

Evaluasi Peraturan Gubernur Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Fadhli Hibatullah¹, Mawar Mawar²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cirendeu, Ciputat, Tang-Sel

Email: fadhlihibatullah24@gmail.com¹ mawar@umj.ac.id²

Abstract - The aim of this research is to find out and analyze the Evaluation of the Governor's Regulations Concerning Minimum Service Standards for Transjakarta Public Transport Services. In this research, William Dunn's theory is used, namely, effectiveness, efficiency, adequacy, alignment, responsiveness and accuracy. This research method is descriptive with a qualitative approach. Data collection uses observation, documentation and interview techniques. The results of this research are indicators of effectiveness that are in line with the objectives because the policy implementers are synergistic in implementing the minimum service standard policy. The efficiency indicators for tariff enforcement are based on efficient principles, then the minimum service standard policy sourced from the Jakarta APBD is provided in the form of subsidies for Transjakarta services. If there are findings, there will be a subsidy cut from the Transportation Agency. The adequacy indicators were appropriate and found ideal results with a note on the regular service aspect due to headway discrepancies. The leveling indicators are not in accordance with the note that the minimum service standard policy leveling has not yet reached the absolute value. Responsiveness indicators are not in accordance with the records that still do not touch many points of community needs and the form of handling aspirations is appropriate through the methods determined by Transjakarta. Accuracy indicators are appropriate and precise in their implementation, meaning they have been implemented as well as possible and the benefits of the policy have provided accuracy, although not yet significant.

Keywords: Policy Evaluation, Minimum Service Standards, Public Transportation

Abstrak - Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Evaluasi Peraturan Gubernur Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta. Dalam penelitian ini menggunakan teori William Dunn yaitu, efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Metode penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian ini indikator efektivitas sudah sesuai dengan tujuan karena para pelaksana kebijakan yang bersinegritas dalam melaksanakan kebijakan standar pelayanan minimal. Indikator efisiensi pemberlakuan tarif sudah berprinsip efisien lalu kebijakan standar pelayanan minimal bersumber dari APBD Jakarta diberikan dalam bentuk subsidi layanan Transjakarta bilamana ada temuan maka ada pemotongan subsidi dari Dishub. Indikator kecukupan sudah sesuai dan mendapati hasil yang ideal dengan catatan pada aspek pelayanan keteraturan karena terjadi ketidaksesuaian *headway*. Indikator perataan belum sesuai dengan catatan bahwa perataan kebijakan standar pelayanan minimal belum mencapai nilai mutlak. Indikator responsivitas belum sesuai dengan catatan masih belum banyak menyentuh titik-titik kebutuhan masyarakat dan bentuk penanganan aspirasi sudah sesuai melalui metode yang ditetapkan Transjakarta. Indikator ketepatan sudah sesuai dan tepat pada pelaksanaannya artinya sudah dilaksanakan sebaik-baiknya dan manfaat dari kebijakan sudah memberikan ketepatan walaupun belum signifikan.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan, Standar Pelayanan Minimal, Angkutan Umum

Pendahuluan

Daerah Khusus Ibukota Jakarta menjadi pusat Ibukota dan membutuhkan transportasi untuk menunjang aktivitas perekonomiannya. Dampak dari peningkatan aktivitas ekonomi dan transportasi adalah peningkatan lalu lintas di jalan raya yang ada, peningkatan kebisingan dan polusi, infrastruktur dan fasilitas untuk angkutan massal, kebutuhan energi yang lebih tinggi di pusat kota, dan modifikasi lanskap kota yang sudah ada sebelumnya. Meningkatnya volume lalu lintas dan banyaknya aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat DKI Jakarta dapat menciptakan kemacetan. DKI Jakarta menduduki peringkat 29 dari 389 Kota di 56 Negara termacet di Dunia (Tomtom.com, Februari 2023). Persoalan transportasi Jakarta semakin rumit seiring peningkatan jumlah kendaraan pribadi yang kian naik.

Berdasarkan data laporan dari BPS DKI Jakarta tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor menurut jenis kendaraan di Jakarta mengalami peningkatan tiap tahun. Bahkan pada tahun 2021 jumlah kendaraan di Jakarta sudah mencapai sekitar 21,75 juta unit, tumbuh 7,6% dari tahun sebelumnya (databoks.katadata.co.id, 2023). Mengingat terjadinya peningkatan jumlah kendaraan tiap tahun, maka saat ini yang diperlukan oleh masyarakat adalah transportasi umum.

Pemerintah memberikan subsidi tarif sebagai upaya untuk meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat menjangkau tarif batas atas layanan transportasi umum Transjakarta dengan tetap berpegang pada konsep efektivitas dan efisiensi. Inisiatif lebih lanjutnya adalah tata letak stasiun KRL yang terintegrasi dengan Transjakarta dan MRT/LRT, peningkatan sistem integrasi

transportasi publik melalui Program Jaklingko, aksesibilitas pejalan kaki, dan integrasi moda yang lebih teratur dan terstruktur.

Transjakarta merupakan salah satu alternatif moda transportasi massal yang sedang dikembangkan di Jakarta menghadapi berbagai macam masalah. Sejak tahun 2004 hingga sekarang tahun 2023 Transjakarta melayani dengan jumlah armada yang beroperasi sebanyak 872 unit serta memiliki 260 halte dan 13 koridor (Jakarta.bps.go.id, 2023). Dengan total panjang lintasan 251.2 km yang merupakan lintasan terpanjang di dunia dalam sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) serta telah mengangkut penumpang rata-rata 800.000 orang per hari. (Transjakarta.go.id, 2023).

Sebagai salah satu penyelenggara angkutan umum perkotaan yang menerapkan *Bus Rapid Transit* (BRT), maka Transjakarta menjadikan acuan penilaian standar pelayanan minimal (SPM) menjadi tolok ukur dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penerbitan standar pelayanan minimal (SPM) Transjakarta yaitu pada tahun 2014 perubahan pada tahun 2017 dan terjadi perubahan lagi pada tahun 2019. Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 13 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta Pasal 2 ayat (1) huruf a angka 1 jenis pelayanan sistem *bus rapid transit* (BRT) mencakup pelayanan keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.

Berdasarkan ungkapan dari Sigit Wijatmiko selaku Wakil Kepala Dinas Perhubungan DKI Jakarta menyatakan bahwa sangat besar antusias warga DKI Jakarta, maupun warga Kota Tangerang terkait pengoperasian koridor 13 Transjakarta. Hal tersebut diperkuat juga

dengan adanya data laporan dari BPS dan data Transjarta pada Agustus 2023 yang menunjukkan bahwa pada tahun 2022 jumlah penumpang Transjakarta selama setahun adalah 6.891.849 penumpang.

Disamping banyaknya jumlah penumpang, sangat disayangkan hal tersebut tidak sebanding oleh pelayanan yang maksimal. Maka perlu dilaksanakan evaluasi kebijakan Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 13 Tahun 2019. Dalam pelaksanaannya, Ketua Serikat Pekerja Transjakarta Jakarta (SPTJ) menilai bahwa menurunnya kualitas Transjakarta merupakan dampak kebijakan yang mengutamakan *profit-oriented* dibandingkan pemberdayaan sumber daya manusianya dan terjadi sub kebijakan efisiensi anggaran di tingkat lapangan. Dalam hal ini, permasalahannya adalah bahwa Transjakarta memberlakukan kebijakan di mana tidak ada lagi petugas di dalam bus, yang seharusnya berfungsi sebagai pengingat bagi pengemudi untuk menjamin keamanan dan kesejahteraan penumpang. Akibatnya, peran kontrol regulasi Transjakarta tidak berjalan secara efektif. Hal ini terlihat dari petugas pengawas yang sebelumnya ditempatkan di setiap koridor atau rute dalam kelompok yang terdiri dari tiga orang, saat ini hanya ada satu atau dua orang per koridor. (cnnindonesia.com, 2023)

Selain itu, kebijakan wajib menempelkan kartu uang elektronik (KUE) saat naik dan turun bus dan saldo mengendap minimal Rp 5.000,- yang berlaku mulai bulan Oktober 2022 ini menyebabkan penumpukan penumpang di halte Transjakarta hal tersebut karena antrian tap out KUE jika tidak melakukan tap out maka KUE akan terblokir.

Menurut penelitian Florentine, et al (2022) diketahui bahwa sejak awal tahun 2022 Transjakarta tengah menjadi sorotan publik akibat terjadinya rentetan kecelakaan yang melibatkan bus Transjakarta. Rentetan kecelakaan umumnya terjadi karena ketika jumlah bus bertambah, jumlah rute bertambah, jumlah jarak tempuh bertambah maka bertambah juga risiko dan probabilitas keamanan. Mengingat pada akhir tahun 2021 terjadi kecelakaan di halte Puribeta, kecelakaan bermula ketika pramudi turun dari bus untuk buang air kecil namun lupa untuk rem tangan sehingga bus tersebut jalan sendiri dan menabrak pagar. (news.detik.com, 2023)

Berdasarkan permasalahan tersebut, pada penelitian ini bertujuan mengkaji lebih dalam mengenai evaluasi kebijakan terhadap pelaksanaan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta Pasal 2 ayat (1) huruf a angka 1 Jenis Pelayanan Sistem *bus rapid transit* (BRT) pada koridor 13 Transjakarta Ciledug – Tendea untuk mengetahui outcome dan dampak suatu kebijakan yang meliputi indikator evaluasi kebijakan yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan.

Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana outcome dan dampak terhadap pelaksanaan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta Pasal 2 ayat (1) huruf a angka 1 Jenis Pelayanan Sistem bus rapid transit (BRT) pada koridor 13 Transjakarta Ciledug – Tendea.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka dapat dirumuskan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis outcome dan dampak dari pelaksanaan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta Pasal 2 ayat (1) huruf a angka 1 Jenis Pelayanan Sistem Bus Rapid Transit (BRT) pada koridor 13 Transjakarta Ciledug – Tendea.

Kajian Teori

Kebijakan Publik

Dalam Subarsono (2005) Kebijakan publik menurut Thomas Dye (1981) adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan. Konsep tersebut mencakup sikap yang tidak dilakukan maupun yang dilakukan oleh pemerintah ketika pemerintah menghadapi suatu masalah publik. Definisi kebijakan publik tersebut mengandung makna bahwa : 1) Kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan pemerintah, bukan organisasi swasta; 2) Kebijakan publik menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh badan pemerintah. Menurut Subarsono (2005) kebijakan publik dipahami sebagai pilihan kebijakan yang dibuat oleh pejabat atau badan pemerintah dalam bidang tertentu, misalnya bidang pendidikan, politik, ekonomi, pertanian, industri, pertahanan, dan sebagainya.

Evaluasi Kebijakan

Menurut William N. Dunn (2003) Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating) dan penilaian (assessment), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti dalam satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan

produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Evaluasi memiliki karakteristik yaitu:

a. Fokus Nilai

Evaluasi menentukan manfaat atau kegunaan sosial kebijakan atau program, dan bukan sekedar usaha untuk mengumpulkan informasi mengenai hasil aksi kebijakan yang terantisipasi dan tidak terinspirasi

b. Interdependensi Fakta-Nilai

Untuk menyatakan bahwa kebijakan atau program tertentu telah mencapai tingkat kinerja yang tertinggi (atau rendah) diperlukan tidak hanya bahwa hasil-hasil kebijakan berharga bagi sejumlah individu, kelompok atau seluruh masyarakat; untuk menyatakan demikian, harus didukung oleh bukti bahwa hasil-hasil kebijakan secara aktual merupakan konsekuensi dari aksi-aksi yang dilakukan untuk memecahkan masalah tertentu.

c. Orientasi Masa Kini dan Masa Lampau

Tuntutan evaluatif, berbeda dengan tuntutan-tuntutan advokatif, diarahkan pada hasil sekarang dan masa lalu, ketimbang hasil di masa depan. Evaluasi bersifat retrospektif dan setelah aksi-aksi dilakukan dan mencakup premis-premis nilai dan dibuat sebelum aksi-aksi dilakukan.

d. Dualitas Nilai

Nilai-nilai mendasari tuntutan evaluasi mempunyai kualitas ganda, karena mereka dipandang sebagai tujuan dan sekaligus cara. Evaluasi sama dengan rekomendasi sejauh berkenaan dengan nilai yang ada, dapat dianggap intinsik, ataupun ekstrinsik.

Layanan Transportasi

Menurut Mulyono (2009), Berdasarkan pelakunya pelayanan transportasi dibedakan menjadi dua, yaitu pelayanan oleh pemerintah dan pelayanan oleh swasta. Pelayanan pemerintah lebih diutamakan pada pengaturan transportasi, sedangkan

pelayanan penyelenggaraan transportasi lebih banyak dilakukan oleh pihak swasta.

Standar Pelayanan Minimal

Menurut Oentarto (2004) Standar Pelayanan Minimal (SPM) memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah daerah maupun bagi masyarakat konsumen. Adapun nilai strategis tersebut yaitu :

a. Bagi pemerintah daerah:

Standar Pelayanan Minimal (SPM) dapat di jadikan sebagai tolak ukur dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan.

b. Bagi masyarakat:

Standar Pelayanan Minimal (SPM) dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Standar pelayanan minimal harus mampu menjamin terwujudnya hak-hak individu serta dapat menjamin akses masyarakat mendapat pelayanan dasar yang wajib disediakan pemerintah daerah sesuai ukuran yang ditetapkan oleh pemerintah (Budiharjo, 2015).

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Transjakarta koridor 13 Tangerang, Ciledug – Jakarta, Tendea. Penelitian ini menggabungkan pendekatan kualitatif dengan metodologi deskriptif. Teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan dalam proses pengumpulan data. Informan penelitian berjumlah 17 orang yang meliputi Bagian/Perwakilan dari PT. Transportasi Jakarta, Koordinator Halte, Pramusapa, Pramudi Transjakarta, Masyarakat Pengguna Jasa Transjakarta Koridor 13 Ciledug - Tendea. Teknik pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kriteria evaluasi dari W. Dunn

yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Pada ujian keabsahan data menggunakan triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda seperti data yang diperoleh dari observasi dibandingkan dengan dokumentasi dan dibandingkan dengan wawancara.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) terdapat indikator-indikator yang dapat dianalisis, yakni: pelayanan kemanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Dari hasil observasi indikator “keamanan” menunjukkan bahwa belum sesuai karena dari hasil observasi secara langsung tidak semua halte tersedia petugas kemanan yang berjaga dan hanya dijaga oleh pramusapa. Dari hasil observasi indikator “kesetaraan” menunjukkan bahwa ruang khusus kursi roda minimal tersedia 1, sehingga secara langsung belum sesuai standar yang ditetapkan karena tidak semua halte tersedia. Dari hasil observasi indikator “keselamatan”, “kenyamanan”, “keterjangkauan” dan “keteraturan” menunjukkan bahwa secara keseluruhan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Setelah mengetahui hasil analisis di atas, maka perlu dilaksanakan evaluasi merujuk pada Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2019 di Koridor 13 Ciledug – Tendea pada *bus rapid transit* (BRT), dengan menggunakan kriteria evaluasi dari W. Dunn yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan.

Efektivitas

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan apabila terjadi temuan kendala maka prosedur penanganan dimulai dari tingkat pelaksanaan di lapangan apabila bisa ditangani cukup sampai tahap pelaporan kepada koordinator halte dan pertanggung jawabannya berdasarkan bidang atau departemen pengampunya kemampuan penanganan tersebut. Dari pelaksana kebijakan dalam menerapkan dan menjalankan Pergub DKI Jakarta Nomor 13 Tahun 2019 khususnya dalam hal ini penangan kendala berdasarkan tujuan pelaksanaan kebijakan untuk menjamin mutu kualitas layanan yang diberikan Transjakarta sudah sesuai.

Berdasarkan hasil penelitian, pencapaian kebijakan dapat dicapai dengan tujuan yang diharapkan. Pencapaian target standar pelayanan minimal dirasakan khususnya di koridor 13. Hasilnya bahwa kebijakan standar pelayanan minimal akan mencapai tujuan dengan setidaknya membutuhkan pihak atau bidang lain untuk terlibat secara langsung maupun tidak secara langsung di lapangan. Kebijakan standar pelayanan minimal juga berdampak baik terhadap pelaksanaannya sekalipun belum terlalu signifikan maka perlu tanggung jawab para pelaksana kebijakan untuk melakukan perbaikan untuk memberikan standar pelayanan minimal yang maksimal.

Efektivitas dalam gagasan Winarno tentang evaluasi indikator efektivitas, didefinisikan sebagai pencapaian keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas juga dikenal sebagai hasil guna, dan selalu dikaitkan dengan korelasi antara hasil aktual yang dicapai dengan hasil yang diantisipasi. Maka dari itu, hasil penelitian menemukan bahwa untuk tetap mencapai tujuan kebijakan para peran pelaksana yakni pihak dan bidang

terkait Transjakarta. Seperti menurut Leo Agustino (2016) dalam kriteria evaluasi kebijakan indikator kelembagaan bahwa sinergitas antarlembaga menjadi indikasi arah evaluasi kebijakan yang positif. Kebijakan standar pelayanan minimal ini mencakup Pemrov DKI Jakarta melalui pertimbangan Peraturan dan UU terkait pada kebijakan ini, Dishub selaku pemberi subsidi kepada Transjakarta, dan Transjakarta itu sendiri sebagai yang melaksanakan langsung dan memberikan kepada tim-tim terkait, serta masyarakat sebagai penerima kebijakan standar pelayanan minimal

Efisiensi

Efisiensi merupakan salah satu jenis metrik yang digunakan dalam proses evaluasi kebijakan Peraturan Gubernur DKI Jakarta tentang persyaratan pelayanan minimum untuk layanan transportasi umum Transjakarta. Efisiensi dalam konteks ini mengacu pada jumlah pekerjaan yang diperlukan untuk menghasilkan hasil yang diinginkan dan dapat dinyatakan dalam bentuk biaya dan waktu. Dalam hal ini, nilai yang diberikan oleh Transjakarta kepada masyarakat pengguna khususnya di koridor 13 merupakan hasil yang diinginkan.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kebijakan yang mengatur ketepatan waktu belum sesuai dengan catatan ada faktor eksternal yang menyebabkan kedatangan bus menjadi terlambat yaitu kemacetan dan pemakaian ruang jalan yang dibarengi pengguna jalan kendaraan bermotor dan mobil. Hal tersebut juga didukung dengan hasil pengamatan secara langsung di lapangan bahwa keterlambatan kedatangan bus disebabkan faktor kemacetan pembagian ruang jalan yang dibarengi pengguna jalan lain yang kerap terjadi pada jam sibuk dan ketika musim penghujan datang jalan yang menghubungkan Kota Jakarta dan Kota

Tangerang juga tergenang banjir sehingga tidak dapat memenuhi kebijakan yang berlaku.

Namun, pemberlakuan tarif Transjakarta sudah sesuai dengan prinsip efisiensi dengan catatan kebijakan *tap in/out* yang dilaksanakan menjadi catatan bahwa para pengguna mengalami saldo terpotong dua kali hingga antrian di *gate*. Selanjutnya anggaran dari kebijakan SPM ini bersumber dari APBD DKI Jakarta dan diberikan ke Transjakarta dalam bentuk subsidi layanan Transjakarta atau PSO, jika Dishub melakukan evaluasi dan ada temuan maka dilakukan pemotongan terhadap subsidi Transjakarta.

Kecukupan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kecukupan dari kebijakan Pemprov DKI Jakarta di koridor 13 sudah sesuai. Namun dengan catatan penyelenggaraan kebijakan belum dilaksanakan dengan baik terkait pemenuhan terhadap fasilitas dan kecukupan pengawasan bahwa terjadi pengurangan skema sistem pengendalian dalam penerapan kebijakan standar pelayanan minimal.

Kecukupan menurut W. Dunn berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan nilai atau kesempatan yang menumbuhkan masalah. Dalam hal ini hasil yang diinginkan adalah keberadaan Transjakarta, proses pelaksanaan kebijakan standar pelayanan minimal, dan tingkat kebutuhan terhadap fasilitas dari standar pelayanan minimal.

Berdasarkan hasil penelitian, dengan adanya Transjakarta khususnya di koridor 13 yang menghubungkan Ciledug – Tendea, masyarakat menilai bahwa mengalami perubahan yang memuaskan dan memudahkan untuk mencakup DKI Jakarta,

walaupun kondisi jalan penghubung masih mengalami kemacetan, akan tetapi masyarakat pengguna Transjakarta dapat terbantu dengan adanya Transjakarta koridor 13. Sedangkan dilihat pelaksanaan kebijakan standar pelayanan minimal sudah memberikan hasil yang ideal. Diketahui adanya kebijakan standar pelayanan minimal petugas pelaksana sudah menerapkan dengan memperhatikan isi kebijakan. Akan tetapi, hal yang menjadi belum terlaksananya adalah disebabkan faktor eksternal yaitu kemacetan hingga mengganggu *headway* bus Transjakarta.

Perataan

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, kebijakan standar pelayanan minimal pada indikator pelayanan kemananan terjadi ketidak sesuaian bahwa tidak adanya petugas layanan dalam bus karena dalam tujuan pelaksanaan kebijakan Pergub DKI bahwa untuk meningkatkan pelayanan keamanan dan kenyamanan pelanggan. Penyebab tidak meratanya kebijakan adalah penyelenggara tidak menjalankan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan.

Pelaksanaan kebijakan standar pelayanan minimal belum merata sepenuhnya. namun upaya Transjakarta adalah mengupayakan optimalisasi standar pelayanan minimal dengan *campaign* kepada tim di lapangan dan departemen lainnya. agar kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dapat memberikan rasa nyaman dan aman bagi masyarakat dalam menggunakan transportasi publik, serta pelayanan yang berkualitas tinggi, cepat, murah, dan terukur. Oleh karena itu, penting untuk memahami distribusi manfaat atau kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan kebijakan yang berlaku.

Winarno menyatakan bahwa pemerataan dalam kebijakan publik berkaitan dengan keadilan yang diterima dan dicapai oleh tujuan kebijakan, berdasarkan hasil penelitian kebijakan standar pelayanan minimal belum merata sepenuhnya karena masih belum mendapat nilai mutlak, sehingga petugas di lapangan dan tim lainnya tetap di campaign supaya dapat menjaga nilai standar pelayanan minimal dan dapat memenuhi pelayanan yang merata dan bermanfaat.

Responsivitas

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa masyarakat pengguna Transjakarta merespon baik adanya kebijakan Pemprov DKI Jakarta tentang standar pelayanan minimal yang diselenggarakan Transjakarta di koridor 13 yaitu dengan adanya masukan dan tanggapan oleh masyarakat kepada pihak Transjakarta. Hal ini artinya masyarakat pengguna Transjakarta ingin kebijakan tersebut dapat terselenggara dengan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun perlu keterlibatan masyarakat dalam perumusan kebijakan standar pelayanan minimal sehingga mengakibatkan belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Menurut W. Dunn, responsivitas mengacu pada seberapa baik sebuah kebijakan dapat memenuhi persyaratan, preferensi, atau nilai-nilai kelompok masyarakat tertentu. Pada kebijakan standar pelayanan minimal diharapkan pihak Transjakarta merespon agar kebijakan yang sudah ada ini bisa memberikan hasil yang maksimal, memuaskan kebutuhan masyarakat dan bentuk penanganan aspirasi dari masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, kebijakan standar pelayanan minimal Transjakarta di koridor 13

mendapat respon baik dari masyarakat ataupun pihak pelaksana kebijakan ini.

Ketepatan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa pencapaian ketepatan kebijakan yang telah dicanangkan Pemprov DKI Jakarta mencapai nilai standar pelayanan minimal yang tinggi, sekalipun belum mencapai nilai mutlak 100%. Selain itu diharapkan kebijakan standar pelayanan minimal yang terlaksanakan dapat tepat manfaatnya. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga diharapkan untuk terus memantau dan menilai pelaksanaan seluruh layanan, sehingga para penerima manfaat dapat terus merasakan dan mendapatkan manfaat dari kebijakan standar pelayanan minimal.

Sesuai dengan teori W. Dunn, ketepatan terkait erat dengan rasionalitas substantif, yang berkaitan dengan signifikansi atau maksud dari program kebijakan dan kuatnya asumsi yang mendasari tujuan kebijakan. Kebijakan SPM merupakan gabungan dari kebijakan nasional, kementerian perhubungan, dan pemerintah provinsi DKI Jakarta, yang memastikan koherensi dan kesinambungan.

Mengacu pada ketepatan pelaksanaan kebijakan standar pelayanan minimal bahwa sudah tepat dilaksanakan dan dapat menambah pengetahuan masyarakat bahwa kebijakan standar pelayanan minimal ini sebagai wujud dari memberikan pelayanan prima. Jika menengok kembali hasil evaluasi Dishub standar pelayanan minimal Transjakarta hampir mencapai angka mutlak dimaksudkan kebijakan tersebut sudah tepat dilaksanakan. Hal ini memberikan bukti bahwa ketepatan kebijakan standar pelayanan minimal sudah sesuai.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator efektivitas sudah sesuai dengan tujuan dari didukung dengan para peran pelaksana kebijakan yang bersinegritas dalam melaksanakan kebijakan standar pelayanan minimal dalam melakukan perbaikan dalam memberikan standar pelayanan minimal di Transjakarta. Kedua, indikator efisiensi menunjukkan pemberlakuan tarif Transjakarta sudah sesuai dengan prinsip efisiensi dengan catatan kebijakan *tap in/out* namun ketepatan waktu belum sesuai. Ketiga, indikator kecukupan menunjukkan sudah sesuai dan memberikan hasil yang ideal dari kebijakan standar pelayanan minimal terutama pada aspek pelayanan keteraturan. Keempat, indikator perataan menunjukkan Belum sesuai dengan catatan perataan kebijakan standar pelayanan minimal belum mencapai mutlak karena ada temuan bahwa tidak tersedianya petugas dalam bus dan belum terlaksananya ketepatan headway Transjakarta. Kelima, responsivitas menunjukkan bahwa belum sesuai dengan catatan bahwa berdasarkan informan pelaksana kebijakan standar pelayanan minimal masih belum banyak menyentuh titik-titik kebutuhan masyarakat. Terakhir, ketepatan yang menunjukkan bahwa sudah sesuai dan tepat pada pelaksanaannya dan jika melihat hasil evaluasi dari Dishub bahwa nilai hampir mencapai angka mutlak, artinya ketepatan kebijakan standar pelayanan minimal sudah dilaksanakan sebaik-baiknya.

Daftar Pustaka

Agustino, L. (2006). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung. CV. Alfabeta, 7.

Ariostar, A., Muttaqin, A. W., Adriadi, A.,

Andiyan, A., & Irawan, S. (2022). Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Trans Metro Bandung Koridor 1. *Jurnal Komposit*, 6(1), 9. <https://doi.org/10.32832/komposit.v6i1.6697>

Arista, P. W. (2018). *Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan di Kota Tangerang*. 6, 1–9.

Dunn, W. (1999). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*.

Effendy, O. U. (1989). *Kamus Komunikasi*. Mandar Maju. <https://books.google.co.id/books?id=teQ5AAAAMAAJ>

Florentine, Pramesti. Dwimawanti, Ida. Djumiarti, T. (2019). *KUALITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA MELALUI PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DKI JAKARTA NO. 13 TAHUN 2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL LAYANAN ANGKUTAN UMUM TRANSJAKARTA PADA KORIDOR 13 (CILEDUG-TENDEAN)*. 13(13).

Hamdy, A., Realiza, & Ferdiansyah, A. (2019). Kajian Pengembangan Layanan Pengguna Jasa Transjakarta Pada Rute Cileduk – Tendea. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik (JMBTL)*, 5(2), 239–250.

Hasanuddin, U., Sipil, J. T., Tarumanagara, U., Pelayanan, K., & Kepuasan, T. (2017). *Analisis Standar Pelayanan Minimum*. 6(November), 4–5.

Hidayat S. (2022). Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya. *Jurnal Ilmiah*

Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial, 6(1), 87–107.

Kurniawan, I. A. (2019). Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Bus Transjakarta (Busway) Dalam Rangka Mengurangi Kemacetan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(1), 1–24. <https://doi.org/10.33592/jiia.v9i2.258>

Muzammil, kevin, Junita Koesoemawati, D., & Kriswardhana, W. (2019). Evaluasi Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun Jember. *Rekayasa Sipil*, 13(2), 89–96. <https://doi.org/10.21776/ub.rekayasa.pil.2019.013.02.2>

Patton, C., Sawicki, D., & Clark, J. (2012). Basic Methods of Policy Analysis and Planning. In *Jennifer Clark*. <https://doi.org/10.4324/9781315664736>

Prasetyo, D., & Andry, H. (2019). Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan Pada Bus Trans Metro Pekanbaru. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 55–71. [https://doi.org/10.25299/jiap.2019.vol5\(1\).3607](https://doi.org/10.25299/jiap.2019.vol5(1).3607)

Sugiyono. (2008). *Metode penelitian pendidikan: (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Alfabeta. <https://books.google.co.id/books?id=0xmCnQAACAAJ>

Supono, S. (2020). Model Penilaian Kapabilitas Proses Layanan Service Level Agreement (SLA) Pada Cloud Computing. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 6(1), 62–71. <https://doi.org/10.34128/jsi.v6i1.209>

Winarno, B., & Ismawan, I. (2002). *Teori dan proses kebijakan publik*. Media

Pressindo.

<https://books.google.co.id/books?id=tfZTYgEACAAJ>

Zulkarnain, M. I., Hariyani, S., Setyono, D. A., Trayek, K. B., & Bus, S. (2022). STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN BUS SEKOLAH KABUPATEN TULUNGAGUNG (STUDI KASUS : TRAYEK TULUNGAGUNG-NGUNUT DAN TULUNGAGUNG-BANDUNG) Sekolah Trayek Tulungagung-Ngunut dan Bus. *Planing Urban Region*, 11(April), 29–40.