

Pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim dengan Pendekatan Public Value

Oleh:

Eva Ilifiyah Ikhtiarini

Isnaini Rodiyah

Progam Studi Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Maret, 2023



Pendahuluan

Undang-Undang RI Nomor 25
Tahun 2009 Tentang Pelayanan
Publik

PELAYANAN PUBLIK

Kepmenpan Nomor 17 *tahun* 2017
tentang Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Administratif

Barang

Jasa

Transportasi

Kemacetan

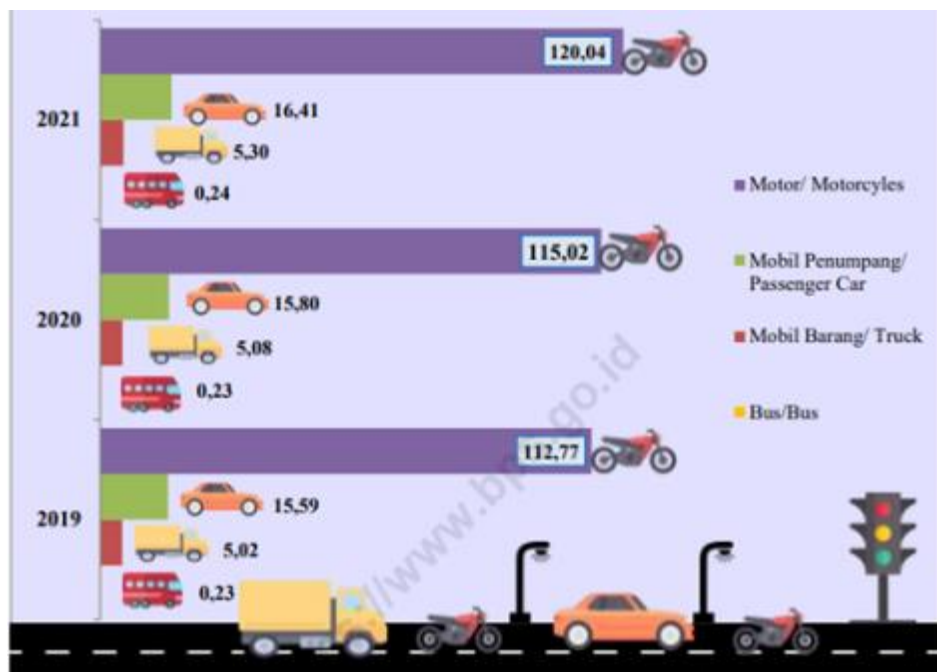
Mobilitas

Lingkungan

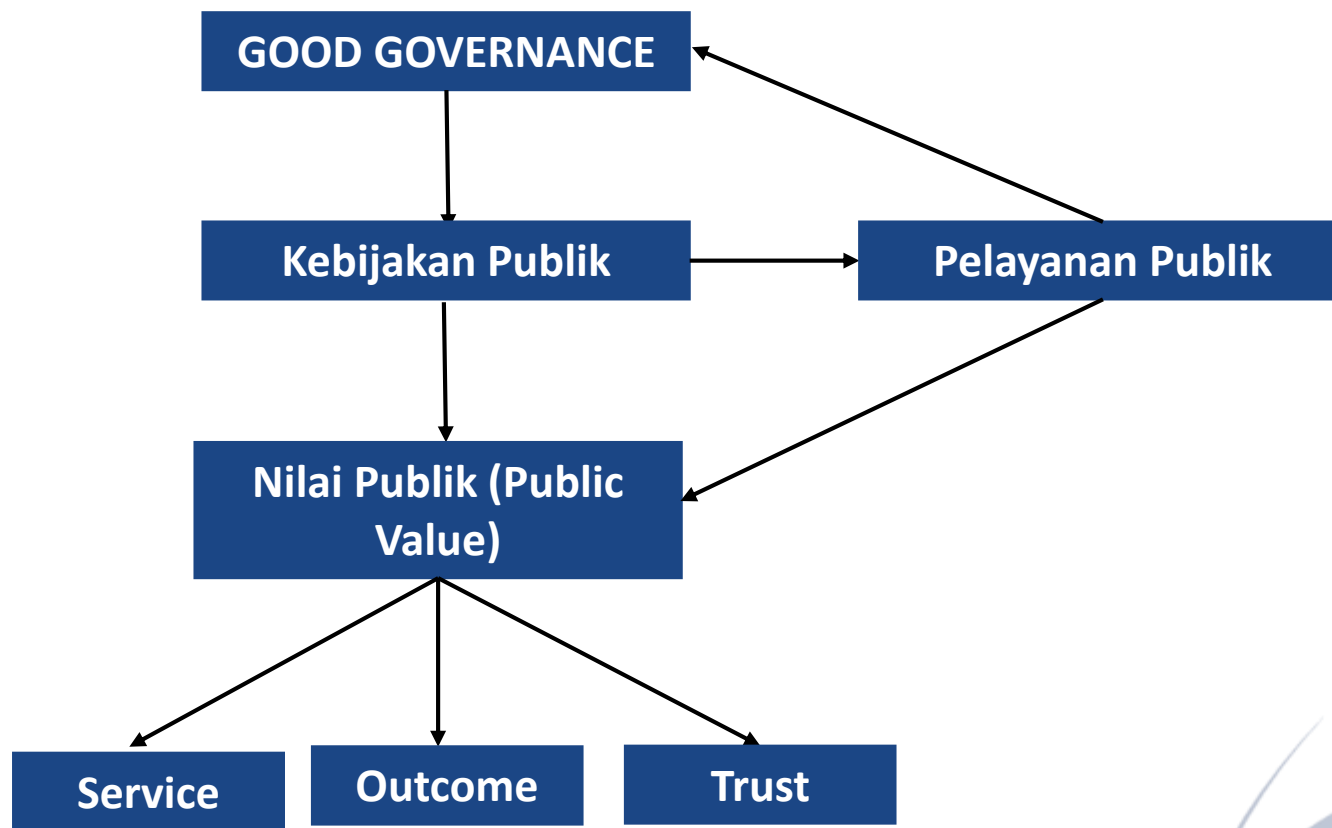
TRANS JATIM

Pendahuluan

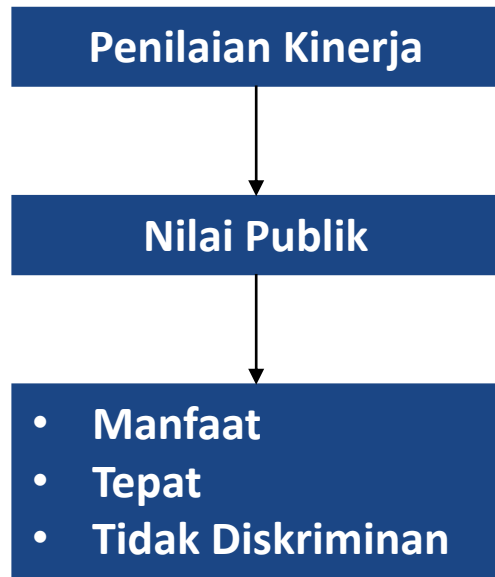
Gambar 1.
Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenisnya, Tahun 2019-2021 (Juta Unit) di Jawa Timur



Sumber : BPS, 2022



Pendahuluan



Kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah mengenai transportasi publik berupaya agar sistem transportasi terpadu diwujudkan melalui transportasi yang cepat, aman, nyaman, tertib, teratur, lancar, *sustainable development* (pengelolaan yang berkelanjutan), dampak lingkungan, aksesibilitas, dan kesetaraan. Kesetaraan melalui penyelenggaraan transportasi yang terjangkau, persaingan sehat, pembagian penggunaan ruang, pemanfaatan infrastruktur, transparan dalam pengambilan kebijakan.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

NILAI PUBLIK TRANS JATIM

GAP MASALAH

Pengaktifan kembali pelayanan transportasi publik dengan perubahan dan peningkatan apakah memenuhi nilai publik

RUMUSAN MASALAH

Bagaimanakah pelayanan transportasi Bus Trans Jatim menggunakan pendekatan Public Value?

Metode



JENIS PENELITIAN

Penelitian Kualitatif dengan Metode Deskriptif



FOKUS PENELITIAN

Fokus penelitian ini didasarkan pada Teori **Trilogi Strategi Mark Moore** yakni nilai pelayanan :

1. Service
2. Outcome
3. Trust



LOKASI PENELITIAN

- Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur Bidang Angkutan Trans Jatim
- Operasional Bus Trans Jatim koridor 1



TEKNIK PENGUMPULAN DATA

- Observasi lapangan
- Wawancara
- Dokumentasi



TEKNIK PENENTUAN INFORMAN

Purposive Sampling



SUMBER DATA

- ❖ Data Primer
- ❖ Data Sekunder



INFORMAN PENELITIAN

- Pengguna Bus Trans Jatim
- Koordinator Layanan
- Pegawai Bus Trans Jatim

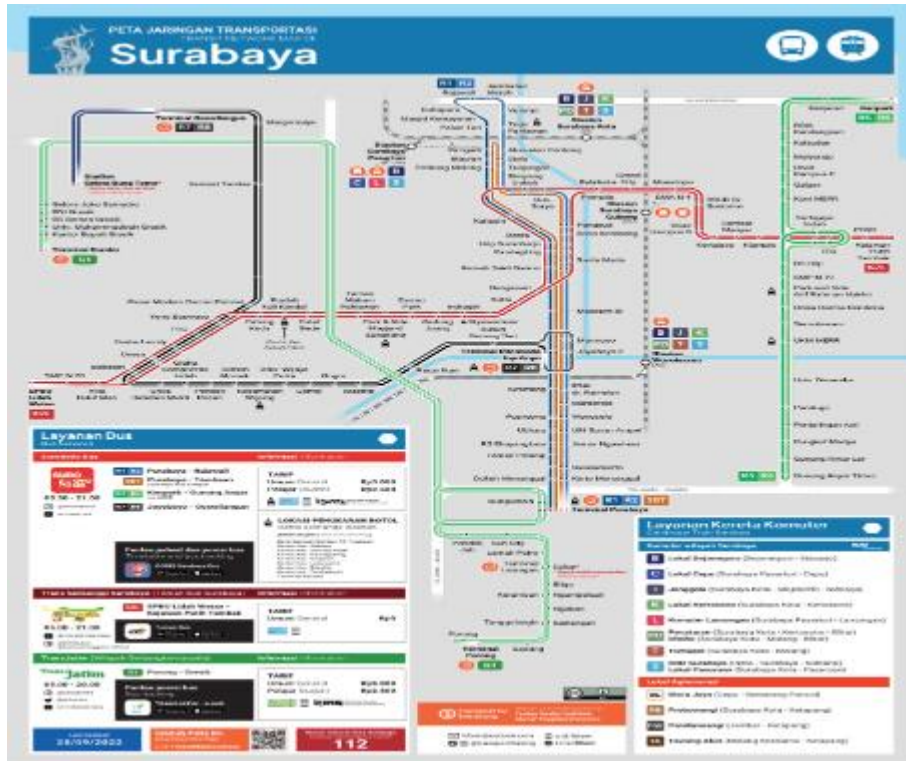
Hasil

A. Operasional Bus Trans Jatim

Pemerintah Provinsi Jawa Timur meluncurkan sebuah transportasi publik yang tahap awal dimulai dari koridor I. Koridor I dengan trayek perjalanan dari Sidorjo ke Surabaya hingga Gresik menjadi koridor yang pertama kali dioperasikan sejak tanggal 19 Agustus 2022. Operasional bus Trans Jatim Koridor I telah direncanakan agar dapat terkoneksi dengan moda transportasi umum lainnya. Hal ini dilakukan agar kemudahan mobilitas yang menjadi tujuan dari transportasi umum dapat diwujudkan. Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan Dinas Perhubungan membuat peta konektivitas agar koridor I Trans Jatim dan moda transportasi lainnya saling terhubung.

Hasil

Gambar 2. Peta konektivitas koridor I Trans Jatim dengan jaringan transportasi umum metropolitan Surabaya



Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur

Jadwal keberangkatan Trans Jatim telah terjadwal dan tersedia pada rentang waktu antara pukul 05.00 hingga pukul 21.00 WIB. Trans Jatim memiliki jeda waktu keberangkatan atau waktu tunggu (*headway*) untuk setiap unit bus. Durasi antar keberangkatan pada jam sibuk setiap 10 hingga 15 menit sedangkan pada jam non sibuk berdurasi antara 20 hingga 30 menit.

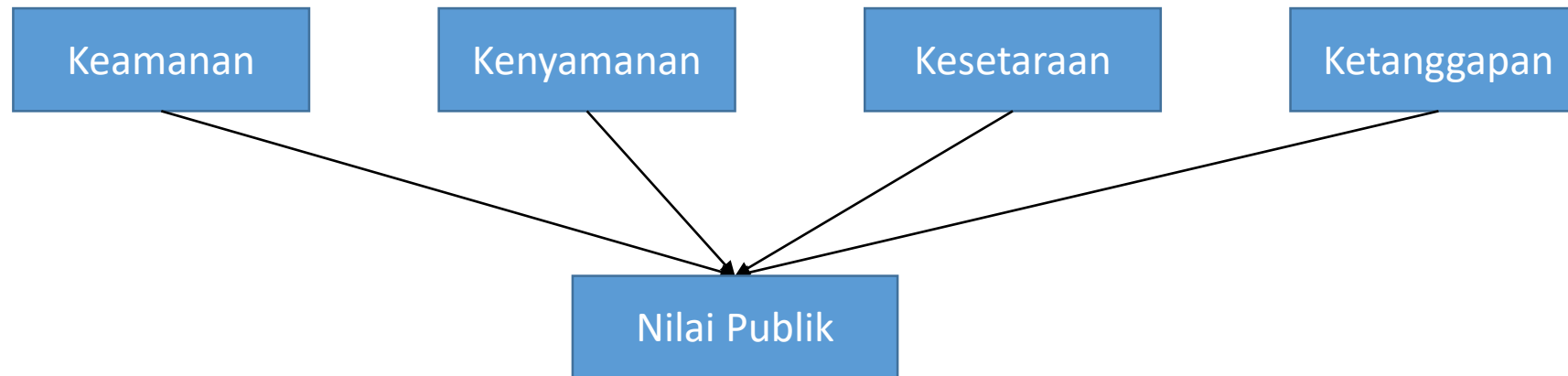
Pembahasan

B. Pendekatan Public Value Dalam Pelayanan Bus Trans Jatim

Dalam pandangan David Easton, ketika pemerintah membuat kebijakan publik, ketika itu pula pemerintah mengolakasikan nilai-nilai kepada masyarakat, karena setiap kebijakan mengandung seperangkat nilai-nilai publik di dalamnya. Ketika kebijakan publik berisi nilai-nilai yang bertentangan dengan nilai-nilai hidup dalam masyarakat, maka kebijakan publik tersebut akan mendapat resistensi ketika diimplementasikan. Analisis nilai publik dalam pelayanan Bus Trans Jatim berdasarkan trilogy strategi :

Pembahasan

1. Service (pelayanan)



Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber menunjukkan bahwa pelayanan bus Trans Jatim memenuhi nilai publik akan tetapi masih diperlukan pembenahan berkelanjutan.

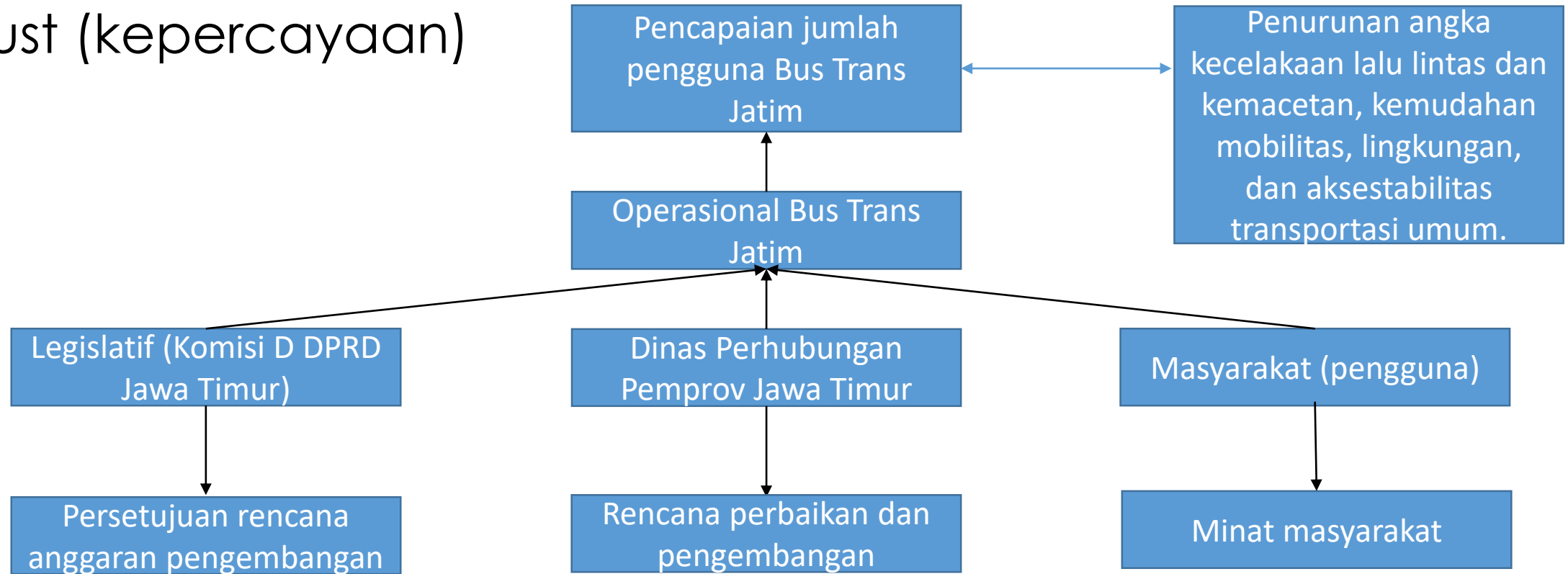
Pembahasan

2. Outcome (manfaat)

No	Sub Indikator	Pendapat
1.	Waktu	Pengguna berpendapat bahwa Trans Jatim efektif dan efisien dari segi waktu perjalanan tidak seperti transportasi publik pendahulunya yakni Trans Sidoarjo. Waktu tunggu yang hampir selalu tepat waktu. Biasanya keterlambatan hanya terjadi jika terjadi kemacetan di titik tertentu dan bus mengalami kendala. Trans Jatim dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan waktu operasional, rute, dan lokasi halte yang strategis.
2.	Sarana/Prasarana	Pramujasa yang bertugas dalam bus selalu bersikap ramah kepada pengguna. Dengan menawarkan kemudahan sistem pembayaran tunai dan non tunai Trans Jatim menarik minat generasi milenial. Fasilitas dalam bus dilengkapi dengan kotak P3K, CCTV, tempat sampah, kantong plastik, pemadam, kursi prioritas, dan shelter yang dapat diakses oleh pengguna disabilitas. Walaupun, pada halte-halte tertentu seperti halte Bligo masih belum terdapat penerangan sehingga mengakibatkan halte dalam kondisi gelap di malam hari. Kebersihan halte cukup terjaga sebab terdapat petugas kebersihan yang bergiliran. Tidak ada jalur khusus untuk Trans Jatim sehingga keterlambatan jika terjadi kemacetan lalu lintas tidak dapat dihindari.
3.	Biaya	Menurut pengguna Trans Jatim harga tiket tergolong sangat ekonomis dan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, adanya Trans Jatim dapat menghemat biaya perjalanan. Pengguna berharap agar Trans Jatim tetap mempertahankan nilai ekonomis ini tidak seperti pendahulunya yakni Trans Sidoarjo yang mengalami kenaikan harga tiket setelah beberapa waktu beroperasi.

Pembahasan

3. Trust (kepercayaan)



Temuan Penting Penelitian

Gambar 4. Pencapaian Bus Trans Jatim dalam angka

BULAN	1 TOTAL PENUMPANG	2 TOTAL PENDAPATAN	3 LOAD FACTOR	4 RITASE
SEPTEMBER	106.881	Rp. 522.855.000	86.13%	6
OKTOBER	122.845	Rp. 574.830.000	96%	6
NOVEMBER	119.356	Rp. 553.817.500	116%	4
DESEMBER	107.556	Rp. 519.982.500	138%	4

Jika pelayanan transportasi publik memenuhi nilai-nilai publik hal ini dapat meningkatkan minat masyarakat. Nilai publik mengandung makna kebermanfaatan dan kesetaraan bagi masyarakat selaku pengguna layanan.

Pelayanan Trans Jatim memenuhi nilai publik akan tetapi masih perlu dilakukan pembenahan di beberapa aspek.

Fasilitas halte

Prosedur
darurat

Pelatihan P3K

Pembatasan
kapasitas

Kursi
prioritas

Temuan Penting Penelitian

Jika ditinjau berdasarkan tiga indikator nilai publik berdasarkan teori trilogy strategi maka pelayanan Bus Trans Jatim telah memenuhi tetapi pembenahan secara berkelanjutan guna meningkatkan indeks kepuasan masyarakat perlu dilakukan. Bus Trans Jatim masih menjadi satu-satunya transportasi publik pilihan yang paling banyak peminat dibandingkan dengan transportasi publik lain seperti Surabaya Bus dan Trans Semarang.

Berdasarkan analisis rute disimpulkan bahwa pelayanan transportasi publik dengan rute yang melewati kawasan perkantoran dan bisnis akan menarik banyak pengguna dibandingkan dengan kawasan wisata. Oleh karena itu, Trans Jatim dapat dijadikan sebagai alternatif pilihan moda transportasi publik.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yakni :

- Manfaat teoritis :

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah referensi dalam bentuk informasi dan pengetahuan, terutama bagi mereka yang tertarik terhadap permasalahan pelayanan transportasi publik dalam upayanya untuk meningkatkan ilmu administrasi publik.

- Manfaat praktis :

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan kontribusi pemikiran dan langkah-langkah strategis bagi pihak pemerintah khususnya OPD yang berkaitan dengan pelayanan transportasi publik dalam upaya peningkatan pelayanan transportasi publik agar memenuhi nilai publik yakni kebermanfaatan dan kesetaraan.

Referensi

- [1] E. A. Purwanto, D. Tyastianti, A. Taufiq, and W. Novianto, "Modul Pelayanan Publik," *Lemb. Adm. Negara*, vol. 53, no. 9, pp. 1–90, 2016.
- [2] D. Rosanti, A. Idris, and R. Kalalinggi, "Penyediaan Fasilitas Publik Di Kota Tanjung Selor Sebagai Ibukota Provinsi Kalimantan Utara," *J. Adm. Reform*, vol. 3, no. 2, pp. 255–266, 2015.
- [3] Suning and Pungut, "Evaluasi Kesesuaian Jalur Trayek BRT Trans Sidoarjo Terhadap Pengembangan Antar CBD," no. 27, pp. 232–237, 2016.
- [4] Z. Anggraini, "Kajian Opini Masyarakat Mengenai Kebutuhan Sarana Transportasi Publik Di Muara Bungo," *J. Adm. Negara*, vol. 25, no. 1, pp. 55–71, 2019.
- [5] H. Yulita and B. Wijaya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik terhadap Kepuasan Konsumen," *Manag. Account. Expo.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2020.
- [6] K. Sidoarjo, E. Patria, W. Pratama, and H. Widhiarto, "Analisis Kemacetan di Jalan A . Yani , Kecamatan," vol. 05, no. September, pp. 79–84, 2022.
- [7] R. T. Yasin, "Analisis Potensi Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Sidoarjo di Wilayah Gerbangkertosusila," *J. Ilm. Mhs. FEB*, 2016.
- [8] "Sidoarjo dan Penduduk Migrasinya," *Kompasiana*, 2016. [Online]. Available: <https://www.kompasiana.com/cinthyadq/5856889de422bd0d0bfd3a6f/sidoarjo-dan-penduduk-migrasinya>.
- [9] R. S. Astuti, Y. Kristanto, D. Aden, N. Nuha, and J. H. Soedarto, "Public Value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (Brt) Kota Semarang," *J. Public Policy Manag. Rev.*, vol. 10, no. 3, pp. 208–223, 2021.
- [10] M. H. Moore, *CREATING PUBLIC VALUE : STRATEGIC MANAGEMENT IN GOVERNMENT*. Cambridge: Harvard University Press, 1995.
- [11] V. M. Yanela and S. Suryanef, "Kualitas Pelayanan Trans Padang Sebagai Sarana Transportasi Publik di Kota Padang," *J. Civ. Educ.*, vol. 5, no. 3, pp. 338–343, 2022.
- [12] sigit haryono, "Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum," *J. Adm. Bisnis*, vol. 7, no. 1, p. 7, 2010.
- [13] S. R. Siregar, W. Wardaya, and D. Tas'an, "Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Dalam Mengatasi Kemacetan Dan Kepadatan Lalu Lintas Di Medan," *J. Manaj. Transp. Logistik*, vol. 4, no. 2, p. 147, 2017.
- [14] A. A. Putra and H. Adeswastoto, "Transportasi Publik Dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan," *J. Tek. Ind. Terintegrasi*, vol. 1, no. 1, pp. 55–60, 2018.
- [15] "Gubernur Jawa Timur Launching Bus Trans Jatim di Sidoarjo," *Pelopor*, 2022. [Online]. Available: <https://pelopor.net/gubernur-jawa-timur-launching-bus-trans-jatim-di-sidoarjo/>.

Referensi

- [1] [16] "22 Bus Transjatim Koridor 1, Khusus Tujuan Sidoarjo, Surabaya, Gresik, Launching di Terminal Porong," *Press, Bhayangkara*, 2022. [Online]. Available: <https://persbhayangkara.id/2022/08/19/meluncurnya-22-bus-transjatim-koridor-1-khusus-tujuan-sidoarjo-surabaya-gresik-launching-di-terminal-porong/>.
- [17] L. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja, 2016.
- [18] U. E. Heryana, A., & Unggul, "Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif," *Sist. Inf. Akunt. Esensi dan Apl.*, no. December, p. 14, 2018.
- [19] J. Miles, M. B. Huberman, A. M. dan Saldana, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, 3A ed. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press., 2014.
- [20] S. H. Jumaah, D. C. Dewi, F. Kartini, and N. Benita, "Penanggulangan dampak Covid-19 bagi usaha mikro (studi pada implementasi Program Banpres Produktif melalui Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Nomor 6 Tahun 2020 di Kabupaten Lombok Timur)," *Publisia J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 7, no. 1, pp. 1–14, 2022.
- [21] U. Zakiyah and D. Fadiyah, "Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta," *Adm. J. Ilm. Adm. Publik dan Pembang.*, vol. 11, no. 1, pp. 29–36, 2020.
- [22] D. S. Tangi, D. W. Karels, and E. E. Hangge, "Analisis pemilihan moda transportasi angkutan umum di golewa selatan kabupaten ngada," *J. Tek. sipil*, Vol 11 No. 1, vol. 11, no. 1, pp. 77–90, 2022.
- [23] A. Arief, "Quo Vadis Transportasi Publik Di Ibukota:Sebuah Masalah, Tantangan dan Solusi," *J. Mp (Manajemen Pemerintahan)*, pp. 10–27, 2015.
- [24] A. Schafer, "'The global demand for motorized mobility,'" *Transp. Res.*, vol. A32, no. (6), pp. 455–477, 1998.
- [25] A. Sutandi, "Pentingnya Transportasi Umum Untuk Kepentingan Publik," *J. Adm. Publik*, vol. 12, no. 1, pp. 19–34, 2015.
- [26] Atrysia Maya Dyanti, "MINAT MASYARAKAT TERHADAP MODATransportasi TRANS SIDOARJO Atrysia," *Mhs. Progr. Stud. Ilmu Adm. Negara, FISIP, Univ. Airlangga*, pp. 1–8, 2016.
- [27] R. Salam, "Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19 Changes and Innovations in Public Services in the New Normal," *J. Public Adm. Gov.*, vol. 3, no. 1 April, pp. 28–36, 2021.
- [28] M. N. Prayudyanto, "Model Buy the Services Angkutan Umum Massal Kota Metropolitan: Apakah Subsidi Masih Diperlukan?," *J. Penelit. Transp. Darat*, vol. 23, no. 1, pp. 55–71, 2021.
- [29] M. Benington, John & Moore, "Public Value in Complex and Changing Times," 2011.
- [30] T. Meynhardt, "'Public value inside: What is public value creation?'," *Int. J. Public Adm.*, vol. 32, no. (3–4), pp. 192–219, 2009.

Referensi

- [31] R. Wulandari, E. Rochima, Y. Rianto, and C. Endyana, "Pemetaan Topik Nilai Publik Dalam Penelitian," *Baca J. Dokumentasi Dan Inf.*, vol. 41, no. 2, p. 203, 2020.
- [32] J. Ilmu, A. Negara, U. Tidar, and K. Magelang, "MEMBANGUN PUBLIC VALUE DALAM PENGELOLAAN SAMPAH," vol. 5, no. 2, pp. 24–33, 2021.
- [33] F. Z. Yopiannor and U. M. Palangkaraya, "Public Value of 'A nak Itah ' Program Innovation in Palangkaraya City," vol. 2515, no. 2, 2022.
- [34] F. Untidar, "Implementasi master strategi dalam menciptakan nilai publik pada umkm warung shakti," vol. 6, no. 1, pp. 1–12, 2022.
- [35] A. Arsid, I. Widianingsih, H. Nurasa, and E. A. Muhtar, "Implementasi master strategi dalam menciptakan nilai publik pada PDAM TKR Kabupaten Tangerang," *Publisia J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 4, no. 1, 2019.
- [36] M. Nuryanti, "Pemahaman Kebijakan Publik(Formulasi,Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik)," *Kebijak. Publik Deliberatif*, vol. 1, p. 286, 2015.
- [37] T. Meynhardt et al., "Public Sector Management in a Globalized World," *Public Sect. Manag. a Glob. World*, no. September, 2017.
- [38] H. Azwar, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik," *Sosio e-Kons*, vol. 11, no. 3, p. 259, 2020.
- [39] L. N. Khanifah, "Determining Public Value of Infrastructure Projects: Case Studies in Yogyakarta Province, Indonesia," *JKAP (Jurnal Kebijak. dan Adm. Publik)*, vol. 23, no. 2, pp. 109–122, 2019.
- [40] A. F. H. Prajitno et al., "Analisa Pola Perjalanan dan Karakteristik Penumpang Bus Trans Sidoarjo," *J. Apl. Tek. Sipil*, vol. 16, no. 2, p. 47, 2018.
- [41] W. A. Riawan, "Analisis Pelayanan Bus Rapid Transit Kapasitas Sedang pada Sistem Transportasi Perkotaan [The Service Analysis of Medium Capacity Bus Rapid Transit on the Urban Transportation System]," *War. Penelit. Perhub.*, vol. 30, no. 2, pp. 119–132, 2018.
- [42] D. Muryanto and M. O. Bustamin, "Kajian Korelasi Dimensi Dan Standar Kenyamanan Bus Rapid Transit Trans Sidoarjo Terhadap Load Factor," *Narotama J. Tek. Sipil*, vol. 2, no. 2, pp. 44–50, 2018.
- [43] M. Thahir Haning and M. HTahili, "Peningkatan Public Trust dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Provinsi Sulawesi Selatan Public Trust growth and The Impact on Taxpayer Compliance in South Sulawesi Province," vol. 13, no. 2, pp. 62–71, 2018.
- [44] S. Rahayu and S. T. Faulina, "Pengaruh Digital Customer Experience dalam Menciptakan Customer Satisfaction dan Customer Loyalty di Era Digital," *Jesya (Jurnal Ekon. Syariah)*, vol. 5, no. 1, pp. 1–13, 2022.
- [45] B. I. Prakoso, "Evaluasi Kinerja Dan Pelayanan Bus Trans Sidoarjo," *Pendidik. Tek. Sipil, Fak. Tek. Sipil Dan ...*, 2016.

