

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkotaan dengan fasilitas sosial, budaya, dan bisnis yang lengkap menjadikannya memiliki peluang perekonomian dan mendorong orang untuk tinggal dan bekerja di perkotaan. Hal seperti ini menimbulkan permasalahan perpindahan penduduk yang senantiasa meningkat seiring dengan kebutuhan akan perjalanan dan pengangkutan. Dengan demikian, salah satu aspek penting di wilayah perkotaan yakni kebutuhan akan transportasi sebagai sarana perjalanan dan pengangkutan manusia maupun barang yang dianggap strategis dalam mempermudah kegiatan perekonomian. (The Conversation, 2019)

Berkaitan dengan transportasi, kemacetan masih menjadi permasalahan yang sampai saat ini masih sulit diuraikan. Keadaan ekonomi yang semakin membaik meningkatkan penggunaan kendaraan pribadi oleh masyarakat. Hal ini akan menyebabkan kemacetan. Joga, 2013 dalam karyanya menyatakan hubungan pola ruang antar kawasan, pembangunan infrastruktur jalan di perkotaan juga menjadi penyebab kemacetan.

Kemacetan yang terjadi dapat mengurangi efektivitas dan efisiensi manusia dalam melakukan kegiatannya seperti menambah waktu tempuh perjalanan, tarif biaya menjadi lebih tinggi, dan menurunkan kualitas hidup yang terjadi karna peningkatan emisi yang menyebabkan polusi. Salah satu upaya untuk mengatasi

permasalahan tersebut yakni dengan beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum yang nyaman dengan standar pelayanan yang baik dan memuaskan.

Transportasi menjadi kebutuhan dasar masyarakat untuk menunjang mobilisasi, sehingga diperlukan ketersediaan layanan transportasi yang berkelanjutan dalam pemenuhan kebutuhan manusia. Transportasi juga dapat mendorong perkembangan perkotaan karena konektivitas yang dapat mendukung terhubungnya antar sektor strategis (Rachmawati, 2018). Kebutuhan mengenai transportasi di perkotaan dilayani oleh transportasi kota sebagai angkutan umum. Angkutan umum merupakan sarana kendaraan atau moda angkutan yang digunakan untuk mengangkut orang atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan dikenakan tarif tertentu (Warpani, 2002).

Kota Surakarta sebagai sentral kegiatan ekonomi dan pemerintahan dengan penduduk dan aktivitas yang padat menyebabkan permasalahan kemacetan semakin serius. Dengan jumlah penduduk berkisar 562.801 orang, serta setiap harinya terdapat perjalanan keluar kota sebanyak 363.217, 124.419 perjalanan menerus, 1.150.767 perjalanan memutar di dalam kota, dan 318.207 perjalanan masuk kota (Data Dinas Perhubungan Kota Surakarta tahun 2015). Di sisi lain, jumlah volume kendaraan yang tinggi yakni terdapat 481.339 motor, 278.762 mobil, 1144 bus, dan 44.688 truk (Data Satlantas Kota Surakarta 2019) dibarengi dengan pembangunan infrastruktur jalan yang terjadi di beberapa titik menyebabkan kemacetan sulit untuk diatasi.

Permasalahan kemacetan yang terjadi di kawasan perkotaan dapat meningkatkan resiko kecelakaan. Dimana kasus kecelakaan di Kota Surakarta mengalami peningkatan pada tahun 2022 (Solopos.com, 2022). Selain itu, permasalahan lain yang timbul pada layanan transportasi berupa ketersediaan moda transportasi umum yang dirasa kurang aman dan nyaman, tarif tidak stabil, dan kurangnya informasi terkait layanan. Hal tersebut tentunya membuat masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan transportasi publik. Masyarakat akan membutuhkan waktu tempuh yang lebih lama, biaya yang lebih tinggi, permasalahan kesehatan, dan krisis iklim yang disebabkan oleh emisi karbon dan *global warming* yang dapat menjadi pertimbangan masyarakat untuk lebih menggunakan kendaraan pribadi yang dinilai lebih efektif dan efisien (Transportologi, 2019).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut sesuai UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 22 tahun 2009 sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 138, 139, dan Pasal 158 untuk mengatasi kepadatan lalu lintas pemerintah menyediakan layanan angkutan umum yang terintegrasi dalam satu sistem pelayanan yang efektif dalam mengurangi kepadatan lalu lintas yakni dengan menyediakan layanan BRT (Bus Rapid Transit) yang terintegrasi aplikasi dengan kecepatan perpindahan yang tinggi, sistem pengoperasian yang tertata, tepat waktu, dan memiliki jalur yang khusus.

Pada era digital dalam menyediakan barang dan jasa kolektif pemerintah mewujudkan *Good Governance* dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yakni dengan sistem *e-government* (Hardiyansyah, 2018). Sesuai

dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana dalam pelayanan publik yang berkualitas sehingga efektif dan efisien memunculkan adanya inovasi sesuai dengan era 4.0 utamanya dalam layanan transportasi umum diselenggarakan sesuai dengan asas-asas pelayanan publik dan memanfaatkan teknologi yang dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat sehingga memberikan kepuasan.

Di Kota Surakarta angkutan umum berperan untuk melayani pergerakan masyarakat dalam memenuhi kegiatan, sarana pengembangan wilayah dan pengendali lalu lintas. Namun, permasalahan mengenai rendahnya tingkat pelayanan dan kurangnya fasilitas angkutan umum yang memadai menjadi kendala. Kota Surakarta dalam penyediaan angkutan umum untuk memenuhi kebutuhan mobilitas yang semakin tinggi memerlukan sarana transportasi yang lebih efisien, nyaman, cepat, dan mudah untuk dijangkau salah satunya dengan menerapkan pengoperasian angkutan umum perkotaan berupa bus dan *feeder* Batik Solo Trans yang dijalankan dengan skema *Buy the Service* yang merupakan program Kementerian Perhubungan dengan mengembangkan kendaraan umum di perkotaan melalui penerapan telematika dalam teknologi untuk meningkatkan keselamatan dan kenyamanan pengguna.

Program *Buy the Service* merupakan kewenangan pusat yang dikelola dan dikoordinasikan secara langsung oleh Kementerian Perhubungan yang pada mulanya hanya diterapkan pada 5 kota di Indonesia yakni Surakarta, Palembang, Medan, Denpasar, dan Yogyakarta. Kini telah bertambah menjadi 11 kota dengan 6 kota lainnya yakni Bandung, Makassar, Banyumas, Banjarmasin, Surabaya, dan

Bogor. Program ini sebagai upaya peningkatan layanan angkutan umum perkotaan yang mana seiring perkembangan teknologi komunikasi dan informasi akan memerlukan sistem cerdas dan efisien dalam layanan transportasi.

Skema *Buy the Service* merupakan mekanisme pembelian layanan angkutan massal oleh pemerintah, Kementerian Perhubungan bekerja sama dengan operator melalui mekanisme lelang berdasar Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang memenuhi aspek kenyamanan, keamanan, keselamatan, dan keterjangkauan. Dalam skema ini, pemerintah hanya memfokuskan diri untuk memonitoring dan mengevaluasi kinerja layanan yang dilaksanakan oleh operator. Skema *Buy the Service* merupakan lanjutan dari program sebelumnya yakni *Bus Rapid Transit* (BRT) di mana dengan sistem dekonsentrasi yakni sebagian kewenangan pengelolaan program oleh pusat akan dilimpahkan kepada pemerintah di daerah dengan prinsip otonomi.

Seiring kemajuan teknologi, sejalan dengan konsep *smart city* sebagai pengembangan dan pengelolaan kota dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menghubungkan, memonitor, dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada dalam kota dengan lebih efektif dan efisien guna memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Dimana sebuah kota dikatakan *smart city* jika didalamnya dilengkapi infrastruktur dasar dan memiliki sistem transportasi yang efisien dan terintegrasi sehingga dapat meningkatkan mobilitas masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup dengan energi yang ramah lingkungan. Sebagai salah satu langkah mewujudkan *smart city* dalam bidang transportasi yang sejalan dengan mobilitas cerdas dengan prinsip “*move people not*

*car*” dengan sistem transportasi kota cerdas yang dihubungkan oleh teknologi yang terintegrasi. Program *Buy the Service* hadir dengan menerapkan sistem layanan transportasi yang ramah lingkungan dan berteknologi tinggi yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

*Buy the Service* merupakan program layanan transportasi perkotaan yang dikoordinasikan secara langsung oleh Kementerian Perhubungan. Untuk mendukung pelaksanaan program *Buy the Service*, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat melalui sistem lelang, menunjuk operator di Kota Surakarta guna pengadaan armada Batik Solo Trans, pemerintah melalui Dinas Perhubungan membangun sarana dan prasarana yang diperlukan berupa pengadaan bus, pengadaan halte, integrasi angkutan Batik Solo Trans dengan terminal, stasiun, dan bandara, sekaligus penggunaan sistem *ticketing smart card*. (Data Dinas Perhubungan Kota Surakarta, 2021)

Sesuai dengan Perda Kota Surakarta Nomor 5 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis pada Dinas Perhubungan Kota Surakarta memberikan pelayanan angkutan umum massal dengan Batik Solo Trans. Atas nota perjanjian Ditjen Perhubungan Darat, menunjuk PT Bengawan Solo Trans sebagai operator bus Batik Solo Trans dan PT Transportasi Global Mandiri sebagai operator *feeder* Batik Solo Trans. Penerapan “Teman Bus” di Kota Surakarta untuk bus diresmikan pada tanggal 4 Juli 2020 dan *Feeder* Batik Solo Trans pada November 2020. Berikut angkutan Batik Solo Trans:

Gambar 1.1  
*Feeder* Batik Solo Trans



Gambar 1.2  
Bus Batik Solo Trans



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Sesuai dengan gambar diatas angkutan Batik Solo Trans terintegrasi Teman Bus berupa *feeder* dan bus sebagai penunjang mobilisasi masyarakat Kota Surakarta yang beroperasi setiap hari mulai dari pukul 04.30-20.00 WIB dengan tarif sebesar Rp 3.700 untuk Kota Surakarta namun sampai saat ini masih gratis dan penumpang tetap harus melakukan *tap* kartu non tunai berupa *e-money* atau sejenisnya sesuai dengan prosedur pembayaran *cashless*. Batik Solo Trans beroperasi sejumlah 12 koridor yang menjangkau setiap sudut kota dengan koridor 1 hingga 6 dilalui oleh bus Batik Solo Trans dan koridor 7 hingga 12 oleh *feeder* Batik Solo Trans. (Instagram: @batiksolo.trans, 2022)

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 tahun 2020 tentang pemberian subsidi angkutan umum perkotaan yang berdasar konsep *Smart City* dan *Smart Mobility* sebagai bentuk layanan guna meningkatkan dan mempercepat penerapan *e-government* dilaksanakan layanan transportasi umum dengan sistem *Buy the Service* (BTS) terintegrasi aplikasi “Teman Bus”. Dimana *Buy the Service* merupakan sistem yang mengintegrasikan aplikasi *user*, operator, perangkat yang ada pada kendaraan, regulator, dan manajemen pengelola.

Teman Bus pada angkutan umum perkotaan diterapkan pertama kali pada tahun 2020 pada 5 wilayah perkotaan yakni Surakarta, Palembang, Denpasar, Medan, dan Yogyakarta. Pada penerapan Teman Bus dengan skema *Buy the Service* semua pihak yang berkaitan dapat memiliki akses informasi secara *real time* dan akurat sehingga dapat mempermudah pengambilan keputusan dan pengawasan. Dalam sistem ini, aplikasi Teman Bus sendiri berfungsi sebagai sinkronisasi data *user*/penumpang dan verifikasi *QR Code*.

Penerapan Teman Bus ditujukan untuk kota yang merupakan ibukota provinsi. Namun, oleh Yulianto Nugroho selaku Kepala Bidang angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta menjelaskan bahwa Kota Surakarta mendapatkan kesempatan tersebut karena sistem yang diperlukan untuk penerapan skema *Buy the Service* telah memenuhi standar. Selain itu, oleh Direktur PT Bengawan Solo Trans Sri Sadadmodjo mengungkapkan bahwa Kota Surakarta menjadi satu-satunya kota di Indonesia yang memiliki halte bus cerdas *Public Transport Information System* (PTIS) terintegrasi aplikasi Teman Bus di sepanjang Jalan Slamet Riyadi yang dilengkapi dengan layar digital yang memuat informasi mengenai posisi *real time* bus, titik integrasi jaringan, informasi layanan dan kegiatan di Pemerintah Kota Surakarta.

Selaku Dirjen Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan Budi Setiyadi menyatakan layanan Teman Bus sebagai program inisiasi Kementerian Perhubungan menjadi bagian dari digitalisasi 4.0 sebagai bentuk *e-government* program *smart city* yang mendukung *cashless society*. Teman Bus berupa pengembangan angkutan umum dengan sistem transportasi cerdas di perkotaan



dengan teknologi telematika yang berbasis non tunai yang bertujuan untuk memberikan Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal, dan Nyaman (TEMAN) agar dapat meningkatkan kemudahan akses, keselamatan, kenyamanan, dan keamanan mobilisasi masyarakat. Adapun Aplikasi Teman Bus sendiri berfungsi untuk mempermudah akses pengguna layanan transportasi yang didalamnya memuat informasi bagi penumpang berkaitan dengan jadwal, rute perjalanan, koridor, dan lokasi halte terdekat.

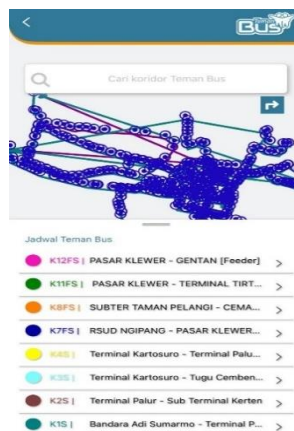
Pemerintah bersama *stake holder* membangun sistem manajemen operasional yang mendukung terselenggaranya sistem *Buy the Service* yang terintegrasi dengan sistem peralatan dan aplikasi “Teman Bus” dalam angkutan umum guna mempermudah proses *monitoring* untuk menjalankan layanan sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) yang telah ditetapkan dan bermanfaat bagi pemerintah, manajemen pengelola, operator kendaraan, dan masyarakat. Berikut gambaran mengenai aplikasi Teman Bus:

Gambar 1.3  
Tampilan Aplikasi Teman Bus



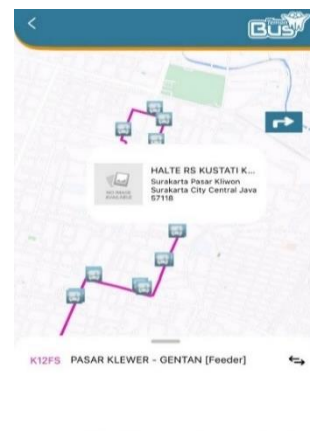
Sumber : Aplikasi Teman Bus, 2022

Gambar 1.4  
Informasi Rute Operasional Bus dan Feeder



Sumber : Aplikasi Teman Bus, 2022

Gambar 1.5  
Informasi Rute dan Lokasi Halte



Sumber : Aplikasi Teman Bus, 2022

Dari gambar diatas diketahui aplikasi Teman Bus secara sederhana memuat informasi berupa rute bus dan *feeder* Batik Solo Trans yang beroperasi di Kota Surakarta, termasuk didalamnya terdapat lokasi halte terdekat yang dapat dijangkau oleh pengguna, serta tampilan depan berupa beberapa fitur yang digunakan dalam aplikasi Teman Bus.

Kota Surakarta dipilih sebagai lokasi penelitian dimana hal yang menjadikan berbeda dengan penerapan di daerah lain yakni dalam penggunaan Teman Bus pada Batik Solo Trans telah menyumbang jumlah penumpang terbanyak selama periode pelaksanaan. Sebagaimana data Direktorat Angkutan Jalan Ditjen Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan pada 2020 dan 2022 berikut :

Tabel 1.1  
Data penumpang tahun 2020-2022

No	Kota	Jumlah Penumpang		
		2020	2021	2022
1	Palembang	663.208	270.542	294.212
2	Surakarta	805.879	569.912	603.708
3	Medan	143.327	505.456	410.322
4	Yogyakarta	203.090	170.871	308.398
5	Denpasar	184.931	459.053	596.298

Sumber : Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa Kota Surakarta memperoleh jumlah penumpang terbanyak dibanding dengan kota lainnya dengan 805.879 penumpang pada tahun 2020, 569.912 penumpang pada tahun 2021, dan 603.708 pada 2022.

Hal tersebut membuktikan bahwa adanya ‘Teman Bus’ pada Batik Solo Trans mendapatkan simpati dan menarik minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum. Selain itu, menurut eks walikota Surakarta, Rudy mengungkapkan penggunaan Batik Solo Trans mampu secara efektif menekan laju pertumbuhan kendaraan pribadi yang menyebabkan kemacetan di jalan raya (solopos.com 2013). Selain itu, dalam pelaksanaan Teman Bus ini Kota Surakarta masih memberikan layanan gratis karena Pemerintah Kota Surakarta turut andil memberikan subsidi kepada penumpang hingga akhir Desember 2022.

Berdasarkan uraian diatas menjadi menarik untuk diteliti lebih dalam yang ditujukan untuk menggambarkan dan menganalisis peran dari Pemerintah khususnya Pemerintah Kota melalui Dinas Perhubungan Kota Surakarta sebagai pemangku kebijakan dalam meningkatkan pelayanan transportasi publik di Kota Surakarta pada penerapan aplikasi Teman Bus sebagai penyesuaian *e-government* yang tentunya kebutuhan akan kemudahan akses terhadap pelayanan transportasi umum untuk mobilitas manusia menjadi hal yang dipertimbangkan. Sehingga diperlukan peningkatan kualitas layanan transportasi perkotaan yang saling bersinergi dengan perkembangan teknologi informasi yang sejalan dengan pembangunan infrastruktur yang dapat menjadi solusi permasalahan serta dapat memberikan dampak positif pada sektor lainnya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

- 1.2.1 Bagaimana implementasi penggunaan aplikasi Teman Bus pada layanan angkutan umum Batik Solo Trans di Kota Surakarta?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini ialah peneliti ingin menganalisis implementasi penggunaan aplikasi Teman Bus pada layanan angkutan umum Batik Solo Trans di Kota Surakarta.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a. Untuk menambah referensi terhadap kajian implementasi terkait dengan penggunaan aplikasi Teman Bus dalam layanan transportasi umum pada Batik Solo Trans di Kota Surakarta sebagai bagian dari layanan publik dengan sistem cerdas pada bidang transportasi sebagai bentuk pelaksanaan *e-government* yang dapat mempengaruhi kemudahan akses publik.
- b. Sebagai bahan acuan dan referensi pada penelitian sejenis yang dilakukan dimasa yang akan datang.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Penelitian terkait implementasi kebijakan dalam penerapan aplikasi Teman Bus dalam meningkatkan layanan transportasi umum di Kota Surakarta dapat dijadikan pedoman dalam memberikan keputusan untuk kebijakan di masa yang akan datang.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman masyarakat umum mengenai adanya aplikasi yang dapat mempermudah akses dan mobilitas masyarakat.

## 1.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2  
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Analisis
1	Sulistyowati dan Muazansyah (2019)	Optimalisasi Pengelolaan dan Pelayanan Transportasi Umum Studi Kasus pada Suroboyo Bus di Surabaya	Menganalisis perencanaan dan pemodelan transportasi sebagai strategi optimalisasi pengelolaan dan pelayanan transportasi umum pada "Suroboyo Bus" di Surabaya	studi literatur dengan pendekatan kualitatif sebagai penelitian eksploratif yang tidak terstruktur dengan data sekunder melalui studi kepustakaan, jurnal, buku referensi, dan sumber lain yang relevan.	Transportasi umum yang ada belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat, sehingga perlu kebijakan yang serius dari pemerintah bekerjasama dengan swasta untuk mengatur pengelolaan transportasi umum agar lebih efektif dan mampu bersaing dengan moda kendaraan pribadi baik dari segi kenyamanan dan kuantitas. Diperlukan penambahan jumlah trayek dan membangun jaringan sistematis membentuk transportasi yang terintegrasi dan memiliki teknologi canggih dalam memberikan keamanan kepada penumpang.
2	Ristanti, N dan Zahratul Hayah (2018)	<i>Smart Mobility</i> dalam Pengembangan Transportasi Berbasis Aplikasi <i>Online</i> di Indonesia	Mengetahui posisi perkembangan transportasi berbasis aplikasi <i>Online</i> dalam mendukung <i>Smart Mobility</i> di Indonesia	studi deskripsi komparatif dengan membandingkan indikator dari variabel penelitian dengan kondisi yang terjadi di lapangan.	Dikatakan <i>Smart Mobility</i> apabila memenuhi 3 kategori yakni aksesibilitas, berkelanjutan, dan sistem informasi teknologi. Dalam penelitian ini, membahas transportasi online khususnya ojek <i>online</i> telah memenuhi kriteria <i>smart mobility</i> yang dapat mempermudah akses layanan transportasi di Indonesia.
3	Utami, N.P.R.P (2021)	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap	Menganalisis faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna	kuantitatif dengan metode servqual	pada penelitian ini, variabel <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , dan <i>assurance</i> berpengaruh positif dan signifikan

		Penggunaan Aplikasi Teman Bus Di Kota Denpasar Dengan Metode Metode Servqual	Teman Bus terhadap layanan Aplikasi Teman Bus.		terhadap kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Teman Bus. Sedangkan pada variabel <i>empathy</i> berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan responden pengguna aplikasi Teman Bus.
4	Sofianto, A (2019)	Inovasi Manajemen Pemerintahan Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi Jawa Tengah	Menganalisis penggunaan aplikasi digital yang mendukung reformasi birokrasi yakni GRMS.	Pendekatan kualitatif dengan data primer bersumber dari pengguna sistem, dan data sekunder dari sistem aplikasi yang digunakan.	Adanya aplikasi GRMS dapat mempermudah kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah dan mengubah cara kerja, namun belum bisa mendorong upaya reformasi birokrasi. Terdapat beberapa hambatan sehingga diperlukan adanya integrasi antar aplikasi, reformasi budaya kerja, sistem insentif dan disinsentif bagi ASN dan perangkat daerah.
5	Sitasi, C dan Riyanto, V (2019)	Evaluasi faktor keberhasilan sistem informasi transportasi online berbasis mobile dalam perspektif kepuasan pelanggan	Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi transportasi dan aplikasi dalam menentukan kepuasan pelanggan.	Kuantitatif dengan penelitian survei	Dalam membangun transportasi berbasis <i>mobile</i> , pada sisi teknologi harus menerapkan kriteria utama yakni kepercayaan, kualitas sistem dan konten, pelayanan <i>online</i> dan cara penggunaan. Dimana kepercayaan menjadi faktor utama yang berpengaruh dalam keberhasilan pembangunan teknologi transportasi agar suatu aplikasi dapat digunakan dengan nyaman dan fungsional.
6	Falderika, F dkk (2021)	Perancangan Sistem Informasi Transportasi Umum Perkotaan Berbasis Android	Menganalisis teknologi pada transportasi umum sangat penting untuk diimplementasikan pada aplikasi android guna	Kualitatif deskriptif	Beberapa hal mempengaruhi strategi yang diterapkan pada aplikasi yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam akses informasi

			memper memudahkan masyarakat dalam menemukan informasi yang diperlukan dengan cepat.		mengenai transportasi umum baik rute, jam operasional, biaya, dan koridor.
--	--	--	--	--	--

Sumber : Olahan data penulis, 2022

Dalam penelitian yang akan dilakukan, kesamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini yaitu adanya penerapan program kebijakan layanan transportasi dengan memanfaatkan teknologi tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang dapat mempermudah akses masyarakat umum. Sedangkan perbedaan dalam penelitian yakni lokasi penelitian dan subjek penelitian. Pada penelitian ini, penulis melakukan penelitian di Kota Surakarta yang berfokus pada penerapan model kebijakan sistem transportasi cerdas dengan aplikasi Teman Bus pada Batik Solo Trans menerapkan teknologi yang tengah berkembang di masyarakat sebagai bentuk mewujudkan *smart mobility* dengan kemudahan akses dan pembayaran, serta memiliki tingkat keamanan dan kenyamanan yang tinggi yang diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam mendapat informasi dan data, lokasi yang dekat, dan topik sesuai dengan kemajuan era digital dimana layanan publik saat ini telah banyak beralih dengan sistem elektronik termasuk bentuk inovasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam bidang pelayanan transportasi publik kepada masyarakat dan mendukung perkembangan sektor lain di sekitarnya.

## 1.6 Kerangka Teori

### 1.6.1 Implementasi Kebijakan

Implementasi dalam suatu kebijakan merupakan rangkaian kegiatan sebagai bentuk penerapan kebijakan yang telah ditetapkan untuk

mencapai tujuan. Dimana dalam implementasi terdapat implementasi langsung dalam bentuk program yang diturunkan menjadi proyek dan kegiatan dalam menjalankan manajemen sektor publik yang dilaksanakan oleh pemerintah, masyarakat, dan kerjasama antara keduanya.

Implementasi kebijakan menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier (1979) dalam Subarsono (2011:94) yaitu memahami kejadian yang sebenarnya terjadi setelah penentuan program. Dimana suatu kebijakan dapat diterapkan apabila program atau kegiatan telah disahkan secara resmi. Dalam tahapan implementasi, terdapat lima hal yang dapat memengaruhi keberhasilan yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana, serta kondisi sosial ekonomi dan politik.

Implementasi kebijakan menurut Edward III merupakan proses yang krusial karena proses perencanaan dan pelaksanaan kebijakan sangat berpengaruh. Dimana apabila suatu kebijakan dalam perencanaan dan persiapannya tidak baik maka dalam penerapan kebijakannya tujuan tidak akan tercapai, sebaliknya apabila persiapan dan perencanaan baik tetapi kebijakan tidak dirumuskan dengan baik maka tujuan kebijakan juga tidak akan tercapai. Menurut Edward, terdapat empat variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (watak/sikap), dan struktur birokrasi.



Sesuai teori Edward III dalam implementasi kebijakan publik diperlukan komunikasi yang baik dalam menyampaikan kebijakan kepada masyarakat dengan sumberdaya yang mumpuni sesuai dengan keahliannya yang memiliki disposisi yang baik dan berintegritas untuk melaksanakan tugas dengan baik sesuai tujuan. Selain itu, standar operasional dan fragmentasi dalam struktur birokrasi turut berpengaruh dalam pencapaian tujuan pada implementasi kebijakan.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui kualitas penerapan aplikasi Teman Bus dapat dilihat dari variabel berikut :

1. Komunikasi, dimana keberhasilan penerapan aplikasi Teman Bus memiliki syarat bahwa implementor mengetahui secara detail apa yang harus dilakukan untuk menyampaikan informasi kepada sasaran kebijakan, dimana tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan sehingga dapat mengurangi distorsi pada saat implementasi.
2. Sumberdaya, yakni para penyelenggara yang mendukung terlaksananya program Teman Bus baik sumberdaya manusia, anggaran, serta sarana dan prasarana. Dalam hal ini diperlukan sumberdaya yang mumpuni untuk implementasi yang efektif.
3. Disposisi, yakni para pelaksana program Teman Bus memiliki kapabilitas untuk menjalankan tugas secara bertanggungjawab. Pelaksana harus memiliki komitmen yang tinggi, berintegritas, dan demokratis. Disposisi sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan

program yang baik maka program, dimana jika implementor memiliki disposisi yang baik maka program akan berjalan dengan baik, sebaliknya apabila implementor memiliki disposisi yang kurang baik maka implementasi program tidak efektif.

4. Struktur birokrasi, yakni birokrasi sebagai organisasi yang bertugas dalam pelaksanaan kebijakan memiliki pengaruh yang sangat besar. Aspek penting *Standard Operating Procedures* (SOP) dan fragmentasi merupakan hal yang sangat mendukung terlaksananya pelaksanaan program Teman Bus dengan baik dimana struktur organisasi yang panjang akan membuat implementasi program menjadi rumit dan tidak efektif.

Penggunaan teori ini dalam menganalisis implementasi penggunaan aplikasi Teman Bus pada Batik Solo Trans dinilai sangat tepat sebab dalam pelaksanaannya dengan menggunakan skema *Buy the Service* sebagai bagian dari penerapan *smart city* dimana et al (2009) dalam Widyaningsih (2013) mengungkapkan bahwa kota cerdas sebagai kota yang mampu menggunakan sumber daya manusia, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern guna mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang baik melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. Sehingga teori Edward III dengan pedoman penilaian indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur

birokrasi sejalan dengan napa yang menjadi tolak ukur dalam keberhasilan penerapan *smart city* di suatu daerah.

### **1.6.2 *E-Government* dalam mewujudkan *Good Governance***

Kepemerintahan yang baik atau dikenal dengan *Good Governance* menurut *United Nations Development Programme* (UNDP) yakni sebagai bentuk pelaksanaan kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi dalam menata, mengatur, dan mengelola masalah-masalah sosial dalam segala aspek kehidupan dengan melibatkan semua aktor. Sedangkan menurut *World Bank*, *Good Governance* merupakan cara pemerintah mengelola sumber daya sosial dan ekonomi yang dilakukan sepenuhnya untuk pembangunan masyarakat.

Kurniawan, 2006 dalam Hardiyansyah 2018 menyatakan *good governance* sebagai suatu cara untuk memperkuat aturan hukum yang dapat menciptakan pengelolaan pemerintah yang transparan dan akuntabel untuk mengurangi patologi dalam birokrasi terutama tindak korupsi. Masyarakat mendapatkan hak yang memadai untuk memonitor dan mengawasi pengelolaan yang dilakukan oleh pemerintah dengan dana yang bersumber dari masyarakat. Adapun ciri-ciri *Good Governance* yaitu Akuntabel; Transparan; Responsif; Setara dan inklusif; Efektif dan efisien; Patuh terhadap hukum dan aturan; Partisipatif; dan Berorientasi pada kesepakatan bersama.

*Good Governance* dalam pelaksanaannya bertujuan untuk menciptakan kondisi tata kelola pemerintahan yang mampu menjamin

kepentingan masyarakat secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antara masyarakat, negara, lembaga-lembaga, dan pihak swasta. Dengan adanya kerjasama seperti ini diharapkan muncul sinergitas dan konsensus dalam menyelenggarakan program yang menunjang usaha *good governance* (Batubara, 2006).

Dalam rangka mewujudkan *Good Governance* dan pemerintahan yang demokratis diperlukan adanya keterbukaan terhadap informasi tata kelola oleh pemerintah yang dapat diakses oleh masyarakat. Pemerintah harus mampu meningkatkan kinerja untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas kepada masyarakat. Dengan adanya kemajuan teknologi, hadirnya sistem *e-government* dapat dimanfaatkan untuk mempermudah akses masyarakat kepada transparansi layanan pemerintah.

*E-Government* merupakan kumpulan konsep dalam melakukan semua tindakan dalam sektor publik baik di pemerintahan pusat maupun di daerah dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengoptimalkan proses layanan publik yang diberikan kepada masyarakat yang efektif, efisien, dan transparan (Kurniawan, 2006). *e-government* erat kaitannya dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan swasta guna menyebarluaskan informasi dengan mudah.

*E-Government* berupa sistem manajemen layanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan penggunaan internet untuk mempermudah dan mempersingkat waktu pelayanan, diharapkan masyarakat dapat secara mandiri mengakses layanan publik. Hikam, 2001 dalam Hardiyansyah 2018 mengungkapkan bahwa penerapan *e-government* merupakan elektronika layanan pemerintah terhadap masyarakat atau warga negara sebagai suatu proses bagi demokratisasi yang dapat memotong jalur birokrasi yang panjang.

Adapun tujuan dari adanya *e-government* yakni meningkatkan aksesibilitas warga terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah, melakukan pengaduan layanan, menangani keluhan, dan kesamaan layanan yang dapat dirasakan oleh semua warga negara secara mudah, cepat, dan efisien yang mana dengan diadakannya *e-government* maka diperlukan juga standar pemenuhan kualitas layanan.

*E-Government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi mengharuskan sumber daya manusia bekerja secara profesional, bekerja bersih, dan transparan. Hal ini dapat digunakan sebagai upaya peningkatan kinerja pegawai institut pemerintahan dalam memberikan layanan kepada publik.

Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika, *e-government* merupakan aplikasi teknologi informasi komunikasi yang berbasis internet dan perangkat digital yang digunakan untuk menyampaikan informasi dari pemerintah, mitra bisnis, lembaga lain, dan badan usaha

secara *online*. *e-government* sebagai proses pemanfaatan teknologi untuk membantu pemerintah dalam menjalankan tugas sebagai pemberi layanan kepada masyarakat dengan proses yang lebih efisien.

Dengan adanya *e-government* diharapkan masyarakat lebih aktif dalam berpartisipasi dan produktif untuk meningkatkan kualitas hidup karena adanya kemudahan dalam akses layanan yang tidak memerlukan waktu lama untuk mengantri hanya sekedar mengurus perizinan yang dapat diakses melalui internet. *E-Government* dalam hal ini bertujuan untuk membuat layanan pemerintah lebih dekat dan mudah dijangkau oleh masyarakat tanpa harus mengeluarkan usaha yang lebih.

Adanya kemajuan yang pesat dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi menimbulkan potensi pemanfaatan secara luas dan membuka peluang bagi pengelolaan, akses, dan pendayagunaan dalam cakupan yang lebih besar dengan cepat dan akurat. Oleh karena itu, pemerintah harus melaksanakan proses transformasi menuju *e-government* agar dapat menggunakan teknologi secara optimal guna memutus birokrasi yang berbelit-belit dan membentuk jaringan sistem manajemen serta proses kerja dalam instansi secara terpadu agar proses ke semua informasi dan layanan publik lebih singkat dan sederhana.

Pemerintah dalam melaksanakan sistem *e-government* tentu terdapat keuntungan dan juga hambatan, diantaranya :

- a. Adanya peningkatan kualitas pelayanan yang dapat diakses melalui internet selama 24 jam.

- b. Dapat mengurangi penggunaan kertas yang dapat menimbulkan sampah. Sebab proses layanan dilakukan secara digital maka akan lebih hemat dan efisien.
- c. Proses integrasi database lebih mudah dengan akurasi yang lebih tinggi.
- d. Semua proses dilaksanakan secara transparan dan dapat dilakukan pemantauan dan pengawasan secara langsung oleh masyarakat melalui internet.
- e. Dengan adanya *link* yang saling terkoneksi maka masyarakat dapat mengakses layanan pemerintah dengan lebih cepat.

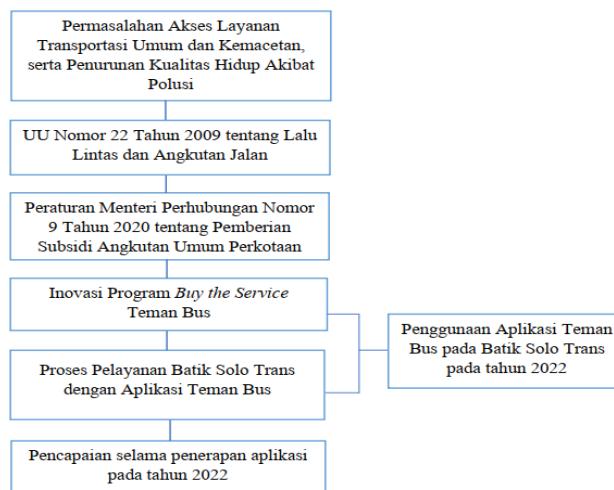
*E-Government* sebagai upaya menuju *Good Governance* yang mampu menumbuhkan kesejajaran hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan swasta diharapkan dapat menjadi konsensus dan saling bersinergi untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Dimana *Good Governance* harus memiliki wacana yang visioner sejalan dengan perkembangan teknologi, tata pemerintahan harus transparan dan memiliki kemudahan akses oleh masyarakat, tata pemerintahan yang responsif dalam menanggapi keluhan masyarakat, pemerintahan yang professional dan bertanggungjawab atau akuntabel sebagai wujud nyata dalam pemberantasan korupsi dan pelanggaran hak asasi manusia. (Hardiyansyah, 2018). Penerapan *e-government* juga diharapkan mampu mengurangi praktik

penyalahgunaan wewenang dan dapat mengurangi biaya operasional layanan.

## 1.7 Kerangka Berpikir

Berdasarkan uraian di atas maka dapat digambarkan dengan bagan kerangka berpikir sebagai berikut :

Gambar 1.6  
Bagan Alur Pemikiran



Sumber : Olahan Data Penulis, 2022

## 1.8 Metode

### 1.8.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus merupakan penelitian yang mendeskripsikan suatu kasus yang terjadi secara alamiah, bukan buatan yang disengaja. Dimana dalam pendekatan studi kasus setiap prosesnya dilakukan secara rinci, tajam, dan



mendalam. Terdapat ruang dan waktu yang dijelaskan secara spesifik terhadap kasus yang berlangsung agar dapat menghasilkan penemuan yang detail dalam mengkaji permasalahan tersebut. Pendekatan studi kasus memiliki dua kasus utama, yakni proses dan *outcome*. Peneliti dapat melihat proses yang terjadi pada setiap aktor yang terlibat di dalamnya. Sedangkan outcome yakni kasus lainnya yang melihat pada luaran yang dihasilkan dari setiap permasalahan yang diteliti. Dengan pendekatan ini pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan, wawancara, dan studi dokumen.

### **1.8.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian. Peneliti mengambil lokasi Kota Surakarta karena kota ini menjadi salah satu dari 5 kota pertama penerapan *Buy the Service* dengan aplikasi Teman Bus yakni Medan, Palembang, Denpasar, dan Yogyakarta. Selain itu, sesuai data Direktorat Angkutan Jalan Direktorat Perhubungan, Surakarta menyumbang penumpang terbanyak. Peneliti juga ingin menemukan hasil penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu di lokasi lain, serta kemudahan akses dalam pengambilan data yang berkaitan dengan waktu yang terbatas. Sedangkan untuk waktu penelitian yakni pelaksanaan kebijakan pada tahun 2022.

### **1.8.3 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ialah narasumber yang dapat memberikan informasi terkait dengan topik penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Adapun subjek dalam penelitian ini ialah Pemerintah melalui Dinas Perhubungan Kota Surakarta, UPTD Transportasi Kota Surakarta, Pengelola Batik Solo Trans yakni PT Bengawan Solo Trans dan PT Transportasi Global Mandiri, Tim IT PT Teknologi Karya Digital Nusa, serta masyarakat Kota Surakarta sebagai pengguna layanan aplikasi Teman Bus pada Batik Solo Trans.

### **1.8.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **1.8.4.1 Data Primer**

Data primer diperoleh dari kegiatan wawancara dengan narasumber dan observasi dengan Kepala Bidang Angkutan di kantor Dinas Perhubungan Kota Surakarta yakni Bapak Yulianto Nugroho, A.Md LLAJ.,SE., Kepala Bagian Tata Usaha UPTD Transportasi Kota Surakarta, Clara Vinancy, ST., MM, Direktur PT Bengawan Solo Trans Bapak Sri Sadadmodjo, Direktur PT Transportasi Global Mandiri, Bapak Yanto, dan Bapak Kunto selaku anggota tim IT Teman Bus untuk Kota Surakarta, serta Edo Araskala, Zanirah Aini, Octa Rahayu, dan Lena yang merupakan masyarakat pengguna layanan transportasi dengan aplikasi Teman Bus.

#### **1.8.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data pendukung yang dapat diperoleh dari buku, majalah, dan surat kabar yang relevan dengan topik penelitian.

### **1.8.5 Teknik Sampling**

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti menggunakan Teknik Sampling yakni teknik menarik sampel dari populasi. Populasi yakni sejumlah unit analisis yang memiliki karakteristik yang sama sesuai kriteria. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik *Purposive Sampling* dimana hanya dapat digunakan ketika peneliti telah melakukan studi penjajakan dengan baik dan lama, serta mengetahui karakteristik responden sehingga dapat mengetahui *the typical and the best people*. Selain itu, peneliti juga menggunakan Teknik *Snowball Sampling* dimana peneliti melakukan pengumpulan data dengan *intensive-interview* dari satu responden bergulir ke responden lain yang memenuhi kriteria sampai mengalami titik jenuh.

### **1.8.6 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1.8.6.1 Observasi**

Observasi yaitu dengan cara peneliti melakukan pengamatan langsung pada lokasi penelitian yaitu pada operasional bus dan *feeder* Batik Solo Trans mengenai penggunaan aplikasi “Teman Bus” di Kota Surakarta.

#### **1.8.6.2 Wawancara**

Dengan Teknik ini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yang dapat memberikan data, seperti Kepala Bagian Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta yakni Bapak Yulianto

Nugroho, A.Md LLAJ.,SE., Kepala Bagian Tata Usaha UPTD Transportasi Kota Surakarta, Clara Vinancy, ST., MM., Direktur PT Bengawan Solo Trans Bapak Sri Sadadmodjo dan Direktur PT Transportasi Global Mandiri yakni Bapak Yanto, anggota tim IT dari PT Teknologi Karya Digital Nusa untuk Kota Surakarta yakni Bapak Kunto, serta masyarakat pengguna aplikasi Teman Bus di Kota Surakarta yakni Edo Araskala, Zanirah Aini, Octa Rahayu, dan Lena

### **1.8.6.3 Dokumentasi**

Peneliti mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, surat kabar, majalah mengenai layanan angkutan umum Batik Solo Trans yang terintegrasi program Teman Bus dengan mengumpulkan data dan mempelajari hal penting yang berhubungan dengan penelitian.

### **1.8.7 Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil penelitian. Adapun Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah :

#### **1.8.7.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Reduksi data merupakan proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang dianggap kurang perlu dan tidak relevan, maupun penambahan data yang dirasa masih kurang. Reduksi

data yakni merangkum data dari lapangan yang sangat banyak, difokuskan pada hal yang penting, dan dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang akan direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya (Sugiyono, 2007:247).

#### **1.8.7.2 Penyajian Data (*Display*)**

Dengan menyajikan data maka akan mempermudah untuk memahami hal yang terjadi selama penelitian berlangsung. Dalam penyajian data selain menggunakan teks secara naratif, dapat berupa bahasa nonverbal seperti bagan, grafik, denah, matriks, dan tabel. Penyajian data merupakan proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan (Sugiyono, 2007:249).

#### **1.8.7.3 Verifikasi Data (*Conclusions drowing/verifying*)**

Verifikasi data dilakukan apabila kesimpulan awal masih bersifat sementara, dan memungkinkan terjadi perubahan yang mana apabila tidak disertai dengan bukti pendukung yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung dengan bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya (Sugiyono, 2007:252)

### **1.8.8 Validitas Data**

Uji validitas data bertujuan untuk mendapatkan informasi yang valid dan akurat dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, untuk menguji kredibilitas data digunakan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan yang sebenarnya dengan teknik triangulasi yang digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dan informasi serta interpretasi hasil penelitian yang didukung oleh materi yang ada pada pelacakan audit.