

Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi di Terminal Purabaya Tahun 2021

Miftahus Surur

Fakultas Hukum, Universitas Trunojoyo Madura
Jl. Raya Telang, Kecamatan Kamal, Bangkalan
Email: miftahussurur1707@gmail.com

Helmy Boemiya

Fakultas Hukum, Universitas Trunojoyo Madura
Jl. Raya Telang, Kecamatan Kamal, Bangkalan
Email: helmy.boemiya@trunojoyo.ac.id

DOI: <http://dx.doi.org/10.51825/yta.v2i1>.

Info Artikel

| Submitted: 19 Januari 2023

| Revised: 27 Maret 2023

| Accepted: 29 Maret 2023

How to cite: Miftahus Surur, Helmy Boemiya, "Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota dan Antarprovinsi di Terminal Purabaya Tahun 2021", *Yustisia Tirtayasa: Jurnal Tugas Akhir*, Vol. 3 No. 1, (April, 2023), hlm. 18-33.

ABSTRACT:

Indonesia based on its geographical location consists of 13,667 islands, this condition encourages and is the reason for the use of adequate means of transportation. East Java province there are types of public transportation. Law No. 22 of 2009 concerning road traffic and transportation in article 141 regulates minimum service standards which are further regulated in Permenhub No. 98 of 2013 and its amendments in Permenhub 29 of 2015. Service standards include security, safety, comfort, affordability, equality and regularity in running the AKAP bus. However, there are still problems in running public transportation that trigger the cause of road accidents. On the basis of these problems raises two problem formulations. What is the form of implementation of minimum service standards for transportation of people with public motorized vehicles on the route at the Purabaya terminal, and how effective is the implementation of minimum service standards for inter-city and inter-provincial buses at the Purabaya terminal. The type of research used is empirical legal research, research focuses on legal issues that are the reason for this research, the problems discussed in this research are vague of norm, and legal sociology approach and conceptually sourced from primary data and secondary data which are then concluded in the process of data analysis. The results of this study indicate that the implementation of minimum service standards is implemented at the Purabaya terminal with several other components, namely route permits, motor vehicle feasibility tests (KIR) and KPS (supervision cards). As well as the effectiveness in its application in terms of several approaches, including the target approach, source approach, and process approach, there are still several components that are not yet effective.

Keywords: Public Transportation - Minimum Service Standards - Purabaya Terminal

ABSTRAK:

Indonesia berdasarkan letak geografis terdiri dari 13.667 pulau, kondisi tersebut mendorong dan menjadi alasan penggunaan alat transportasi yang memadai. Provinsi Jawa Timur terdapat jenis transportasi umum. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan dalam pasal 141 mengatur standar pelayanan minimal yang selanjutnya diatur dalam Permenhub No 98 Tahun 2013 dan perubahannya dalam Permenhub 29 Tahun 2015. Standar pelayanan diantaranya keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan dalam menjalankan bus AKAP. Akan tetapi masih ditemukan permasalahan dalam menjalankan transportasi umum yang memicu penyebab kecelakaan di jalan raya. Atas dasar permasalahan tersebut memunculkan dua rumusan masalah. Bagaimana bentuk implementasi standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek diterminal Purabaya, serta bagaimana efektivitas penerapan standar pelayanan minimal bus antar kota dan antar provinsi di terminal Purabaya. Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian hukum empiris, penelitian berfokus pada isu hukum yang menjadi suatu sebab penelitian ini dibuat, permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yakni *vague of norm*, dan pendekatan sosiologi hukum dan secara konseptual bersumber dari data primer dan data sekunder yang selanjutnya disimpulkan dalam proses analisa data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan implementasi standar pelayanan minimal diimplementasikan di terminal Purabaya dengan beberapa komponen lainnya, yakni izin trayek, uji kelayakan kendaraan bermotor (KIR) dan KPS (kartu pengawasan). Serta efektivitas dalam penerapannya ditinjau dari beberapa pendekatan, yang diantaranya yakni pendekatan sasaran, pendekatan sumber, dan pendekatan proses masih terdapat beberapa komponen yang belum efektif.

Kata Kunci: *Transportasi Umum - Standar Pelayanan Minimal - Terminal Purabaya*

Pendahuluan

Transportasi merupakan suatu kegiatan yang sangat penting di Indonesia, hal itu karena beberapa faktor, yang diantaranya kondisi geografis terdiri atas pulau besar dan kecil, yang sebgaiian juga terdiri laut, sungai, dan danau yang sangat membutuhkan transportasi baik darat, air dan udara untuk menjangkauanya.¹ Indonesia berdasarkan letak geografis terdiri dari 13.667 pulau, kondisi tersebut memotivasi dan menjadi alasan mengapa diperlukan sarana transportasi yang memadai, sehingga tidak memperlambat kemajuan dan perkembangan yang serba modern ini, sebab jika tidak tentunya berdampak pada kemajuan bangsa kita yang semakin tertinggal jauh dengan bangsa-bangsa lain yang transportasinya maju.² Kondisi tersebut menuntut pemerintah untuk memperhatikan pengaturan hukum dalam mengatur sektor keamanan, keselamatan dan kenyamanan dalam menjalankan sistem transportasi. Sehingga dengan beberapa hal tersebut dapat menjaga daya minat masyarakat terhadap transportasi umum.

Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan diantaranya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan yang selanjutnya disebut UULAJ, hal itu bertujuan untuk pengembangan sektor transportasi. UULAJ Pasal 141 ayat (1) dijelaskan bahwasanya perusahaan angkutan umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal,

diantaranya keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkaun, kesetaraan serta keteraturan. Dan dalam ayat (3) dijelaskan bahwa ketentuan lebih lanjut diatur dalam peraturan menteri.

Akibat kewenangan yang diberikan oleh UULAJ maka keluarlah peraturan menteri perhubungan No 98 Tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek yang selanjutnya disebut Permenhub No. 98 Tahun 2013. Permenhub No. 98 Tahun 2013 dalam Pasal 2 ayat (2) standar pelayanan minimal meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Dalam Pasal 2 ayat (3) dijelaskan bahwasannya SPM dibedakan dari jenis pelayanan yang diantaranya yakni angkutan antar kota antar provinsi.

Selanjutnya peraturan menteri perhubungan No 29 Tahun 2015 tentang perubahan standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek atau yang selanjutnya disebut Permenhub No. 29 Tahun 2015 merubah dan menambahkan beberapa standar pelayanan minimal bus antar kota antar provinsi atau yang selanjutnya disebut AKAP. Perubahan tersebut mencakup keselematan dan kenyamanan diantaranya mengenai penambahan 11 SPM baru. Karena standarisasi sangat diperlukan memenuhi hak masyarakat baik secara aman, nyaman, dan terjangkau dalam penyelenggaraan angkutan umum. Tolak ukur pelayanan adalah acuan pelayanan untuk mempertemukan tingkat kepentingan dari berbagai pihak yang terkait dalam suatu sistem pelayanan.³

Provinsi jawa timur memiliki beberapa jenis transportasi umum, yang

¹ Yudha Prakoso, 'Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Bus Akibat Pelanggaran Tarif Yang Dilakukan Oleh Kru Bus' (Universitas Negeri Jember, 2016), hlm 1.

² Woro Winandi And Others, *Manajemen Penyelenggaraan Angkutan Umum Pada Pengemudi Kendaraan Angkutan Umum* (Narotama University Press, 2017), hlm.1

³ Imam Basuki, 'Manfaat Standarisasi Kinerja Angkutan Perkotaan', *Jurnal Transportasi*, 8. No 1 (2008): 57-66

mana transportasi tersebut beroperasi berangkat dari terminal purabaya menuju ke kabupaten atau kota masing-masing sesuai rute yang telah ditentukan. Salah satu transportasi yakni bus AKAP yakni bus sugeng rahayu. Dalam mengoperasikan bus AKAP terdapat beberapa kru. Kru bus tersebut terdiri dari sopir, kernet, dan kondektur.⁴ Kru bus umum AKAP wajib mematuhi tentang peraturan SPM angkutan umum yang diantaranya yakni mengenai keamanan, keselamatan, dan kenyamanan. Hal itu dikarenakan suatu pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi yang tinggi adalah mengemudikan kendaraan, maka dari itu para pekerja angkutan umum harus dalam kondisi yang prima dan berkonsentrasi dalam melakukan pekerjaannya⁵. Sehingga keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penumpang bisa terjamin. Pada saat pengoperasian kendaraan pengemudi harus tetap dalam keadaan prima dan berkonsentrasi dalam berkendara, hal tersebut agar pengemudi dapat terhindar dari kecelakaan lalu lintas sebagai mana yang terjadi dibanyak negara khususnya pada negara berkembang seperti Indonesia.⁶

Salah satu faktor keselamatan diatur dalam Permenhub No. 29 Tahun 2015 dibagian lampiran keselamatan pengemudi bagian a nomor 2a dijelaskan

⁴ Nuril Faradisa, "Perilaku Kru Bus Yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum" (Universitas Islam Negeri Surabaya, 2018), hlm 1.

⁵ Nunuj Nurdjanah and Reni Puspitasari, 'Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Konsentrasi Pengemudi', *Warta Penelitian Perhubungan*, 29.1 (2017): 141 <<https://doi.org/10.25104/warlit.v29i1.318>>, hlm.2

⁶ Yogi Arisandi, Harnen Sulistio, and Achmad Wicaksono, 'Kajian Kinerja Keselamatan Bus Antar Kota Dalam Provinsi Di Jawa Timur', *Rekayasa Sipil*, 9.1 (2015), hlm.54.

bahwanya kru bus angkutan umum wajib istirahat dengan durasi waktu 15 menit setelah berkendara selama 2 (dua) jam berturut-turut. Akan tetapi salah satu fakta yang melibatkan bus sugeng rahayu, yang dimuat dalam berita Kompas.com dimana terdapat Kecelakaan dialami oleh bus AKAP yakni PO. Sugeng Rahayu yang menabrak motor di daerah Kabupaten Madiun. Dalam kecelakaan tersebut direktur *Safety Defensive Consultant* Indonesia berpendapat bahwasanya perusahaan bus hanya menentukan target waktu ketibaan dengan toleransi yang sedikit, sehingga waktu istirahat dikesampingkan.⁷ Tidak sampai disitu berdasarkan data yang didapat dalam operasi Ramp check jelang natal dan tahun baru di Terminal purabaya diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 1. Data ramp chek jelang natal dan

NO	TGL	NO. KEND	NAMA PO	TRAYEK	LAHJ/TIDAK LAHJ	TINDAKAN	KETERANGAN
1	14/12/2021	S 7509 US	PT CNA MIRA PRIMA SENTOSA	Mayjeng - Surabaya	Laik		
2	14/12/2021	W 7295 UF	SUPREMO BULAWATI	Jaga - Surabaya	Tidak Laik	tiang ppns	Kaca retak
3	14/12/2021	N 7295 US	PT AKAS WISATA DAROKUAI	Sudwidi - Malang	Tidak Laik	tiang ppns	Kaca Depan Retak
4	14/12/2021	AA 8109 DA	PTO TRANSPORT ANDAMIS	Sudwidi - Surabaya	Laik		
5	14/12/2021	S 7434 UA	BAJAWALINDAH	Epipregem - Surabaya	Laik		
6	14/12/2021	N 7289 US	PT RESTU ABOI	Malang - Ponorogo	Laik		
7	14/12/2021	N 7973 US	PT RESTU ABOI	Ponorogo - Malang	Laik		
8	14/12/2021	AG 7738 US	PT HANAPAN JAYA PRIMA	Kumpang - Surabaya	Laik		
9	14/12/2021	N 7925 UA	PT LAKSANA ANEKA	Malang - Surabaya	Laik		
10	14/12/2021	N 7159 UV	PT LALU SIBKANDI MANURU	Surabaya - Jember	Laik		
11	14/12/2021	N 7908 UF	PT BAGOING DEKAKA MAKUMUR	Surabaya - Bitur	Laik		
12	14/12/2021	N 7908 UF	PT AKAS KRARA SAHOGAH	Surabaya - Kabanget	Laik		
13	14/12/2021	N 7154 UV	PT LADU SENTOSA MANDIRI	Bondoso - Surabaya	Laik		
14	14/12/2021	N 7645 US	PT ANDRY FEBIOLA TRANSPORTASI	Jember - Surabaya	Laik		
15	14/12/2021	N 7194 UF	PT BAGOING DEKAKA MAKUMUR	Bitur - Surabaya	Laik		

tahun baru

Sumber : diolah dari hasil dokumentasi Ramp Check UPTD terminal Purabaya

Berdasarkan tabel diatas dapat diapahami bahwasanya masih terdapat bus AKAP yang tidak laik jalan sebagaimana dijelaskan dalam keterangan tersebut bahwasannya salah satu bus AKAP yakni sugeng rahayu didapati kaca retak sehingga dilakukan tilang PPNS.

⁷ "Pengemudi Bus Kelelahan Bisa Jadi Penyebab Kecelakaan Di Jalan," Kompas.Com, accessed September 21, 2021, <https://otomotif.kompas.com/Read/2021/09/06/124200215/Pengemudi-Bus-Kelelahan-Bisa-Jadi-Penyebab-Kecelakaan-Di-Jalan>.

Fakta lainnya yang dimuat dalam kutipan berita republika.co.id yang mana pada isi berita tersebut menjelaskan kecelakaan bus angkutan umum disebabkan karena laju kendaraan terlalu cepat kerap terjadi hal ini terjadi karena sistem pembagian komisi yang memaksa para supir memacu kendaraan dengan cepat untuk mengejar target. Menurut salah satu anggota paguyuban pekerja angkutan jika jurusan bus Surabaya-Yogyakarta supir harus tiba tepat waktu yang ditentukan yakni 7 (tujuh) jam waktu perjalanan. Karena jika tidak sesuai dengan target waktu yang ditentukan maka diterminal tujuan bus tidak mendapatkan tempat parkir sehingga kesulitan mencari penumpang.⁸

Fenomena diberbagai kota di Indonesia dalam penyelenggaraan angkutan umum penumpang saat ini adalah kualitas pelayanan yang kurang baik kepada penggunanya, selain itu aspek perilaku pengemudi dalam berlalu lintas yang cenderung berdampak negatif pada pengguna jalan lain, dan mengarah pada penurunan kinerja lalu lintas.⁹ Pihak-pihak yang bertanggung-jawab di dalam Terminal sendiri sudah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 15 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek atau yang selanjutnya disebut Permenhub No. 15 Tahun 2019, dijelaskan pengawasan dalam Pasal 96 ayat (3) bahwa didalam terminal pengawas kendaraan bermotor yakni petugas terminal dan penyidik pegawai negeri sipil dibidang lalu lintas dan angkutan jalan. Lalu diluar terminal petugas kepolisian negara republik

indonesia dan penyidik pegawai negeri sipil dibidang lalu lintas dan angkutan jalan.

Ditinjau dari Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik atau yang selanjutnya disebut UU Pelayanan Publik 25/2009 bahwa dalam Pasal 20 ayat (1) Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Ayat (2) penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dan Ayat (3) penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan. UU Pelayanan Publik 25/2009 merupakan pedoman terhadap pelayanan publik, baik penyelenggara negara, swasta, maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi sesuai dengan komponen standar pelayanan.¹⁰

Berdasarkan yang dapat dipahami dari pemaparan diatas, bahwa negara sebagai suatu organisasi publik selain mempunyai tujuan yang perlu realisasikan, negara juga berbagai masalah yang perlu diatasi, dan/atau dicegah. Pemerintah harus mengatasi masalah yang diantaranya yakni masalah publik, yang mana terdapat dalam nilai dan kebutuhan yang tak terwujud yang mungkin hanya bisa dicapai lewat tindakan.¹¹ Oleh karena itu, pemerintah harus menyediakan infrastruktur yang memadai dan menyediakan aparatur yang kompeten serta berkualitas sebagai syarat

⁸Republika.Co.Id, "Kecelakaan Bus", Dikutip Dari <https://Republika.Co.Id/Berita/Lzbmu5/Kalau-Tidak-Ingin-Ada-Kecelakaan-Beri-Upah-Tetap-Bulanan-Untuk-Supir>, <Diunduh Tanggal 29 Oktober 2020>

⁹ Winandi and others, hlm. 12.

¹⁰ Lailul Mursyidah And Ilmi Usrotin Choiriyah., *Manajemen Pelayanan Publik* (Umsida Press, 2019) <https://Scholar.Google.Co.Id/Scholar?HI=Id&As_Sdt=0%2c5&Q=Jurnal+Artikel+Ilmiah&Btn=>>, hlm.51

¹¹ H Tachjan, Dede Mariana, and Caroline Paskarina, *Implementasi Kebijakan Publik* (AIPI, 2006), hlm.13

terselenggaranya pelayanan publik yang prima.¹²

Suatu ukuran dari keberhasilan dari suatu organisasi dapat dilakukan dengan penilaian terhadap kinerja dari instansi atau organisasi itu sendiri. masukan dan saran terkait perbaikan kinerja sebuah lembaga tau instansi dapat bersumber dari penilaian kinerja.¹³ Sehingga diharapkan dengan adanya penelitian ini, penilaiannya dapat digunakan sebagai evaluasi pelaksanaan segala operasional bus AKAP dapat beroperasi sesuai dengan standar pelayanan yang sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian yuridis empiris, penelitian ini mengkaji hukum sebagai perilaku nyata, terkait gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, penelitian ini juga disebut penelitian hukum sosiologis. Penelitian hukum ini berfokus pada isu hukum yang menjadi suatu sebab penelitian ini dibuat, dimana permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yakni *vague of norm* atau kekaburan norma dimana terdapat pada implementasi peraturan menteri Permenhub No. 98 Tahun 2013 dan Permenhub No. 29 Tahun 2015 tentang pelaksanaan standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek. Penelitian hukum ini dibuat untuk memecahkan masalah (*problem solution*) dengan penjabaran sesuai permasalahan yang telah dibahas dalam latar belakang masalah. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan

sosiologi hukum, yakni pendekatan yang menganalisis reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja di masyarakat.¹⁴

Implementasi Standar Pelayanan Minimal di Terminal Purabaya

Pengimplementasian kebijakan merupakan bentuk kepastian hukum, karena dengan demikian proses kesejahteraan masyarakat bisa terwujud. Sebagaimana sebelumnya Indonesia merupakan negara kesejahteraan yang telah diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945 Alinea keempat yang berbunyi : “Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa”.

Konsep *welfare state* tentu sangat tepat untuk menggambarkan bagaimana seharusnya negara bertindak untuk kepentingan warganya. Negara kesejahteraan pada hakikatnya mengacu pada peran aktif negara dalam mengelola dan menyelenggarakan perekonomian yang termasuk tanggung jawab negara untuk menjamin tersedianya pelayanan kesejahteraan dasar sampai tingkat tertentu bagi warganya.¹⁵ *Welfare state* merupakan ide yang dipelopori oleh Prusia dan Saxony di bawah pemerintahan Otto von Bismarck (Kanselir pertama Jerman) sejak Tahun 1840, merupakan posisi negara sebagai bentuk pemerintahan yang menjamin dan bertanggungjawab standar hidup minimum setiap warga negaranya.¹⁶ *The Concise Oxford*

¹² Febi Silvia, 'Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II' (FIS, 2018), hlm.2.

¹³ Sri Maulidiah, 'Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)' (CV. Indra Prahasta, 2014), hlm.358

¹⁴ Muhaimin, "Metode Penelitian Hukum," 2009.

¹⁵ Hesti Puspitosari, Khalikussabir, and Luthfi J. Kurniawan, *Filosofi Pelayanan Publik* (Malang: Setara Press, 2012), hlm.50

¹⁶Nuriyanto Nuriyanto, 'Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di

Dictionary of Politics menjelaskan sebagai sistem pemerintah menyatakan diri bertanggung jawab untuk menyediakan jaminan sosial dan ekonomi warga dengan memberikan sarana pensiun, tunjangan jaminan sosial, layanan kesehatan gratis dan lain sebagainya.¹⁷

Menurut ketentuan UU Pelayanan Publik 25/2009 standar pelayanan adalah "Tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur." Menurut Pasalong, "pelayanan ialah aktifitas sekelompok atau organisasi ataupun secara individu baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan".¹⁸ Sedangkan publik menurut Immanuel Kant mengatakan, "publik ialah masyarakat atau warga (*civil society*) yang kritis dan berorientasi pada kepentingan moral universal umat manusia".¹⁹

Berdasarkan itu maka sebagai bentuk kepastian hukum terhadap masyarakat sebagaimana asas-asas pelayanan publik yakni sebagai jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan maka diperlukannya pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Sebagaimana diketahui dalam UU Pelayanan Publik 25/2009 mengatur hak

masyarakat yakni berhak mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Proses implementasi kebijakan standar pelayanan minimal bus AKAP di terminal purabaya merupakan wujud dari implementasi kebijakan yang mana sebagai bentuk kepastian hukum kepada masyarakat dengan tujuan pemberian pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan. Permenhub No. 98 Tahun 2013 Pasal (2) menjelaskan bahwasannya standar pelayanan minimal bus AKAP meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Berdasarkan keenam jenis standar pelayanan tersebut komponen nilai keamanan, keselamatan dan kenyamanan merupakan hal yang sering diperbincangkan. Hal tersebut karena salah satu jenis pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi tinggi dalam waktu lama adalah mengemudi bus. Para pengemudi harus selalu dalam keadaan yang terjaga dan tetap konsentrasi dalam melakukan pekerjaannya.²⁰

Implementasi kebijakan standar pelayanan minimal dalam sesi wawancara yang dilakukan dengan Ali Mustofa selaku Sub Koordinator bidang lalulintas dan angkutan jalan dinas perhubungan kota Surabaya menerapkan dengan beberapa komponen lainnya, yakni izin trayek, uji kelayakan kendaraan bermotor (KIR) dan KPS (kartu pengawasan). Berdasarkan keterangan tersebut selaras yang dilakukan oleh kepala UPTD Terminal Purabaya Imam Hidayat ketika beliau ditanya bagaimana bentuk implementasi terhadap standar pelayanan minimal bus AKAP di Terminal Purabaya khususnya terhadap keamanan, keselamatan dan

Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?, *Jurnal Konstitusi*, 11.3 (2014): 428-53

¹⁷ Alfitri, 'Ideologi Welfare State Dalam Dasar Negara Indonesia', *Jurnal Konstitusi*, 9 No 3, (2012): 454

¹⁸ Ni Ketut Riani, 'Strategi Peningkatan Pelayanan Publik', 1.11 (2021), hlm.2446.

¹⁹ J K Sutopo, 'Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat', *Journal of Rural and Development*, 5.1 (2014): 18.

²⁰ Nurdjanah and Puspitasari, *Op.cit*, hlm. 2

kenyamanan beliau berpendapat bahwasannya

“Dalam melakukan penerapan kebijakan aturan permenhub selalu dibarengi dengan PPNS (penyidik pegawai negeri sipil) yang mana dilakukan dengan dinas perhubungan Surabaya, penetapannya melalui uji KIR (uji kendaraan bermotor) dan KPS (kartu pengawasan) terhadap perusahaan otobus dan lalu terkait kelengkapan keamanan seperti APAR, P3K, dan alat pemecah kaca juga harus ada dalam bus.”²¹ Pemaparan diatas jika ditinjau dari aspek hukum dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 15 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek dalam pasal 96 ayat (1) dijelaskan bahwa setiap pengemudi dan perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek wajib mematuhi ketentuan diantaranya:

- a. mengenai izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek dan dalam huruf
- b. mengenai persyaratan teknis dan laik jalan kendaraan bermotor.

Menurut Pasal 98 ayat (2) menjelaskan persyaratan teknis dan laik jalan Kendaraan bermotor yang diantaranya yakni:

- a. Tanda bukti lulus uji berkala kendaraan bermotor
- b. Fisik kendaraan bermotor; dan
- c. Standar pelayanan minimal.

Dapat dipahami pelayanan publik yang prima merupakan tanggungjawab pemerintah dalam mengelola pemerintahan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat hal itu bertujuan pelayanan yang diberikan aparatur

²¹ Disarikan dari hasil wawancara dengan; Imam hidayat; kepala UPTD terminal Purabaya; 31 maret 2022

pemerintah lebih memuaskan sesuai dengan standar pelayanan minimal. Model pelayanan yang prima tidak bisa langsung diterapkan. Perubahan mendadak tidak mencapai hasil yang maksimal. Kepedulian diperlukan terhadap situasi saat ini, karena situasi awallah yang mendorong keadaan perubahan yang terjadi. Oleh karena itu, dalam memahami situasi saat ini, akurasi harus diperhitungkan agar dapat diberdayakan dan mungkin untuk mengintervensi metode (teknologi) atau metode baru untuk mencapai hasil yang maksimal.²²

Penerapan Keamanan, Keselamatan, dan Kenyamanan Bus AKAP di Terminal Purabaya

Berdasarkan fakta yang telah disebutkan sebelumnya perihal keselamatan bahwasannya salah satu kutipan berita Kompas.com terkait bus AKAP yang terdapat Kecelakaan dialami oleh PO. Sugeng Rahayu yang menabrak motor di daerah Kabupaten Madiun. Dalam kecelakaan tersebut direktur *Safety Defensive Consultant* Indonesia berpendapat bahwasanya perusahaan bus hanya menentukan target waktu ketibaan dengan toleransi yang sedikit, sehingga waktu istirahat dikesampingkan.²³ Dinas perhubungan kota Surabaya Ali mustofa berpendapat terkait pengaturan jam singgah atau istirahat supir di terminal bahwa terdapat time table yakni 10 menit, dan dalam waktu tersebut bus wajib berangkat dalam keadaan berapapun penumpang yang didapat, hal itu juga untuk menghindari kondisi bentrok antar bus yang akan

²² Ardiyan Saptawan, ‘Pengembangan Praktik Pelayanan Prima Dalam Kebijakan Pemerintah’, *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 9.02 (2009): hlm. 121.

²³ “Pengemudi Bus Kelelahan Bisa Jadi Penyebab Kecelakaan Di Jalan.”

mengambil penumpang. Akan tetapi jika dalam waktu 10 menit tidak ada bus yang datang maka diperbolehkan bus sebelumnya mengambil jatah waktu bus yang tidak datang.

Penjelasan demikian sesuai dengan fakta dilapangan, sebagaimana menurut Imam hidayat selaku kepala UPTD terminal Purabaya mengatakan didalam terminal purabaya jika ditemukan bus yang tidak laik jalan. Seperti kaca mobil pecah maka akan dikeluarkan dengan kondisi kosong. Selanjutnya akan dilakukan tindakan pemeliharaan bus di pool masing-masing. Bukan hanya itu jika ditemukan bus yang menggunakan ban vulkanisir maka akan diperingatkan untuk mengganti secara langsung, jika tidak bisa maka akan dilakukan tindakan tilang. Fakta dilapangan ditemukan bahwa ketika ditanya perihal pengetahuan standar pelayanan minimal Ngataryono selaku supir bus sugeng rahayu mengatakan tidak tahu, yang diketahui hanya perihal pelayanan yang harus diberikan kepada penumpang, seperti tiket, tempat duduk, dan pelayanan untuk membantu penumpang saat naik bus, lebih lanjut ngataryono mengatakan biasanya dilakukan uji KIR seperti pemeriksaan kendaraan, jika ditemukan yang tidak laik biasanya disuruh kembali ke pool.

Beberapa fakta lain yang ditemukan dilapangan berdasarkan hasil wawancara terhadap penumpang bus AKAP ketika beliau ditanya pendapat pribadi terkait pelayanan yang didapatkan selama menjadi penumpang bus AKAP, bahwasannya pelayanan bus AKAP sendiri terdapat beberapa kelebihan dan kekuarangan, kekurangannya sendiri terkait kenyamanannya, terkadang ketika naik bus AKAP sering dijumpai bus kebut-kebutan dijalan, apalagi ketika bertemu bus yang lainnya dari PO yang

berbeda, mereka kadang sering berebut penumpang, tidak hanya itu terkadang tidak mendapatkan tempat duduk, sehingga memaksa untuk berdiri berjam-jam. Lalu terkait kelebihannya memang sangat cepat pelayanannya, lalu para kru bus juga sangat ramah terhadap para penumpangnya. Berdasarkan hasil observasi selama wawancara dan pemantauan secara langsung juga ditemukan beberapa hal terkait standar pelayanan minimal bus AKAP khususnya perihal keamanan, keselamatan dan kenyamanan dibawah ini :

Tabel 2. Data Observasi bentuk implementasi standar pelayanan minimal bus AKAP

NO	JENIS	VARIABLE	INDIKATOR	
			T	TD
1	KEAMANAN	Tiket Penumpang	√	
		Tanda Pengenal Bagasi		√
		Lampu Tanda Bahaya	√	
		Daftar Penumpang (Manifes)		√
		Tanda Pengenal Awak Kendaraan	√	
		Informasi Gangguan Keamanan	√	
2	KESELAMATAN	Informasi Trayek Dan Identitas Kendaraan	√	
		Kondisi Fisik Pengemudi	√	
		Kompetensi Pengemudi	√	
		Jam Istirahat Pengemudi	√	
		Lampu Senter	√	
		Alat Pemecah Kaca	√	
		Alat Pemadam Api Ringan (APAR)	√	
		Fasilitas Kesehatan	√	
		Buku Panduan Penumpang		√
		Pintu Darurat	√	
		Pintu Masuk Dan Keluar Penumpang	√	
		Ban	√	
		Rel Gorden Dijendela	√	
		Alat Pembatas Kecepatan		√
		Pegangan Tangan (Hand Grip)	√	
Pintu Pengemudi Sekurangnya Kurangnya Bus Sedang	√			
3	KENYAMANAN	Kelistrikan Untuk Audio Visual (SNI)	√	
		Sabuk Keselamatan penumpang		√
		Fasilitas Penyimpan Dan Pemelihara Bus	√	
		Pengecekan Terhadap Kendaraan	√	
		Asuransi Kecelakaan	√	
		KAPASITAS ANGKUT 100 %		√
		FASILITAS UTAMA		
		- Tempat Duduk	√	
		- Nomor Tempat Duduk		√
		- Fasilitas Sirkulasi Udara	√	
- Rak Bagasi	√			
- Bagasi Bawah	√			
- Fasilitas Kebersihan		√		
FASILITAS TAMBAHAN				
- Kaca Film	√			
- Sarana Visual Audio Di Ruang Penumpang	√			

Keterangan :

T = Terpenuhi

TD = Tidak Terpenuhi

Berdasarkan tabel diatas pengimplementasian standar pelayanan minimal bus AKAP perihal keamanan, keselamatan dan

kenyamanan masih banyak hal-hal yang belum terpenuhi, fakta tersebut sesuai dengan apa yang telah ditemukan dilapangan berdasarkan hasil observasi maupun wawancara. Seperti halnya perihal kenyamanan kapasitas penumpang yang mana diatur dalam Permenhub No 98 Tahun 2013 yakni 100% sesuai jumlah kapasitas angkut kendaraan, akan tetapi faktanya juga masih ditemukan penumpang yang berdiri dan berdesakan didalam bus. Tidak hanya itu dalam hal keselamatan sudah diatur perihal alat pembatas kecepatan, akan tetapi fakta dilapangan juga masih banyaknya bus yang kebut-kebutan disaat mengangkut penumpang. Berdasarkan fakta yang sudah dipahami dalam penelitian ini bahwa konsep negara kesejahteraan tidak hanya mencakup gambaran tentang cara menyelenggarakan kesejahteraan atau pelayanan sosial. Tetapi juga merupakan konsep normatif atau sistem pendekatan ideal yang menekankan bahwa setiap orang harus memperoleh pelayanan publik sebagai haknya.²⁴

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dirumuskan, hal tersebut sebagai bentuk konsep normatif yang menekankan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bentuk penekanan bahwa setiap orang harus memperoleh pelayanan publik sebagai haknya dan juga sebagai perwujudan kesejahteraan masyarakat. Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat di era informasi dan globalisasi yang berubah begitu cepat ini sangat diperlukan. Jika tidak, akan terjadi gejolak sosial. Berdasarkan penjelasan diatas proses pengimplementasian kebijakan ditinjau dari teori administrasi publik perlu dipahami telah terjadi pergeseran paradigma

pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*old public administration*) ke model manajemen public baru (*new public management*), dan akhirnya menuju ke model pelayanan publik baru (*new public service*). Sebagaimana yang dikemukakan oleh Janet Denhardt & Robert Denhardt salah satu konsep yang baik digunakan yakni konsep pelayanan publik baru (*new public service*) (NPS). Dalam konsep ini peran pemerintah adalah melayani dan posisi publik bukan lagi sekadar klien, konstituen ataupun pelanggan, tetapi lebih sebagai warga negara (*citizen*). Materi pelayanan publik lahir dari apa yang menjadi kebutuhan publik, sedangkan bentuk dan pelaksanaan pelayanan publik merupakan hasil kesepakatan antara stakeholder.²⁵

Efektifitas Penerapan Standar Pelayanan Minimal Bus Antarkota Antarprovinsi

Dalam implementasi kebijakan standar pelayanan minimal bus AKAP terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, terutama efektifitas dalam penerapannya, karena dengan demikian pemberian kepastian hukum kepada masyarakat bisa terwujud. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia efektif berarti dapat membuahkan hasil, mulai berlaku, ada pengaruh/ akibat/ efeknya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan.

Menurut Martani dan Lubis menyatakan "efektifitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya". Maka dari itu, efektifitas sebagai konsep yang sangat penting karena menjadi ukuran keberhasilan

²⁴ Nuriyanto, *Op.Cit, hlm.* 432

²⁵Puspitosari, Khalikussabir, and Kurniawan, *Op.cit, hlm.*56

dalam mencapai tujuannya.²⁶ Berdasarkan implementasian kebijakan standar pelayanan minimal bus AKAP di terminal Purabaya efektifitas dapat dilihat dari beberapa variable, diantaranya menurut pendapat dari Martani dan Lubis, menyebutkan 3 pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas yakni pendekatan sasaran, pendekatan sumber, dan pendekatan proses.

Efektifitas berdasarkan pendekatan Output

Pendekatan ini menitikberatkan pada pengukuran efektivitas aspek *output* yakni aspek keberhasilan dalam mewujudkan kebijakan yang direncanakan. oleh karena itu untuk mendapatkan informasi terkait keberhasilan atau *output* dari penerapan standar pelayanan minimal bus AKAP, maka dilakukan wawancara dengan penumpang bus AKAP di terminal purabaya. Menurut Mahfud fathoni mengatakan yakni "Keluhan selama ini yakni saya sering menjumpai bus yang ugal-ugalan berebut penumpang, dan juga saya sering tidak mendapatkan tempat duduk. kadang juga saya sering menjumpai penumpang yang justru duduk di *dashbor* sebelah supir, menurut saya itu sangat tidak nyaman dan aman".²⁷

Menanggapi hal itu Ali mustofa selaku sub koordinator bidang lalulintas dan angkutan jalan Dinas Perhubungan kota Surabaya, berpendapat bahwa *Overload*

penumpang diperbolehkan hanya jarak dekat, hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi penumpukan penumpang di terminal, Keadaan dimana *overload* penumpang dapat dilakukan jika jumlah kendaraan tidak mampu memenuhi kebutuhan jumlah penumpang. Jika sesuai aturan pengambilan penumpang yakni 100% dari kapasitas angkut, Kelonggaran kebijakan tersebut untuk memenuhi kebutuhan transportasi yang tinggi pada hari-hari besar. Pendapat kepala UPTD terminal Purabaya Imam Hidayat perihal *overload/* kelebihan muatan penumpang bahwasanya jika didalam terminal akan ada tindakan peneguran oleh petugas pengawas jika ditemukan penumpukan (*overload*) penumpang didalam bus.

Permenhub No. 98 Tahun 2013 diatur 100% sesuai dengan kapasitas bus yang beroperasi. Sebagaimana dijelaskan bahwa kapasitas angkut 100% bertujuan untuk menghindari situasi berdesakan sehingga terdapat ruang gerak yang nyaman bagi penumpang pada saat berdiri maupun duduk. Akan tetapi fakta yang didapat justru sebaliknya, penumpang justru berdesakan dan diperparah terdapat yang duduk bukan pada tempat yang semestinya. UU Pelayanan Publik 25/2009 menegaskan bahwasannya dalam pasal 18 huruf i bahwa masyarakat sebagai penerima pelayanan berhak atas pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan, maka dari itu seharusnya apa yang sudah direncanakan dalam standar pelayanan yang sudah disepakati harus diterima oleh masyarakat. Sebagaimana kewajiban dari penyelenggara pelayanan pasal 15 huruf f bahwasannya penyelenggara wajib melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas

²⁶ Riska Firdaus, 'Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur', *Journal I La Galigo: Public Administration Journal*, 2.2 (2019), hlm.61

²⁷ Disarikan dari hasil wawancara dengan; Mahfud fathoni; penumpang bus AKAP; 10 april 2022

dan yang diatur oleh standar pelayanan minimal bus AKAP maupun UU Pelayanan Publik 25/2009, maka dapat dikatakan apa yang dialami dimasyarakat tidak sesuai dengan apa yang direncanakan. dimana baik penyelenggara, dan pelaksana kebijakan tidak memnuhi hak-hak masyarakat terkait apa yang sudah diatur dalam perundang-undangan.

Efektifitas berdasarkan pendekatan *process*

Berdasarkan pendekatan pengukuran efektivitas kebijakan yang selanjutnya yakni digunakan pendekatan berdasarkan proses, pendekatan ini menekankan pada aspek internal organisasi publik artinya, dengan mempertimbangkan efektivitas pelaksanaan program dari seluruh kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Maka dari itu dalam Pengimplementasian kebijakan dengan pendekatan proses tersebut maka dibutuhkan hal terkait informasi kebijakan itu sendiri, karena antara penyelenggara dan pelaksana kebijakan harus saling mengerti tentang apa yang harus dilakukan dalam menjalankan kebijakan tersebut. Fakta yang terjadi dilapangan terkait komunikasi yang dilakukan oleh penyelenggara kebijakan kepada pelaksana dan penerima kebijakan yakni dengan memberikan sosialisasi secara langsung, yang mana hal-hal yang dilakukan yakni dengan surat menyurat maupun dengan program-program sosialisasi lainnya.

Dinas perhubungan Surabaya, Ali mustofa menjelaskan untuk pembinaan kepada supir maupun kru bus tidak dilakukan secara langsung, hal tersebut dilakukan agar tidak mengganggu jam kerja kru bus yang sedang bertugas di terminal purabaya, untuk upaya peningkatan kualitas

pelayanan transportasi, dinas perhubungan Surabaya memiliki program *reward* bagi kru bus yang patuh dan tidak melanggar aturan yang ditetapkan. Ali mustofa menambahkan untuk pemberian sosialisasi kepada masyarakat terkait standar pelayanan minimal hanya sebatas penerapan tarif perjalanan dimana hal tersebut dilakukan dengan memberikan batas atas maupun batas bawah tarif yang ditempel didalam bus.

Mahfud Fathoni selaku penumpang bus AKAP yang melakukan singgah di terminal Purabaya dari banyuwangi ke Jombang ketika ditanya pengetahuan standar pelayanan bus mengatakan "kurang mengerti, yang saya tau hanya informasi arah tujuan trayek bus dan tarif bus yang akan saya tumpangi. Selebihnya saya tidak pernah membacanya"²⁸. Hal tersebut sesuai dengan beberapa narasumber yang diwawancarai dalam penelitian ini, yang mana dari 20 narasumber belum ada sama sekali yang mengetahui bahwasanya pengaturan standar pelayanan minimal bus AKAP.

Fakta tersebut berdasarkan hasil observasi disekitar terminal Purabaya memang benar adanya, bahwasannya disekeliling terminal tidak ditemukan informasi baik perihal standar pelayanan yang diperoleh oleh masyarakat, akan tetapi yang ditemui yakni perihal informasi trayek baik arah tujuan maupun loket pembelian tiket penumpang. akan seharusnya standar pelayanan minimal dipublikasikan ke masyarakat luas karena hal tersebut merupakan pendekatan proses yang mana dilakukan sesuai dengan prosedur

²⁸ Disarikan dari hasil wawancara dengan; Mahfud fathoni; penumpang bus AKAP; 10 april 2022

pelayanan yang diatur oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

UU Pelayanan Publik 25/2009 mewajibkan penyelenggaraan pelayanan publik untuk memberikan sistem informasi pelayanan publik. Yang mana hal tersebut diatur dalam pasal 23 ayat (4) penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem elektronik maupun non elektronik sekurang-kurangnya diantaranya yakni dalam huruf c. Standar pelayanan dan huruf d. Maklumat pelayanan.

Berdasarkan apa yang sudah diatur, maka seharusnya isi dari standar pelayanan dapat ditemukan secara mudah, luas dan jelas baik secara elektronik maupun non elektronik. Akan tetapi fakta yang ada dilapangan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dari isi standar pelayanan minimal bus AKAP. Yang dilakukan oleh dinas perhubungan surabaya dan UPTD terminal Purabaya terkait sosialisasi dan peningkatan pelayanan tidak spesifik terkait pengaturan standar pelayanan.

Efektifitas berdasarkan pendekatan *input*

Pendekatan yang selanjutnya yakni dengan pendekatan sumber, hal itu merupakan pendekatan ini mengukur efektivitas dari sisi *input*. Berdasarkan data yang diperoleh bahwasannya masih ada pelanggaran laik jalan yang dilakukan oleh bus AKAP trayek Yogyakarta ke Surabaya, maka dengan demikian masih perlunya evaluasi terkait kinerja bus AKAP Yogyakarta ke Surabaya guna untuk bereaksi serta menyesuaikan diri dengan kondisi dilapangan, sehingga kedepannya penerapan standar pelayanan minimal bus AKAP dapat

berjalan dengan baik.

Hal tersebut merupakan bentuk efektivitas dilihat dari sisi *input*, dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan, kemampuan memanfaatkan lingkungan, menginterpretasikan lingkungan, kemampuan memelihara kegiatan organisasi dan kemampuan untuk bereaksi serta menyesuaikan diri dengan lingkungan.²⁹

UPTD terminal purabaya maupun Dinas Perhubungan kota Surabaya ketika diwawancarai memberikan keterangan bahwasannya evaluasi terhadap kinerja pelayanan masyarakat, yang mana evaluasi selalu dilakukan dalam jangka waktu satu hingga dua bulan sekali. Berdasarkan evaluasi kinerja pelayanan tersebut baik UPTD terminal Purabaya maupun Dinas perhubungan kota Surabaya membuka berbagai upaya, yang diantaranya yakni membuka laporan aduan masyarakat dan kotak saran disekitar terminal Purabaya. Imam hidayat memberikan penjelasan bahwasannya "Terkait laporan pelanggaran dan ketidaksesuaian pelayanan, petugas terminal purabaya membuka kotak saran atau kotak laporan dengan dibarengi informasi yang akurat seperti nomor tiket, foto pelanggaran dan detil bus yang melanggar, yang selanjutnya akan dilakukan penindakan."³⁰ Senada dengan pendapat dari UPTD terminal Purabaya Ali mustofa selaku sub koordinator bidang lalulintas dan angkutan jalan berpendapat bahwasannya, "Dalam penerapannya

²⁹ Firdaus, "Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsd) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur."

³⁰ Disarikan dari hasil wawancara dengan; Imam hidayat; kepala UPTD terminal Purabaya; 31 maret 2022

jika ditemukan pelanggaran terkait penerapan standar pelayanan minimal, dinas perhubungan Surabaya tetap membuka laporan keluhan masyarakat di web keluhan warga Surabaya.”³¹

Beberapa hal yang diterapkan oleh UPTD terminal Purabaya dan Dinas Perhubungan Surabaya sebagaimana dari wawancara di atas bahwasanya menyediakan berbagai bentuk layanan aduan baik dari non elektronik yakni kotak saran disekitar terminal purabaya, dan juga elektronik yang ada di *website* aduan warga suarabaya. Hal tersebut merupakan perwujudan sistem informasi pengelolaan pengaduan yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagaimana diketahui bahwa UU Pelayanan Publik 25/2009 mendefinisikan dalam pasal 23 ayat (4) penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem elektronik maupun non elektronik huruf e yakni pengelolaan pengaduan.

Berdasarkan itu jika ditinjau dari hak masyarakat yang diatur dalam UU Pelayanan Publik 25/2009 tersebut maka dapat dikatakan bentuk pengelolaan aduan merupakan perwujudan dari pasal 18 huruf e yang mana masyarakat berhak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan. Dan pasal 15 huruf h merupakan kewajiban penyelenggara untuk memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang dilaksanakan.

Peran serta masyarakat sendiri diatur dalam UU Pelayanan Publik 25/2009 Pasal 39 ayat (1) yakni peran

serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan. Lebih lanjut Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU Pelayanan Publik 25/2009 dalam pasal 43 mengatur bahwa pengikutsertaan masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi diwujudkan dalam bentuk Pengawasan dan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan, Pengawasan terhadap penerapan kebijakan, dan Pengawasan terhadap penerapan sanksi. Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami pendekatan sumber *input* dalam bentuk evaluasi terhadap kinerja pelayanan di atas bertujuan sebagai reaksi atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tujuannya agar pelayanan terhadap masyarakat selalu dalam kondisi prima.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi standar pelayanan minimal di terminal Purabaya diterapkan dengan beberapa komponen lainnya, yakni izin trayek, uji kelaikkan kendaraan bermotor (KIR) dan KPS (kartu pengawasan), sebagaimana kewajiban angkutan dan perusahaan angkutan yang diatur dalam Permenhub 15 tahun 2015. Hasil penelitian memberikan beberapa gambaran bahwasannya komponen standar pelayanan yang belum terpenuhi diantaranya :

- a. Keamanan: Tanda Pengenal Bagasi, dan Daftar Penumpang (Manifest)
- b. Keselamatan: Buku Panduan Penumpang, Alat Pembatas Kecepatan, Sabuk Keselamatan penumpang.

³¹ Disarikan dari hasil wawancara dengan; Ali mustofa; sub koordinator bidang lalulintas dan angkutan jalan dinas perhubungan Surabaya; 31 maret 2022

- c. Kenyamanan: Kapasitas Angkut, Nomor Tempat duduk, dan Fasilitas Kebersihan.

Berdasarkan implementasi kebijakan standar pelayanan minimal bus AKAP diterminal Purabaya, efektivitas dalam penerapannya ditinjau dari beberapa pendekatan, yang diantaranya yakni pendekatan sasaran, pendekatan sumber, dan pendekatan proses.

- a. Pendekatan sasaran (*output*) yakni penerapan kebijakan ditinjau dari *output* dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tingkatan *output* yang direncanakan maka dapat dikatakan masih kurang berjalan efektif.
- b. Pendekatan proses (*process*), berdasarkan apa yang sudah diatur, maka seharusnya isi dari standar pelayanan dapat ditemukan secara mudah, luas dan jelas baik secara elektronik maupun non elektronik. Akan tetapi fakta yang ada dilapangan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dari isi standar pelayanan minimal bus AKAP. sehingga dapat dikatakan dalam pendekatan proses belum dikatakan efektif.
- c. Pendekatan sumber, berdasarkan yang dapat dipahami pendekatan sumber (*input*) dalam bentuk evaluasi terhadap kinerja pelayanan, tujuannya agar pelayanan terhadap masyarakat selalu dalam kondisi prima. Sehingga dapat dipahami indikator *input* dapat berjalan dan dikatakan efektif.

Daftar Pustaka

Alfitri. "Ideologi Welfare State Dalam

Dasar Negara Indonesia." *Jurnal Konstitusi* 9 No 3, no. Konstitusi (2012): 454.

Arisandi, Yogi, Harnen Sulistio, and Achmad Wicaksono. "Kajian Kinerja Keselamatan Bus Antar Kota Dalam Provinsi Di Jawa Timur." *Rekayasa Sipil* 9, no. 1 (2015): 54-63.

Basuki, Imam. "Manfaat Standarisasi Kinerja Angkutan Perkotaan." *Jurnal Transportasi* 8, no. 1 (2008): 57-66.

Faradisa, Nuril. "Perilaku Kru Bus Yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum." Universitas Islam Negeri Surabaya, 2018.

Firdaus, Riska. "Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur." *Journal I La Galigo: Public Administration Journal* 2, no. 2 (2019): 61-71.

Maulidiah, Sri. "Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)." CV. Indra Prahasta, 2014.

Muhaimin. "Metode Penelitian Hukum," 2009.

Mursyidah, Lailul, and Ilmi Usrotin Choiriyah. *Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press, 2019.

Ni Ketut Riani. "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik" 1, no. 11 (2021): 6.

Nurdjanah, Nunuj, and Reni Puspitasari. "Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Konsentrasi Pengemudi." *Warta Penelitian Perhubungan* 29, no. 1 (June 2017): 141. <https://doi.org/10.25104/warlit.v29i1.318>.

Nuriyanto, Nuriyanto. "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep 'Welfare State'?" *Jurnal Konstitusi* 11, no. 3

- (2014): 428-53.
- Kompas.Com. "Pengemudi Bus Kelelahan Bisa Jadi Penyebab Kecelakaan Di Jalan." Accessed September 21, 2021. <https://otomotif.kompas.com/Read/2021/09/06/124200215/Pengemudi-Bus-Kelelahan-Bisa-Jadi-Penyebab-Kecelakaan-Di-Jalan>.
- Prakoso, Yudha. "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Bus Akibat Pelanggaran Tarif Yang Dilakukan Oleh Kru Bus." Universitas Negeri Jember, 2016.
- Puspitosari, Hesti, Khalikussabir, and Luthfi J. Kurniawan. *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press, 2012.
- Saptawan, Ardiyan. "Pengembangan Praktik Pelayanan Prima Dalam Kebijakan Pemerintah." *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)* 9, no. 02 (2009).
- Silvia, Febi. "Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II." *FIS*, 2018.
- Sutopo, J K. "Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat." *Journal of Rural and Development* 5, no. 1 (2014).
- Tachjan, H, Dede Mariana, and Caroline Paskarina. *Implementasi Kebijakan Publik*. AIPI, 2006.
- Winandi, Woro, Moh. Fadli, Jazim Hamidi, Retnowati, and Tutiek Suwardi. *Manajemen Penyelenggaraan Angkutan Umum Pada Pengemudi Kendaraan Angkutan Umum*. Narotama University Press, 2017.