

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 10 TAHUN 2012 TENTANG STANDAR PELAYANAN
MINIMAL ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN
(STUDI KASUS PROGRAM TRANS METRO PEKANBARU TAHUN 2012-
2013)**

Oleh :

Robby Setiawan

(robby_setiawan6945@yahoo.co.id)

Pembimbing : Drs. H. Muhammad Ridwan

Jurusan Ilmu Pemerintahan – Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293 –
Telp/Fax. 0761 – 63277

Abstract

Regulation of the Minister of Transport of the Republic of Indonesia Number 10 Year 2012 on Minimum Service Standards -Based Bulk Road Transport regulates the minimum service standards that should be applied in the implementation of a mass public transport system based on the way each region . Standard services may include security , safety , comfort , affordability , equality and regularity . The purpose of this study was to determine the factors that affect the implementation process of the Minister of Transport of the Republic of Indonesia Regulation No. 10 Year 2012 on Minimum Standards of Road Transport Based on Mass Trans Metro Pekanbaru program 2012-2013 . Location of the study was conducted in the Department of Communication and Information Pekanbaru . This research is descriptive qualitative research method . The nature of this research is a case study . The results showed that the implementation of the Regulation of the Minister of Transport of the Republic of Indonesia Number 10 Year 2012 on Minimum Service Standards -Based Bulk Road Transport can not run optimally . Several factors are influencing policy measures , financial resources , human resources , time resources , the characteristics of the implementing agency , the attitude trends , communication between the implementing organization and activist , social environment , economic environment , political environment

Keywords : Implementation of policy , Minimum Service Standards -Based Bulk Road Transport , Trans Metro Pekanbaru Program

PENDAHULUAN

Kota Pekanbaru saat ini sedang tumbuh menuju sebuah kota metropolitan. Perkembangan kota Pekanbaru dapat terbilang cukup pesat. Perkembangan Kota Pekanbaru ini tentunya tidak terlepas dari permasalahan kemacetan lalu lintas.

Dalam rangka mengatasi permasalahan kemacetan di Kota Pekanbaru serta mendorong terciptanya sarana transportasi kota yang lebih baik. Penyelenggaraan sistim angkutan massal diharapkan dapat menjadi solusinya. Penyelenggaraan Sistim angkutan massal di Kota Pekanbaru

dikenal dengan nama program Trans Metro Pekanbaru.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan mengatur mengenai standarisasi pelayanan minimal merupakan peraturan yang mengatur mengenai penyelenggaraan sistim angkutan massal di masing-masing daerah. Standar pelayanan yang diatur mencakup bidang keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan serta keteraturan. Penyelenggaraan sistim angkutan massal di Kota Pekanbaru dikenal dengan nama Trans Metro Pekanbaru.

Dalam pelaksanaannya dapat dilihat bahwa Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan belum dapat terlaksana secara maksimal pada penyelenggaraan Trans Metro Pekanbaru. Beberapa aspeknya diantaranya : (1) dukungan kebijakan yaitu : (a) belum tersedianya lajur khusus bus yang berfungsi untuk meningkatkan keefisienan dan keefektifitas saat pengoperasian (b) masih beroperasinya angkutan umum lain seperti bus dan oplet pada trayek yang berhimpitan dengan trayek Trans Metro Pekanbaru (c) angkutan pengumpan yang berfungsi sebagai sarana yang mendukung terintegrasinya sistim transportasi secara luas dalam rangka memaksimalkan pelayanan kepada para pengguna jasa Trans Metro Pekanbaru belum tersedia secara maksimal. (2) pelayanan bidang keamanan yaitu : (a) fasilitas lampu penerangan pada halte yang sangat berfungsi memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna jasa terutama pada malam hari belum terdistribusi

secara merata, (b) belum tersedianya secara menyeluruh petugas keamanan pada halte, minimal 1 petugas (c) penyediaan fasilitas informasi gangguan keamanan pada halte Trans Metro Pekanbaru berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat, minimal 2 stiker belum terdistribusi secara merata (d) identitas kendaraan berupa stiker yang berisi nomor kendaraan dan nama trayek di kaca depan pada beberapa bus terlihat sudah hilang. Selain itu pada bagian kaca belakang semua bus tidak tersedia (e) beberapa pengemudi Transmetro terlihat tidak mengenakan identitas tanda pengenal pengemudi saat menjalankan tugas. Identitas tanda pengenal pengemudi berisi mengenai nama dan nomor induk pengemudi yang ditempatkan pada ruang pengemudi minimal 1 buah. (3) pelayanan bidang kenyamanan yaitu : (a) ketersediaan tangga sebagai fasilitas untuk menaikkan dan menurunkan penumpang banyak dijumpai dalam keadaan tidak kokoh karena belum dilengkapi dengan baut pengunci, berkarat serta patah. (b) belum tersedianya fasilitas kebersihan berupa tempat sampah pada setiap halte minimal 1 buah. Selain itu dapat kita lihat bahwa kondisi halte yang tersedia banyak dijumpai dalam keadaan rusak serta dinding-dinding halte yang penuh dengan tempelan dengan brosur dan pamflet yang mengurangi keindahan halte (c) fasilitas kebersihan berupa tempat sampah hanya tersedia 1 buah dalam bus Transmetro, minimal 2 buah. (4) pelayanan bidang kesetaraan (a) penyediaan kursi prioritas yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan wanita hamil pada mobil bus belum dapat terlaksana secara optimal, minimal 4 kursi (b) belum tersedianya

ruang khusus untuk pengguna kursi roda pada mobil bus (c) belum tersedianya ruang khusus untuk pengguna kursi roda pada halte (d) belum tersedianya fasilitas akses menuju halte berupa penyediaan sarana kemiringan lantai dan tekstur khusus yang berfungsi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda, penyandang cacat, manusia usia lanjut, dan wanita hamil (5) pelayanan bidang keteraturan yaitu (a) beberapa kalangan masyarakat mengeluhkan lamanya waktu tunggu kedatangan bus yang dirasakan pengguna jasa dapat mencapai lebih dari 15 menit (b) masih belum tersedianya dengan baik informasi pelayanan yang disediakan pada halte seperti : nama halte, jadwal kedatangan dan keberangkatan, jurusan/rute dan koridor, perpindahan koridor dan terminal, tarif, peta jaringan koridor pelayanan.

Menurut Van Meter dan Van Horn (1975) dalam Agustino (2008 : 142-144), mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuanyang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan. Ada 6 variabel yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik, yaitu : (1) ukuran dan tujuan kebijakan. Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika-dan-hanya-jika ukuran dan tujuan dari kebijakan memang realistis dengan sosio-kultur yang mengada dilevel pelaksana kebijakan (2) sumber daya. Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia (3) karakteristik

agen pelaksana (peran, sifat dan karakter dalam implementasi kebijakan. Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan informal yang akan terlibat dalam pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan agen pelaksananya (4) sikap/kecendrungan (*disposition*) para pelaksana. Sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik (5) komunikasi antar organisasi dan aktivis pelaksana. Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordiansi komunikas diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi. dan, begitu pula sebaliknya (6) lingkungan ekonomi, sosial dan politik. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dari kegagalan implementasi kebijakan. Karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Prosedur penelitian akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau secara lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini bersifat studi kasus. Menurut Stake (1995) dalam Creswell. (2010 : 20) Studi kasus merupakan strategi penelitian dimana didalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu

program, peristiwa, aktivitas, proses atau sekelompok individu. Adapun Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru. Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari : (1) Data Primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber data berupa informasi dari hasil proses wawancara dengan informan penelitian yang telah ditetapkan dalam penelitian serta didukung dengan data observasi yang dilakukan penulis. (2) Data Sekunder. Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Strategi penentuan informan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model prosedur purposif. Menurut Bungin (2013 : 107) Prosedur purposife adalah salah satu strategi menentukan informan yang paling umum dalam penelitian kualitatif, yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu.

Tabel 1 Informan Penelitian

| No | Informan | Ket |
|---------------|---|----------|
| 1 | Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru | 1 |
| 4 | Masyarakat Pengguna Jasa Trans Metro Pekanbaru | 1 |
| Jumlah | | 2 |

(Data Hasil Olahan Penulis Tahun 2013)

Untuk memperoleh data yang diinginkan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik-teknik penelitian kualitatif dalam proses pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara, yaitu : (1) Wawancara, (2) Analisis document, (3) Observasi. Dari hasil penelitian yang telah dikumpulkan sepenuhnya dianalisis secara kualitatif. Setelah data pada penelitian ini diperoleh data tersebut dikelompokkan, diuraikan

sesuai dengan jenis data, kemudian disajikan dalam bentuk tabel-tabel yang dilengkapi dengan penjelasan untuk selanjutnya dianalisa secara deskriptif

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi pada dasarnya merupakan suatu kajian yang membahas mengenai studi kebijakan yang mengarah pada proses pelaksanaan dari suatu kebijakan. Implementasi keijakan pada hakikatnya menyangkut mengenai 3 hal dasar yaitu ; (1) adanya tujuan dan sasaran kebijakan, (2) Adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan kebijakan, (3) adanya hasil kegiatan dari kebijakan. Standar pelayanan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan meliputi : (a) jenis pelayanan (b) mutu pelayanan. Jenis pelayanan yang dimaksud meliputi pelayanan bidang keamanan, pelayanan bidang keselamatan, pelayanan bidang kenyamanan, pelayanan bidang keterjangkauan, pelayanan bidang kesetaraan, dan pelayanan bidang keteraturan. Sedangkan mutu pelayanan yang dimaksud meliputi, indikator dan nilai, ukuran atau jumlah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis jalan belum dapat terlaksana secara maksimal dalam penyelenggaraan Trans Metro Pekanbaru. Beliau mengatakan bahwa

dalam hal ini Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru senantiasa melakukan upaya-upaya agar Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan dapat terlaksana secara maksimal pada Program Trans Metro Pekanbaru. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk perhatian pemerintah dalam memaksimalkan pemberian pelayanan kepada pengguna jasa Trans Metro Pekanbaru”

Beberapa faktor yang berpengaruh dalam proses implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada Program Trans Metro Pekanbaru Tahun 2012-2013 adalah :

1. Ukuran Kebijakan

Beberapa aspek yang belum dapat terlaksana secara optimal dikarenakan dipengaruhi oleh faktor luasnya ukuran kebijakan adalah :

(a) Penyediaan Lajur Khusus Bus Trans Metro Pekanbaru.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “salah satu kendala bagi pemerintah dalam menyediakan lajur khusus adalah mempertimbangkan aspek banyaknya lajur khusus yang harus disediakan dalam mendukung penyelenggaraan Trans Metro Pekanbaru.

(b) Penyediaan Fasilitas Lampu Penerangan pada Halte Trans Metro Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan

Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “salah satu kendala dalam penyediaan fasilitas lampu penerangan adalah jumlah halte yang harus dilengkapi dengan fasilitas lampu penerangan. Untuk saat ini penyediaan fasilitas lampu penerangan masih bergantung pada fasilitas lampu penerangan jalan”

(c) Penyediaan Petugas Keamanan pada Halte Trans Metro Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “Petugas keamanan sudah mulai disediakan, namun jumlahnya masih terbatas dan belum dapat terdistribusi secara merata dikarenakan banyaknya jumlah petugas keamanan yang harus disediakan sesuai dengan jumlah halte Trans Metro Pekanbaru yang ada”

(d) Penyediaan Fasilitas Kebersihan pada Halte Trans Metro Pekanbaru.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dalam hal ini akan melakukan upaya-upaya untuk dapat menyediakan fasilitas tempat sampah pada setiap halte Trans Metro Pekanbaru”

(e) Penyediaan Informasi Pelayanan pada Halte Trans Metro Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa

“Informasi pelayanan yang disediakan meliputi nama halte, jadwal kedatangan dan keberangkatan, jurusan rute koridor, perpindahan koridor dan terminal, tarif, peta jaringan koridor pelayanan. Beliau mengatakan bahwa saat ini penyediaan informasi pelayanan yang ditempatkan pada setiap halte Trans Metro Pekanbaru memang belum lengkap dan belum dapat terdistribusi secara merata mengingat banyaknya jumlah halte Trans Metro Pekanbaru”

(f) Penyediaan Fasilitas Informasi Gangguan Keamanan pada Halte Trans Metro Pekanbaru

Tabel 2 Daftar Informasi Gangguan Keamanan

| No | Informasi Gangguan Keamanan | Keterangan |
|---------------|-----------------------------|------------|
| 1 | 0761 – 23873 | 1 |
| 2 | 0761 – 23872 | 1 |
| 3 | 0761 – 7770120 | 1 |
| 4 | 0811 7540 0300 | 1 |
| Jumlah | | 4 |

(Data Olahan Penulis Hasil Wawancara Tahun 2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “penyediaan fasilitas berupa informasi gangguan keamanan pada halte Trans Metro Pekanbaru berupa stiker yang berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat pengguna jasa Trans Metro Pekanbaru untuk memberi informasi jika mendapat gangguan keamanan memang belum terdistribusi secara merata pada setiap halte Trans Metro Pekanbaru mengingat banyaknya jumlah halte Trans Metro Pekanbaru”

2. Sumber Daya Finansial.

Beberapa aspek yang belum dapat terlaksana secara optimal dikarenakan dipengaruhi oleh sumber daya finansial adalah :

(a) Penyediaan Lajur Khusus Bus Trans Metro Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “Penyediaan lajur khusus bagi pengoperasian bus Trans Metro Pekanbaru sangat ditentukan oleh kemampuan finansial daerah. Menurut Beliau pembuatan lajur khusus bus Trans Metro Pekanbaru membutuhkan dukungan anggaran dana yang besar. Besarnya anggaran dana yang dibutuhkan sangat dipengaruhi oleh kebutuhan banyaknya lajur khusus yang harus dipersiapkan pada setiap trayek Trans Metro Pekanbaru yang mengintegrasikan sistim transportasi di Kota Pekanbaru”

(b) Penyediaan Angkutan Pengumpan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “penyediaan angkutan pengumpan memang belum dapat terlaksana secara maksimal. Bus berukuran kecil yang berfungsi sebagai angkutan pengumpan memang belum ada. Dalam hal ini penyediaan sarana angkutan pengumpan masih menggunakan beberapa unit bus besar Trans Metro yang jalur operasinya melewati kompleks perumahan masyarakat. Beberapa bus Transmetro yang beroperasi sebagai angkutan pengumpan saat ini seperti di Jalan Kertama dan Jalan Rambutan. Beliau mengatakan bahwa penyediaan angkutan pengumpan sebagai sarana pendukung pengorepasian Trans Metro Pekanbaru harus didukung pula oleh kemampuan sumber daya finansial daerah yang baik”

Tabel 8 Ketersediaan Bus Trans Metro Pekanbaru

| NO | TAHUN | BUS |
|---------------|-----------|----------------|
| 1 | 2009-2012 | 20 unit |
| 2 | 2013 | 50 unit |
| Jumlah | | 70 unit |

((Data Olahan Penulis Hasil Wawancara Tahun 2014))

(c) Penyediaan Petugas Keamanan pada Halte Trans Metro Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “petugas keamanan yang ditempatkan pada halte Trans Metro Pekanbaru saat ini jumlahnya masih terbatas. Sesuai dengan kondisi kemampuan finansial yang ada saat ini belum memungkinkan untuk menyediakan petugas keamanan pada seluruh halte Trans Metro Pekanbaru”

3. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “Ketersediaan sumber daya manusia yang ada saat ini telah mendukung peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa Trans Metro Pekanbaru. Beliau mengatakan bahwa ketersediaan sumber daya manusia dari aspek kualitas perlu ditingkatkan dan dari aspek kuantitas perlu ditambah”

Beberapa aspek yang belum dapat terlaksana secara optimal dikarenakan dipengaruhi oleh faktor kurangnya sumber daya manusia adalah :

(a) Penyediaan Petugas Keamanan pada Halte Trans Metro Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) mengatakan bahwa “penyediaan petugas keamanan pada

setiap halte Trans Metro Pekanbaru sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan belum dapat terpenuhi secara maksimal. Petugas keamanan yang tersedia saat ini belum terdistribusi secara merata pada setiap halte Trans Metro Pekanbaru”

4. Sumber Daya Waktu

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan belum dapat terlaksana secara maksimal pada program Trans Metro Pekanbaru karena dipengaruhi oleh sumber daya waktu. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan merupakan sebuah peraturan yang masih tergolong baru yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia bagi penyelenggaraan sistim angkutan massal di masing-masing daerah. Oleh sebab itulah dalam rangka mengimplementasikan secara maksimal Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada program Trans Metro Pekanbaru membutuhkan proses yang bertahap dan berkelanjutan”

Beberapa aspek yang belum dapat terlaksana secara optimal dikarenakan dipengaruhi oleh sumber daya waktu adalah :

(a) Penyediaan Angkutan Pengumpan Trans Metro Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “sumber daya waktu menjadi salah satu kendala dari penyediaan angkutan pengumpan sebagai sarana pendukung pengoperasian Trans Metro Pekanbaru sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Angkutan Umum Massal. Beliau mengatakan bahwa dalam hal ini upaya-upaya penyediaan angkutan pengumpan sedang dilakukan dan tentunya hal ini membutuhkan proses dan penyesuaian ”

(b) Penyediaan Ruang Khusus Pengguna Kursi Roda pada Bus Trans Metro Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “penyediaan sarana prasarana berupa ruang khusus bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda pada mobil bus Trans Metro Pekanbaru saat ini memang belum tersedia dan masih dalam tahap perencanaan. Beliau mengatakan dalam hal ini Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru akan melakukan upaya-upaya dalam penyediaan ruang khusus bagi pengguna jasa pada setiap mobil bus Trans Metro Pekanbaru sebagai bentuk usaha dalam memaksimalkan pelayanan penyelenggaraan Trans Metro Pekanbaru”

(c) Penyediaan Ruang Khusus Pengguna Kursi Roda pada Halte Trans Metro Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “penyediaan sarana prasarana berupa ruang khusus bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda pada halte Trans Metro Pekanbaru saat ini belum tersedia dan masih dalam tahap perencanaan”

(d) Penyediaan Fasilitas Akses Menuju Halte Berupa Kemiringan Lantai dan Tektur Khusus pada Halte Transmetro Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “penyediaan fasilitas akses menuju halte berupa kemiringan lantai dan tekstur khusus pada halte Trans Metro Pekanbaru yang berfungsi memberikan kemudahan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda, penyandang cacat, manusia usia lanjut dan wanita hamil saat ini belum tersedia dan masih dalam tahap perencanaan. Beliau mengatakan dalam hal ini Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru akan melakukan upaya-upaya dalam penyediaan penyediaan fasilitas akses menuju halte berupa kemiringan lantai dan tekstur khusus pada halte Trans Metro Pekanbaru sebagai bentuk usaha dalam memaksimalkan pelayanan penyelenggaraan Trans Metro Pekanbaru”

(e) Ketersediaan Fasilitas pada Beberapa Tangga Halte Trans Metro Pekanbaru Perlu Diperbaiki.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “beberapa tangga Halte Trans Metro Pekanbaru yang disediakan terdiri dari tangga batu dan tangga besi. Ketersediaan tangga besi yang menjadi fasilitas dalam memberi kemudahan dalam menaikkan dan menurunkan penumpang Trans Metro Pekanbaru perlu dilakukan perbaikan-perbaikan”

(f) Penyediaan Fasilitas Kebersihan pada Bus Trans Metro Pekanbaru.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) mengatakan bahwa “penyediaan fasilitas kebersihan berupa tempat sampah yang disediakan dalam setiap bus Trans Metro Pekanbaru saat ini tersedia 1 unit. Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan maka pihaknya akan segera melakukan penambahan jumlah fasilitas kebersihan yang harus disediakan didalam setiap bus Trans Metro Pekanbaru sebanyak 2 unit”

5. Karakteristik Agen Pelaksana

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dalam hal ini berperan aktif dalam mengupayakan agar Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan

Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan dapat terlaksana secara maksimal pada Program Trans Metro Pekanbaru. Upaya-upaya tersebut diwujudkan dalam perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap pengguna jasa Trans Metro Pekanbaru sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan”

6. Sikap Kecendrungan (*Disposition*).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dalam hal ini berkomitmen dalam mengupayakan agar Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan dapat terlaksana secara maksimal pada Program Trans Metro Pekanbaru. Komitmen tersebut diwujudkan dalam upaya-upaya untuk senantiasa melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa Trans Metro Pekanbaru sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan ”

6. Komunikasi antar Organisasi dan Aktivistis Pelaksana

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “Komunikasi

merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung pencapaian tujuan sebuah kebijakan. Beliau mengatakan bahwa Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru senantiasa melakukan komunikasi di lingkungan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dan PT. Sarana Pembangunan Kota Pekanbaru sebagai usaha untuk dapat memaksimalkan penerapan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada Program Trans Metro Pekanbaru”

Beberapa aspek yang belum dapat terlaksana secara optimal dan dibutuhkan komunikasi yang lebih efektif adalah :

(a) Identitas Kendaraan Bus Trans Metro Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “identitas kendaraan berupa nomor kendaraan dan nama trayek yang ditempel pada kaca depan beberapa unit bus Trans Metro Pekanbaru yang sudah hilang perlu segera dilakukan perbaikan. Pramudi yang mengoperasikan bus Trans Metro Pekanbaru hendaknya segera memberi informasi kepada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi untuk dilakukan perbaikan. Beliau mengatakan identitas kendaraan berupa nomor kendaraan dan nama trayek yang ditempel pada kaca belakang bus Trans Metro Pekanbaru memang belum tersedia”

(b) Identitas Pengenal Pengemudi Bus Trans Metro Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas

Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “Setiap pramudi Trans Metro Pekanbaru telah dilengkapi dengan tanda pengenal pengemudi berupa kartu identitas yang berisi nama pengemudi dan nomor induk pengemudi. Beliau menjelaskan bahwa dalam hal ini Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru telah menginstruksikan dan senantiasa mengingatkan kepada para pramudi Trans Metro Pekanbaru untuk mengenakan tanda pengenal pengemudi saat menjalankan tugas. Beliau mengatakan hal ini tentunya didukung dengan kesadaran dari pramudi Trans Metro Pekanbaru untuk mematuhi”

(c) Penyediaan Kursi Prioritas pada Bus Trans Metro Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru telah mensosialisasikan mengenai keharusan bagi setiap pramugara Trans Metro Pekanbaru yang bertugas untuk dapat memprioritaskan penyediaan tempat duduk di dalam mobil bus bagi pengguna jasa Trans Metro Pekanbaru yang tergolong kedalam penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan wanita hamil. Beliau berpendapat tentunya hal ini harus didukung dengan kesadaran dan kedisiplinan dari pramugara Trans Metro Pekanbaru yang bertugas”

(d) Pelayanan Bidang Kenyamanan Mengenai Kondisi Halte Trans Metro Pekanbaru yang Kurang Indah karena Penuh dengan Tempelan Brosur dan Pamflet pada dinding-dinding halte.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru senantiasa mengupayakan terciptanya kondisi halte Trans Metro Pekanbaru yang bersih dan indah sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yang mengatur mengenai pelayanan bidang kenyamanan yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan program Trans Metro Pekanbaru. Beliau menyayangkan dengan kebiasaan masyarakat yang kerap menempel brosur dan pamflet pada dinding-dinding halte Trans Metro Pekanbaru. Beliau berpendapat bahwa dalam hal ini memang pihaknya telah melakukan upaya sosialisasi kepada masyarakat untuk menjaga keindahan dan kebersihan halte Trans Metro Pekanbaru untuk tidak menempel pamflet dan brosur pada dinding halte Trans Metro Pekanbaru. Tentunya hal ini harus didukung dengan kesadaran dari masyarakat itu sendiri”

8. Lingkungan Sosial

Beberapa aspek yang belum dapat terlaksana secara optimal dikarenakan dipengaruhi oleh faktor lingkungan sosial adalah :

(a) Penyediaan Lajur Khusus Bus Trans Metro Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) “kondisi sosial menjadi salah satu faktor penghambat dari penyediaan lajur khusus. Laju pertumbuhan kendaraan

yang tidak sebanding dengan penambahan ruas jalan di Kota Pekanbaru menyebabkan kemacetan. Oleh sebab itu penyediaan lajur khusus bus masih belum dapat dilaksanakan dikarenakan kondisi ruas jalan yang sudah sempit dan macet”

(b) Masih Beroperasinya Angkutan Umum Lain pada Trayek Trans Metro Pekanbaru.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “Kehadiran Trans Metro Pekanbaru saat ini belum dapat merubah tatanan sistem transportasi yang sudah ada sebelumnya. Kehadiran sarana angkutan umum lain seperti bus dan oplet saat ini jumlahnya sudah mulai berkurang. Masih beroperasinya sarana angkutan umum lain seperti bus dan oplet yang beroperasi di Kota Pekanbaru masih dijadikan sarana alternatif angkutan umum lain yang memperbanyak variasi pilihan masyarakat. Beberapa trayek angkutan umum lain seperti bus dan oplet saat ini sudah mulai diarahkan untuk melayani kebutuhan masyarakat di wilayah perumahan dan jalur penghubung antar jalan utama kota. Beliau mengatakan bahwa dalam hal ini Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika berusaha maksimal dalam memperbaiki kualitas pelayanan penyelenggaraan Trans Metro Pekanbaru. Beliau berharap bahwa melalui peningkatan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan Trans Metro Pekanbaru berdampak pada peningkatan minat dan partisipasi masyarakat untuk memilih Trans Metro Pekanbaru sebagai sarana transportasi pilihan masyarakat (c) **Pelayanan Bidang Kenyamanan Mengenai Kondisi Halte yang Sering Dijumpai dalam Keadaan Rusak**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru telah mengusahakan untuk membangun halte bus Trans Metro Pekanbaru secara maksimal dalam rangka memaksimalkan pelayanan kepada pengguna jasa Trans Metro Pekanbaru. Penyebab rusaknya halte-halte bus Transmetro disebabkan oleh faktor alam seperti hujan yang sering menyebabkan rusaknya atap plafon halte, besi-besi tangga halte yang berkarat. Selain itu faktor budaya menjaga fasilitas umum yang masih kurang dalam sebagian besar masyarakat, seperti pecahnya kaca halte”

(d) Pelayanan Bidang Keteraturan Mengenai Waktu Pengguna Jasa dalam Menunggu Kedatangan Bus Trans Metro Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “salah satu kendala yang menyebabkan belum terciptanya keteraturan waktu tunggu keberangkatan dan kedatangan mobil bus adalah kondisi jalanan yang ramai dan macet. Belum tersedianya lajur khusus bus menyebabkan pengoperasian bus harus bersaing dengan padatnya arus lalu lintas. Kondisi ini diperparah dengan belum terciptanya kesadaran sebagian besar masyarakat untuk dapat berperilaku tertib dalam berlalu lintas”

9. Lingkungan Ekonomi

Beberapa aspek yang belum dapat terlaksana secara optimal dikarenakan dipengaruhi oleh faktor lingkungan ekonomi adalah :

(a) Penyediaan Lajur Khusus Bus Trans Metro Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “situasi ekonomi masyarakat di Kota Pekanbaru menjadi tantangan dalam memaksimalkan implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal pada Program Trans Metro Pekanbaru. Tingkat pertumbuhan ekonomi yang cenderung meningkat berdampak pada penambahan jumlah kendaraan pribadi di jalan raya. Pertambahan jumlah kendaraan pribadi yang tidak sebanding dengan peningkatan ruas jalan cenderung menimbulkan kemacetan. Melihat kondisi jalan yang sudah sangat sempit dan macet tersebut menjadi salah satu kendala pemerintah dalam penyediaan lajur khusus bus”

(b) Pelayanan Bidang Keteraturan Mengenai Waktu Pengguna Jasa dalam Menunggu Kedatangan Bus Trans Metro Pekanbaru

Pertumbuhan ekonomi masyarakat Kota Pekanbaru yang cenderung meningkat setiap tahunnya memicu penambahan jumlah kendaraan pribadi secara signifikan di Kota Pekanbaru. Kondisi ini sangat menjadi salah satu alasan belum dapat terlaksana secara optimal pelayanan bidang keteraturan mengenai waktu pengguna jasa dalam menunggu bus Trans Metro Pekanbaru sebagai mana yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun

2012 Tentang Standar Pelayanan Angkutan Massal Berbasis Jalan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Bapak Sunarko ATD, MT (20 Februari 2014) menjelaskan bahwa “Kondisi prekonomian masyarakat Kota Pekanbaru saat ini semakin meningkat setiap tahunnya. Hal ini berdampak pada laju pertumbuhan kendaraan pribadi yang cukup tinggi. Tidak seimbang pertambahan ruas jalan dengan pertumbuhan kendaraan pribadi menyebabkan kemacetan lalu lintas. Belum tersedianya lajur khusus menyebabkan pengoperasian bus Trans Metro Pekanbaru harus bersaing dengan padatny arus lalu lintas. Hal tersebut menghambat terciptanya keteraturan waktu tunggu pengguna jasa Trans Metro Pekanbaru dalam menunggu kedatangan dan keberangkatan pengoperasian Trans Metro Pekanbaru. Meskipun demikian pertumbuhan ekonomi tersebut telah turut mendukung peningkatan kemampuan keuangan daerah dalam membiayai kegiatan publik seperti pengelolaan Trans Metro Pekanbaru melalui APBD”

KESIMPULAN

Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal belum dapat terlaksana secara maksimal pada Program Trans Metro Pekanbaru. Beberapa aspek yang belum dapat terlaksana secara maksimal antara lain : (1) dukungan kebijakan, (2) pelayanan bidang keamanan, (3) pelayanan bidang keselamatan, (4) pelayanan bidang kenyamanan, (5) pelayanan bidang kesetaraan, (6) pelayanan bidang keteraturan. Beberapa aspek yang

menjadi penghambat dalam proses implementasi Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal pada Program Transmetro antara lain : (1) ukuran kebijakan yang luas, (2) keterbatasan sumber daya finansial, (3) keterbatasan sumber daya manusia, (4) keterbatasan sumber daya waktu, (5) karakteristik agen pelaksana, (6) sikap kecendrungan, (7) proses komunikasi, (8) lingkungan sosial, (9) lingkungan ekonomi.

SARAN

Kota Pekanbaru sebagai sebuah kota percontohan dalam bidang transportasi, pemerintah perlu segera melakukan pembenahan dan langkah-langkah percepatan dalam rangka memaksimalkan implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal pada penyelenggaraan Trans Metro Pekanbaru. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa Trans Metro Pekanbaru. Melalui perbaikan kualitas pelayanan sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal diharapkan akan berdampak pada peningkatan partisipasi masyarakat untuk menggunakan Trans Metro Pekanbaru sebagai sarana transportasi sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Abdul Wahab, Solichin. (2008) .
Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Malang. UMM
- Agustino, Leo S.Sos. M.Si (2008)
“Dasar-Dasar Kebijakan Publik” Bandung. Alfabeta.
- Budiardjo, Mirriam (2009) *“Dasar-Dasar Ilmu Politik”* Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Bungin, Burhan. (2011) *“Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Public Dan Ilmu Sosial Lainnya”*. Jakarta. Prenada Media Grup
- Creswell, John-C (2010). *“Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed Edisi Ketiga”*. Yogyakarta. Pustaka Belajar
- Suharto, Edi. (2007). *“Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik”* Alfabeta. Bandung
- Wibusono, Dermawan. (2013). *“Panduan Penyusunan Skripsi, Tesis Dan Disertasi”*. Yogyakarta. C.V. Andi Ofset

PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan