

BAB 2

KOTA SURAKARTA DAN PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK

2.1 Gambaran Umum Kota Surakarta

Surakarta merupakan daerah otonom dengan status kota yang berada di bawah Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah. Menempati urutan ketiga sebagai Kota terbesar di Pulau Jawa bagian selatan setelah Bandung dan Malang. Berdasarkan sejarahnya, eksistensi Kota Surakarta dimulai saat Kesultanan Mataram memindahkan kedudukan kerajaan dari Kartasura ke Desa Sala, di tepi sungai Bengawan Solo. Akibatnya di Solo terdapat dua keraton yakni Kasunanan Surakarta dan Mangkunegaran yang menjadikan Kota Solo menjadi kota dengan dua administrasi. Kemudian setelah berdirinya Republik Indonesia pada 17 Agustus 1945 Surakarta menjadi daerah setingkat provinsi yang dikenal dengan Daerah Istimewa Surakarta (Selayang Pandang Kota Surakarta, 2022).

Kedudukan Daerah Istimewa Surakarta (DIS) hanya berlaku selama 10 bulan, karena terjadi Gerakan antimonarki dengan kerusuhan dan penculikan pejabat DIS dan pada tanggal 16 Juni 1946 pemerintah Republik Indonesia membubarkan DIS dan menjadikan Kota Surakarta sebagai residen yang membawahi Karesidenan Surakarta yang terdiri atas Kota Praja Surakarta, Kabupaten Sragen, Kabupaten Karanganyar, Kabupaten Boyolali, Kabupaten Klaten, Kabupaten Wonogiri, dan Kabupaten Sukoharjo. Namun pada akhirnya Karesidenan Surakarta dibubarkan, dan pada 4 Juli 1950 Surakarta menjadi kota di bawah administrasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Secara resmi sesuai dengan

UU Nomor 16 Tahun 1950 tentang pembentukan daerah-daerah dan kota besar dalam lingkup provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta, Kota Surakarta menjadi daerah yang memiliki status kota otonom (Sejarah Singkat Kota Surakarta, Bappeda Kota Surakarta 2022).

Kota Surakarta merupakan pewaris Kesultanan Mataram yang dipecah melalui perjanjian Giyanti pada tahun 1755 dan telah mengalami pergantian pemimpin sebanyak 18 Walikota dan 5 Wakil Walikota. Walikota dan Wakil Walikota Surakarta terpilih (2021-2026) Gibran Rakabuming Raka dan Teguh Prakosa, sesuai data pada PPID Pemerintah Kota Surakarta 2022 memiliki visi ‘mewujudkan Surakarta sebagai kota budaya yang modern, Tangguh, gesit, kreatif, dan sejahtera’ dengan misi diantaranya :

1. Meningkatkan kualitas Kesehatan masyarakat yang berkelanjutan.
2. Memperkuat pertumbuhan ekonomi yang adaptif dan berkelanjutan.
3. Mewujudkan tata ruang dan infrastruktur kota yang mendukung pemajuan kebudayaan dan pariwisata berkelanjutan.
4. Meningkatkan kualitas dan daya saing pemuda dan masyarakat umum di bidang Pendidikan, ekonomi, seni budaya, dan olahraga.
5. Mengembangkan tata Kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang gesit dan kolaboratif berlandaskan semangat gotong royong dan kebhinekaan
6. Mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan bersama warga kota yang berkeadilan dan inklusif.

7. Mewujudkan daerah yang kondusif dan kerukunan antar umat beragama dalam tata kehidupan bermasyarakat yang saling menghormati.

Dari visi dan misi diatas terlihat jelas bahwa Pemerintah Kota Surakarta di bawah kepemimpinan Gibran-Teguh fokus pada memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pelayanan publik dan pengembangan ekonomi yang berkelanjutan yang dibarengi dengan peningkatan infrastruktur guna mendukung dan menciptakan kota yang modern, gesit, dan kolaboratif berdasarkan gotong royong bekerjasama dengan berbagai pihak. Diperlukan dukungan penuh dari masyarakat Kota Surakarta terutama dalam upaya mewujudkan daerah yang kondusif dan kerukunan antar umat beragama agar tercipta ketenteraman dalam kehidupan bermasyarakat (PPID Kota Surakarta, 2022).

Adapun potensi yang dimiliki oleh Kota Surakarta yakni berupa potensi pada bidang budaya dan ekonomi, sebagaimana visi yang dimilikinya yakni terwujudnya Kota Surakarta sebagai kota budaya yang bertumpu pada potensi perdagangan, jasa, Pendidikan, pariwisata, dan olahraga. Dilihat dari sejarahnya yang kental akan budaya keraton jawa, memiliki potensi berupa wisata sejarah keraton dan museum, kampung batik, pusat grosir batik serta *event-event* kebudayaan yang kerap kali mencuri perhatian masyarakat seperti Solo Batik Carnival, Festival jenang nusantara, pagelaran wayang orang, dan lain sebagainya (Selayang Pandang Kota Surakarta, 2022).

2.1.1 Kondisi Geografis Kota Surakarta

Kota Surakarta terletak pada 110° 45' 15''-110° 45' 35'' Bujur Timur dan 7° 36'-7° 56' Lintang Selatan, memiliki luas wilayah 44,04 km² dengan kondisi wilayah berupa dataran rendah pada ketinggian kurang lebih 92 m dari permukaan laut. Surakarta berada pada 65 km timur laut Yogyakarta dan 100 km tenggara Semarang. Di sebelah barat Surakarta dikelilingi oleh Gunung Merapi, Gunung Merbabu dan Gunung Lawu di bagian timur. Adapun iklim berupa tropis dengan dua musim yaitu kemarau dan musim hujan. Suhu udara berkisar antara 26,55° Celcius hingga 29,10° celcius dengan kelembaban udara antara 68% sampai dengan 86% (Geografis Kota Surakarta, DPMPTSP Kota Surakarta 2022). Kota Surakarta terbagi atas 5 kecamatan yakni Kecamatan Banjarsari, Kecamatan Jebres, Kecamatan Serengan, Kecamatan Laweyan, dan Kecamatan Pasar Kliwon.dengan batas wilayah administratif sebagai berikut :

- a. Sebelah Barat: Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sukoharjo
- b. Sebelah Timur: Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sukoharjo
- c. Sebelah Utara: Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Boyolali
- d. Sebelah Selatan: Kabupaten Sukoharjo

2.1.2 Kependudukan dan Ketenagakerjaan

Berdasarkan data Surakarta dalam Angka, pada tahun 2021 jumlah penduduk di Kota Surakarta tercatat sebanyak 522.728 jiwa dengan komposisi penduduk dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 257.171 jiwa dan 265.557 jiwa perempuan. Berikut tabel jumlah penduduk Kota Surakarta menurut kecamatan :

Tabel 2.1
Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Surakarta Tahun 2020-2021

Kecamatan	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan (Jiwa)	
	2020	2021
Laweyan	88.524	88.578
Serengan	47.778	47.853
Pasar Kliwon	78.517	78.565
Jebres	138.775	138.859
Banjarsari	168.770	168.873
Kota Surakarta	522.364	522.728

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Surakarta, 2021

Dari tabel tersebut dapat diketahui jumlah penduduk Kota Surakarta pada tahun 2021 sejumlah 522.364 dan 2022 sejumlah 522.728 yang mana data tersebut menunjukkan penduduk mengalami kenaikan sejumlah 364 jiwa. Adapun angka laju pertumbuhan penduduk sebesar 0.07%. Kepadatan penduduk Kota Surakarta mencapai 13.061,53 jiwa/km². Wilayah dengan kepadatan penduduk tertinggi yakni di Kecamatan Banjarsari dan wilayah dengan kepadatan penduduk terkecil yaitu di Kecamatan Serengan. Berdasarkan data Sakernas pada Badan Pusat Statistik Kota Surakarta tahun 2019-2021, jumlah angkatan kerja di Kota Surakarta yakni 286.811 orang dengan tingkat pengangguran sebesar 7,85%. Dengan Upah Minimum Kota (UMK) sebesar 2.035.720 rupiah, menurut data Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Surakarta pada tahun 2020 terdapat 2.432 pencari kerja terdaftar, 1.171 lowongan kerja terdaftar, dan 791 penempatan/pemenuhan tenaga kerja (Badan Pusat Statistik Kota Surakarta 2021).

2.1.3 Pendidikan

Pendidikan merupakan pilar utama dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat. Adanya pendidikan mampu mencetak manusia-manusia yang berdaya dengan kualitas yang bermutu dengan inovasi dan kreasi yang mampu

diciptakannya sehingga dapat bermanfaat dalam pembangunan bangsa. Dengan demikian, untuk mendukung dan mensukseskan pembangunan manusia secara berkelanjutan, maka diperlukan sarana dan prasarana pendidikan serta tenaga pendidik yang memadai untuk terlaksananya pendidikan yang berkualitas. Berdasarkan Data Pokok Pendidikan tahun ajaran 2022/2023 jumlah siswa sebanyak 147.427 dan guru mencapai 9.786 dengan fasilitas pendidikan sebagai berikut:

Tabel 2.2
Jumlah Fasilitas Pendidikan di Kota Surakarta Tahun 2022

No	Kecamatan	TK	KB	TPA	SD	SMP	SMA	SMK	SLB	PT	Total
1	Banjarsari	86	40	9	81	20	14	21	7	8	286
2	Jebres	63	29	3	48	16	7	7	4	2	179
3	Laweyan	55	24	2	50	19	6	14	3	9	182
4	Pasar Kliwon	35	16	0	42	10	3	3	2	0	111
5	Serengan	27	9	0	24	9	2	4	1	2	78
Total		266	118	14	245	74	32	49	17	21	836

Sumber: Dapodikdasmen 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui fasilitas pendidikan di Kota Surakarta terbilang cukup lengkap mulai dari tingkat TK sampai perguruan tinggi. Dimana total keseluruhan fasilitas pendidikan sejumlah 836 yang tersebar di seluruh wilayah di Kota Surakarta.

2.1.4 Ekonomi dan Investasi

Dilihat dari penggunaan lahan yang banyak digunakan untuk pengembangan sektor jasa, didalamnya untuk mendorong perekonomian terdapat perdagangan dan pariwisata yang saling berkaitan. Berwisata menjadi salah satu alasan orang-orang berkunjung ke Surakarta, dimana dalam hal ini banyak pihak terlibat untuk mengembangkan kegiatan tersebut dengan menawarkan jasa

penginapan, menawarkan kuliner khas, berjualan souvenir untuk oleh-oleh seperti halnya pada industri batik yang menjadi salah satu industri khas Kota Surakarta. Sentra kerajinan batik berada di daerah Laweyan dan Kauman.

Adapun pusat perdagangan berada pada Pasar Klewer, Beteng Trade Center, dan Pusat Grosir Solo. Dibawah Dinas Industri dan Perdagangan, Surakarta memiliki pasar tradisional lainnya yang dapat dikatakan sebagai pasar besar pusat grosir segala macam kebutuhan diantaranya Pasar Gedhe, Pasar Legi, dan Pasar Kembang. Selain itu, juga terdapat pasar barang antik yakni Pasar Triwindhu dan Pasar Keris. Dalam ekonomi keuangan daerah sebagai hak Pemerintah Daerah yang diakui sebagai nilai penambahan kekayaan bersih berupa penerimaan uang melalui rekening kas umum daerah, pada tahun 2021 jumlah target Pendapatan Asli Daerah sebesar 514.200.704.362,4 dengan realisasi sebesar 557.448.878.830 (Badan Pusat Statistik Kota Surakarta, 2021).

Kota Surakarta menjadi kawasan yang mengalami perkembangan yang begitu pesat, baik pada sektor properti maupun investasi. Dilihat dari pembangunan pusat perbelanjaan, apartemen, ruas jalan tol, layanan transportasi yang lengkap dan mumpuni mulai dari stasiun, bandara, dan terminal yang mudah diakses. Pesatnya perkembangan ini menjadikan Kota Surakarta sebagai lokasi strategis dan menguntungkan untuk investasi. Dengan iklim usaha yang kondusif dengan adanya program revitalisasi pasar, pembiayaan UMKM, serta pengembangan ekonomi rakyat menambah pesat arus investasi di Surakarta.

Perkembangan pembangunan infrastruktur, aksesibilitas, dan fasilitas umum yang massif dan menonjolkan sektor wisata di Surakarta semakin membuka peluang untuk investasi. Selain itu, adanya pembangunan Tower Solo *Technopark* yang memadukan unsur perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, mampu mendukung kebutuhan pasar industri dan bisnis untuk penguatan daya saing daerah.

2.2 Layanan Transportasi Publik Kota Surakarta

Salah satu layanan fasilitas umum yang ditemui di Kota Surakarta yakni transportasi umum, dimana kota Surakarta sebagai kota dengan pusat pemerintahan, perkantoran, sekaligus tempat wisata semakin berbenah dalam menyediakan akses jalan dan transportasi umum kepada masyarakat untuk mempermudah aksesibilitas dan mobilisasi masyarakat dari satu tempat ke tempat lainnya. Adapun transportasi umum yang terdapat di Kota Surakarta yakni angkutan umum kota, kereta api, dan pesawat.

2.2.1 Angkutan Darat

Angkutan darat yang ada di Surakarta yakni berupa taksi, angkutan umum dalam kota, bus antarkota antar provinsi, dan angkutan tradisional. Biasanya taksi sering dijumpai di bandara sebagai salah satu angkutan resmi yang beroperasi mengangkut penumpang dari bandara ke tujuan tertentu. Untuk angkutan tradisional berupa becak dan andong yang beroperasi di tempat wisata dan pasar. Becak dan andong saat ini digunakan untuk mengangkut para wisatawan di sekitar Keraton Kasunanan dan mengangkut barang dagangan di pasar-pasar terutama di Pasar Klewer dan Pusat Grosir Solo yang masih berada di sekitar area keraton.

Sedangkan untuk angkutan antar kota antar provinsi terdapat sekitar 42 PO operator bus yang menghubungkan angkutan umum dari barat dan dari timur dengan fasilitas terminal tipe A Tirtonadi yang kini semakin mumpuni dan ramai setiap harinya menaikkan dan menurunkan penumpang dari berbagai daerah (Sumber: Instagram @officialtirtonadi, 2022).

Pada angkutan umum perkotaan, pemerintah menyediakan angkutan Batik Solo Trans yang berupa armada bus Batik Solo Trans dan *feeder* (angkot) Batik Solo Trans yang menjadi bagian daripada Teman Bus. Angkutan tersebut tersedia dalam beberapa koridor untuk menjangkau semua sudut Kota Surakarta. sebagai alternatif moda transportasi publik yang saling terkoneksi dengan terminal, stasiun, dan bandara hingga dapat mencakup ke wilayah luar Kota Surakarta. Sesuai dengan hasil diskusi Transportologi, 2019 Batik Solo Trans secara mandiri mengembangkan sistem untuk memenuhi ketentuan standar pelayanan minimum (SPM) yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan.

Sesuai dengan Perda Kota Surakarta Nomor 1 tahun 2013 tentang penyelenggaraan perhubungan dalam memberikan layanan transportasi publik dan Perda Kota Surakarta Nomor 5 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis pada Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atas pelayanan angkutan umum perkotaan Batik Solo Trans dan atas nota perjanjian atau MoU Pemerintah Kota Surakarta menunjuk PT Bengawan Solo Trans yang bertanggungjawab dalam mengoperasikan *Bus Rapid Transit* Batik Solo Trans dan PT Transportasi Global Mandiri sebagai operator *feeder* Batik Solo Trans.

Saat ini Batik Solo Trans beroperasi dalam beberapa koridor dan telah menjangkau hampir semua titik di Kota Surakarta bahkan ke wilayah luar kota di sekitarnya. Terdapat 12 koridor yang beroperasi, diantaranya koridor 1 hingga 6 dilalui Bus besar dan sedang. Sedangkan koridor 7 hingga 12 dilalui oleh *feeder* (angkutan) Batik Solo Trans. Adapun koridor bus dan *feeder* Batik Solo Trans yang beroperasi yakni :

Tabel 2.3
Koridor Bus dan *Feeder* Batik Solo Trans

Koridor	Bus Batik Solo Trans	Koridor	Feeder Batik Solo Trans
1	Bandara Adi Soemarmo-Terminal Palur PP.	7	RSUD Ngipang-Pasar Klewer PP
2	Sub Terminal Kerten-Terminal Palur PP.	8	Sub Terminal Tipe C Pelangi Mojosoongo-Lotte Mart (Cemani) PP.
3	Terminal Kartasura-Tugu Cembengan PP.	9	Sub Terminal Tipe C Pelangi Mojosoongo-Terminal Semanggi PP.
4	Terminal Kartasura-Terminal Palur Via Terminal Tirtonadi PP.	10	Terminal Palur-Pasar Klewer PP.
5	Terminal Kartasura-Pasar Bekonang PP	11	Terminal Tirtonadi-Pasar Klewer PP.
6	Terminal Tirtonadi-Solo Baru PP.	12	Pasar Klewer-Gentan RCTI PP.

Sumber : Instagram @temanbus_solo, 2022.

Dari data tersebut diketahui terdapat 12 koridor Batik Solo Trans yang beroperasi. Operasional rute koridor 1-6 dijalankan oleh bus Batik Solo Trans, sedangkan operasional rute koridor 7-12 dijalankan oleh *feeder* Batik Solo Trans (Sumber : Instagram @temanbus_solo, 2022).

2.2.2 Kereta Api

Layanan kereta api di Kota Surakarta dapat diakses melalui beberapa stasiun. Terdapat 2 stasiun besar yakni Stasiun Balapan dan Stasiun Purwosari.

Stasiun Balapan merupakan stasiun tertua yang berdiri pada tahun 1873, berada di jalur kereta api yang menghubungkan Kota Bandung, Jakarta, Surabaya, dan Semarang. Stasiun Balapan memiliki 12 jalur lintasan yang dilengkapi dengan Jalur Penyeberangan Orang yang terhubung dengan terminal Tirtonadi. Seiring perkembangannya, stasiun Balapan menyiapkan stasiun khusus untuk kereta menuju ke Bandara Adi Soemarmo dan kereta rel listrik. Stasiun Balapan melayani kereta jarak jauh ke Jakarta, Bandung, Malang, Banyuwangi, Purwokerto, dan Surabaya. Sedangkan untuk kereta lokal jarak dekat ke Yogyakarta dan Kutoarjo.

Stasiun besar kedua yakni Purwosari yang didirikan pada tahun 1875, pada awal pembangunannya merupakan percabangan jalur kereta api antara Surabaya dengan Wonogiri. Stasiun ini melayani pengangkutan kereta api jarak jauh dan kereta api lokal jarak dekat. Rel kereta api dihubungkan dengan stasiun-stasiun lain yang ada di titik strategis yakni Purwosari, Sriwedari, dan Jebres. Stasiun Jebres sebagai stasiun perhentian untuk kereta kelas ekonomi dan relasi Semarang-Madiun, serta Stasiun Sangkrah. Surakarta memiliki keunikan tersendiri dimana kota ini menjadi satu-satunya kota yang memiliki rel kereta api yang parallel dengan jalan raya yang berada di Jalan Slamet Riyadi yang sampai saat ini masih beroperasi untuk kereta api wisata Jaladara (Selayang Pandang Kota Surakarta, 2022).

2.2.3 Pesawat Terbang

Akses transportasi berupa pesawat terbang di Surakarta terdapat bandara Adi Soemarmo yang terletak di Kabupaten Boyolali. Jaraknya yang cukup dekat

dengan Kota Surakarta membuat pesawat menjadi salah satu akses transportasi efektif yang dipilih oleh masyarakat untuk berkunjung maupun meninggalkan Kota Surakarta. Bandara Adi Soemarmo saat ini telah menjadi bandara internasional yang dapat melayani penerbangan domestik dan internasional.

Sebagai salah satu bandara besar di Jawa Tengah yang terletak dekat dengan Kota Surakarta, Bandara Adi Soemarmo terus dikembangkan untuk bandara hub agar menjadi pusat sehingga ketika terdapat penerbangan menuju ke Jawa Tengah dapat langsung mendarat di Bandara Adi Soemarmo dan tidak perlu lagi transit di Jakarta. Setiap tahun penumpang pesawat di Bandara Adi Soemarmo mengalami peningkatan baik penumpang domestik maupun internasional, ditambah lagi saat ini bandara internasional tersebut telah dilengkapi dengan fasilitas yang memadai dan terhubung dengan kereta api bandara dari Stasiun Balapan yang tentunya akan menjadi pilihan moda perjalanan yang dapat mempermudah mobilitas masyarakat.

2.3 Aplikasi Teman Bus

Perkembangan teknologi dan komunikasi yang semakin meningkat setiap harinya, berdampak pada semakin banyaknya pemanfaatan teknologi pada setiap bidang, salah satunya pada bidang transportasi darat. Seiring dengan pertumbuhan penduduk maka kebutuhan akan transportasi juga semakin meningkat, transportasi menjadi salah satu prioritas pembangunan. Salah satu upaya pemerintah dalam mengembangkan layanan transportasi yakni dengan penerapan Teman Bus.

Teman Bus merupakan bagian dari program *Buy the Service* yang diterapkan pada tahun 2020 oleh Kementerian Perhubungan sebagai upaya untuk

perbaikan kualitas angkutan massal perkotaan yang pada awalnya tidak efektif dan banyak terjadi konflik persaingan antar pengemudi. Serta meningkatkan jaminan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pengguna dengan prinsip TEMAN yakni Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal, dan Nyaman. Dimana tujuan dari adanya program ini berdasarkan prinsip tersebut ialah sebagai transportasi yang Ekonomis dengan kemudahan dan penghematan biaya, Mudah diakses pengguna melalui aplikasi, Andal karena pelayanan yang baik selama perjalanan, dan Nyaman didalam bus karena kondisi yang bersih dengan memperhatikan protocol kesehatan, dan memberikan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan bagi pengguna (Teman Bus, 2022).

Adanya program tersebut sebagai bentuk pelayanan terpadu pada bidang transportasi yang didalamnya melibatkan banyak pihak untuk sistem integrasi dalam pelaksanaannya. Sebagai strategi untuk menciptakan layanan transportasi yang lebih baik di Kota Surakarta, pemerintah menyepakati MOU Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dan membentuk konsersium pengelola Batik Solo Trans agar tercipta transportasi umum perkotaan yang aman, nyaman, cepat, selamat, dan terjangkau oleh masyarakat.

Penerapan program *Buy the Service* di Kota Surakarta melalui beberapa tahapan yang dimulai dengan permohonan untuk pelaksanaan *Buy the Service* di Kota Surakarta dengan menyiapkan *master plan* serta sarana dan prasarana yang dapat mendukung program tersebut. Dimana setelah permohonan dan segala perlengkapan yang diperlukan telah memenuhi standar maka program *Buy the Service* yang disebut dengan layanan Teman Bus diterapkan di Kota Surakarta yang

dilengkapi dengan aplikasi Teman Bus yang di launching pada Juli 2020. Adapun tujuan utama dari adanya program tersebut ialah untuk menciptakan transportasi yang ekonomis, mudah, andal, dan nyaman bagi masyarakat dengan ketentuan standar pelayanan tertentu. Uji coba operasional dilakukan mulai tanggal 1 Juli 2020. Terdapat 2 koridor uji coba yakni koridor 3 sebanyak 20 bus dan koridor 4 sebanyak 24 bus (Dinas Perhubungan Kota Surakarta, 2022).

Armada yang beroperasi berupa bus besar dengan kapasitas penumpang 60 orang dengan 30 tempat duduk dan bus sedang berkapasitas 40 orang dengan 20 tempat duduk. Didalamnya terdapat 1 area untuk prioritas dan sangat memperhatikan kebersihan, dengan fasilitas yang ada diharapkan dapat memberikan kenyamanan pada penumpang. Selain itu, kendaraan juga dilengkapi kamera pemantau CCTV dan alarm sensor pengemudi yang tentunya dapat meningkatkan keamanan penumpang (temanbus.com, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Clara Vinancy ST., MM. selaku Kepala Bagian Tata Usaha UPT Transportasi Dinas Perhubungan Kota Surakarta pada 21 Februari 2023, dalam melaksanakan program *Buy the Service* Teman Bus, sesuai dengan Perwali Nomor 5 tahun 2022 tentang SOTK dengan tugas pokok dan fungsi monitoring dan evaluasi, dimana dalam hal ini UPT Transportasi Dinas Perhubungan memiliki kewenangan penuh dalam monitoring dan evaluasi keberjalanan program, diberikan anggaran oleh Kementerian Pusat sebesar 782 juta untuk dikelola secara otonom dan dipertanggungjawabkan secara langsung kepada Kementerian Perhubungan. Anggaran tersebut dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga UPT Transportasi yang harus menghasilkan profit yang

berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi untuk monitoring angkutan massal, salah satunya yakni dengan menerapkan sistem sewa armada kepada PT Bengawan Solo Trans dan PT Transportasi Global Mandiri untuk pengadaan Batik Solo Trans. Selain itu, dalam operasional program Kementerian Perhubungan secara langsung berurusan dengan pihak ketiga yang ditunjuk sebagai mitra kerjasama sehingga tidak ada kewenangan Pemerintah Kota dalam anggaran keuangan antara Kementerian Perhubungan dan *stakeholder* terkait.

Layanan Teman Bus memberikan tarif yang terjangkau, dimana pada awal penerapannya masih tidak dikenakan tarif atau gratis bagi penumpang dan mulai membayar pada 31 Oktober 2022 dengan tarif flat (tarif sama tidak ada perbedaan jarak jauh ataupun dekat). Metode pembayaran dilakukan secara non tunai menggunakan kartu elektronik (*E-Money*) dan melalui QRIS dengan cara scan *QR Code* yang ada di bus melalui aplikasi *E-Wallet* atau *m-banking*. Sistem *E-Ticketing* dengan personalisasi penumpang mendukung integrasi pembayaran antar moda dan sosialisasi sistem pembayaran bus yang dapat dicatat dan dimanfaatkan untuk penentuan tarif pengguna khusus. Sistem ini dapat menghemat biaya operasional yang lebih rendah, serta dapat mengumpulkan pendapatan secara efisien karena *cashless* tidak tercecer. Selain itu, untuk memudahkan penumpang dalam mengakses layanan Teman Bus dilengkapi dengan aplikasi mobile yang memuat informasi layanan Teman Bus (temanbus.com, 2022).

Aplikasi Teman Bus merupakan bagian dari implementasi program *Buy the Service* oleh Kementerian Perhubungan untuk pengembangan angkutan umum di Kawasan perkotaan berbasis jalan yang memanfaatkan teknologi telematika yang

andal dengan berbasis non tunai untuk meningkatkan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pada penumpang. Di dalam aplikasi Teman Bus meliputi akses informasi seputar operasional bus dan akses layanan laporan aduan melalui *call center*. Aplikasi Teman Bus merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh user yang berkolaborasi dengan beberapa pihak untuk aktualisasi informasi yang ditampilkan. Dalam pelaksanaannya pihak yang terlibat yakni :

1. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia yakni Direktorat Jenderal Perhubungan Darat
2. Manajemen Pengelola yakni PT Surveyor Indonesia
3. Operator Kendaraan untuk Kota Surakarta yakni PT Bengawan Solo Trans sebagai pengelola bus BatikSolo Trans dan PT Transportasi Global Mandiri sebagai pengelola *feeder* Batik Solo Trans.
4. Tim IT, untuk Kota Surakarta yakni PT Teknologi Karya Digital Nusa.

Dalam sistem ini, pihak yang terlibat memiliki fungsi dan tugas masing-masing. Kementerian Perhubungan dan manajemen pengelola yakni sebagai pengawas keberjalanan program yang bermanfaat untuk dapat membantu regulator dalam pengambilan kebijakan layanan transportasi. Operator kendaraan sebagai penyedia armada dan pramudi yang sesuai standar memastikan operasional kendaraan berjalan dengan baik. Tim IT bertugas untuk mendukung keberjalanannya segala item yang berhubungan dengan teknologi yang dipasang dalam kendaraan yang dapat melacak dan melaporkan aktivitas yang terjadi pada operasional kendaraan yang terhubung dengan sistem yang ada di operator dan aplikasi Teman Bus itu sendiri.

Aplikasi Teman Bus merupakan *platform* layanan *online* bagi para penumpang untuk melihat informasi seputar layanan Teman Bus. Aplikasi dapat diunduh melalui *Playstore* untuk *smartphone* android dan *Appstore* untuk *Iphone*. Untuk menggunakan aplikasi Teman Bus diperlukan pembuatan akun dimana nantinya memerlukan *email*, *password*, dan kode verifikasi yang dikirimkan melalui email. Sejak awal diterbitkan, aplikasi Teman Bus terus mengalami perubahan dan pengembangan. Dimana pada awalnya hanya terdapat beberapa menu yang dapat di akses, kini sudah semakin lengkap dan memiliki beberapa fitur baru yang memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi seputar operasional bus.

Pada tahun 2022, sejak pertama kali diluncurkan pada tahun 2020 aplikasi Teman Bus telah diunduh lebih dari 500 juta orang di seluruh Indonesia, terkhusus bagi masyarakat yang termasuk dalam 5 kota penerapan Teman Bus pertama kali yakni Yogyakarta, Surakarta, Palembang, Makassar, dan Denpasar. Tidak dapat diketahui secara pasti berapa jumlah pengguna aplikasi pada setiap kota operasional Teman Bus, dikarenakan aplikasi yang *universal* berada dibawah koordinasi pusat Kementerian Perhubungan. Dilihat dari pemberian rating dan ulasan pengguna aplikasi Teman Bus di *Playstore* dan *Appstore* yang diambil setelah *update* terakhir pada Januari 2023 rata-rata rating yang diterima pada *Playstore* adalah 2,6 dari 5.363 pengguna dan pada *Appstore* 2,5 dari 645 pengguna. Sebagaimana gambar berikut :

Gambar 2.1

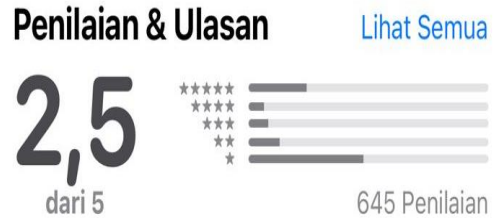
Rating Aplikasi Teman Bus pada Playstore



Sumber : Playstore, 2023

Gambar 2.2

Rating Aplikasi Teman Bus pada Appstore

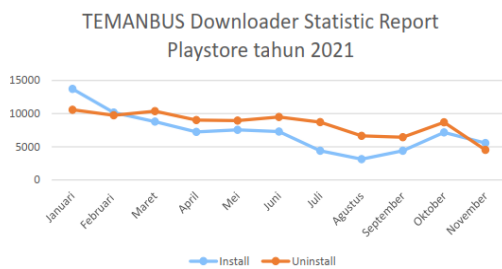


Sumber : Appstore, 2023

Berdasarkan gambar 2.1 Pemberian rating dan ulasan di *Playstore* dan gambar 2.2 pemberian rating pada *Appstore* menunjukkan bahwa pemberian nilai posisi tertinggi yakni pada pemberian bintang 1, dan tertinggi kedua pada pemberian bintang 5. Dimana hal tersebut menunjukkan bahwa lebih banyak pengguna yang merasa performa aplikasi dinilai masih kurang. Dilihat dari hasil penelitian sebelumnya, berdasarkan data yang diberikan oleh pihak pengembang aplikasi Teman Bus pada tahun 2021 terjadi perubahan *install uninstall* aplikasi Teman Bus yang tidak stabil. Sebagaimana gambar berikut ini :

Gambar 2.3

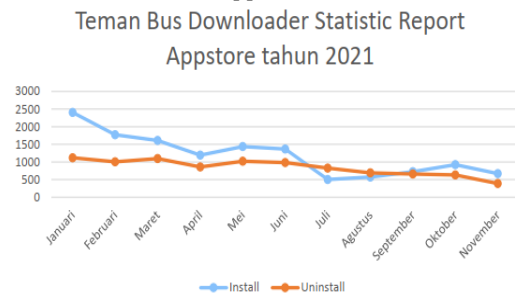
Downloader Statistic Report Teman Bus pada Playstore



Sumber : Internal Pengembang Aplikasi Teman Bus, 2021

Gambar 2.4

Downloader Statistic Report Teman Bus pada Appstore



Sumber : Internal Pengembang Aplikasi Teman Bus, 2021

Berdasarkan gambar grafik tersebut, menunjukkan bahwa *install* aplikasi Teman Bus dari bulan januari-november tidak stabil, dimana jumlah *install* mengalami kenaikan dan penurunan bahkan terdapat titik dimana jumlah *install*

dibawah jumlah *uninstall* aplikasi. Sedangkan grafik *uninstall* aplikasi Teman Bus cenderung lebih konsisten. Banyak pengguna yang telah menginstall aplikasi, cenderung akan menguninstall aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa performa aplikasi Teman Bus dengan rating 2.6 pada *playstore* dan 2.5 pada *Appstore* masih kurang memuaskan bagi para pengguna.

Aplikasi Teman Bus sendiri dari awal mula diluncurkan hingga saat ini telah mengalami beberapa kali *update* versi sebagai langkah untuk memperbaiki daan melengkapi performa aplikasi, *update* tersebut diantaranya sebagai berikut :

Tabel 2.4
Riwayat Versi Aplikasi Teman Bus

No	Tahun	Riwayat Versi	Perbaikan
1	2020	1.0	-
2	2021	1.1	Penambahan fitur kode QR
3	2022	2.0	Perbaikan pada rute, jadwal, QR ID, pencarian “mau kemana hari ini?” dan favorit perjalanan
4	2022	2.0.1	Perbaruan pada nomor kontak dan perbaikan <i>sign in</i> pada apple
5	2022	2.0.2	Perbaikan bug <i>sign in</i> pada apple dan mengubah tampilan flow QR code untuk pengguna tertentu.
6	2023	2.0.3	Perbaikan pada tampilan google map di fitur “jadwal” dan perbaikan rute pada semua jadwal di fitur “jadwal”

Sumber : Aplikasi Teman Bus, 2023

Berdasarkan tabel diatas, aplikasi Teman Bus telah mengalami 6 kali perbaruan versi aplikasi. Dimana di setiap perbaruan versi terdapat fitur-fitur yang ditambahkan dan diperbaiki. Hal tersebut dimaksudkan sebagai upaya memperbaiki dan melengkapi fitur pada aplikasi agar aplikasi dapat digunakan dengan optimal. Hal lain juga sebagai tindak lanjut atas ulasan yang terdapat pada *Appstore* maupun

Playstore berdasarkan pengalaman pengguna yang diupload pada aplikasi Teman Bus yang menunjukkan bahwa pemberian rating bintang 1 lebih banyak daripada rating bintang 5 dan ulasan mengeluhkan mengenai performa aplikasi yang masih kurang yang ditandai dengan *force close* dan *bug* pada aplikasi (Teman Bus, 2023).

Pada aplikasi Teman Bus memuat beberapa fitur yang dapat digunakan untuk memudahkan akses pengguna layanan Teman Bus diantaranya, informasi mengenai keberadaan halte terdekat dan jangkauannya dari lokasi kita, informasi rute dan koridor bus yang beroperasi, informasi jadwal kedatangan bus, *scan* pembayaran melalui QRIS, halaman kritik dan saran yang dapat diberikan pada layanan Teman Bus, serta terdapat *Call Center*. Berikut ini fitur-fitur yang ada pada aplikasi Teman Bus :

Gambar 2.5
Tampilan Layanan Aplikasi Teman Bus



Sumber : Aplikasi Teman Bus

Terdapat beberapa jenis fitur layanan yang dapat diakses melalui aplikasi Teman Bus, yaitu :

1. **Beranda**, pada menu beranda terdapat fitur informasi dan berita seputar Teman Bus, opsi kota operasional Teman Bus, peta jaringan, serta fitur beranda, jadwal, setelan, dan bantuan, seperti pada gambar berikut ini :

Gambar 2.6
Halaman Pilihan Kota



Sumber : Aplikasi Teman Bus

Pada beranda terdapat fitur opsi pilihan kota, maka akan muncul halaman seperti ini, *user* dapat menentukan kota operasional Teman Bus sesuai dengan kebutuhan.

Gambar 2.7
Tampilan Peta Jaringan



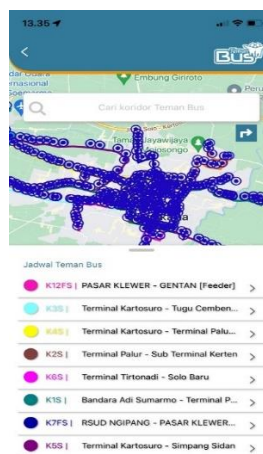
Sumber : Aplikasi Teman Bus

Pada halaman ini, selain opsi kota, terdapat fitur peta jaringan yang menunjukkan peta jaringan operasional Teman Bus sesuai dengan kota yang

ditentukan oleh *user*. Gambar di atas menunjukkan peta jaringan operasional Teman Bus di Kota Surakarta. Maka dalam gambar tersebut akan memuat informasi mengenai rute bus dan koridor yang beroperasi di setiap sudut Kota Surakarta.

2. Jadwal

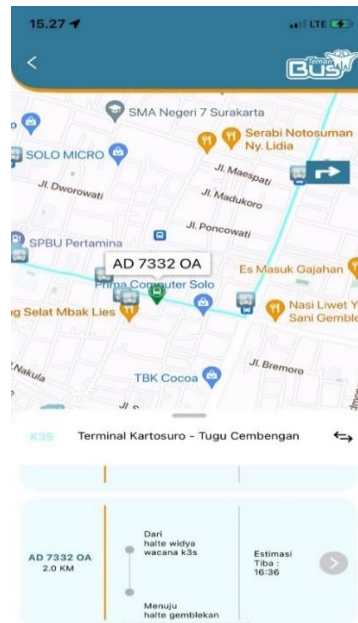
Gambar 2.8
Jadwal dan Koridor Batik Solo Trans



Sumber : Aplikasi Teman Bus

Halaman ini merupakan tampilan ketika *user* klik fitur jadwal pada beranda. Terdapat informasi mengenai rute dan jadwal bus maupun *feeder* Batik Solo Trans yang beroperasi pada hari tersebut. Dalam gambar tersebut menunjukkan K12FS, K3S, K4S, K2S, K6S, K1S, K7FS, dan K6S. Dimana kode S untuk koridor bus Batik Solo Trans, dan FS untuk kode koridor *feeder* Batik Solo Trans. Ketika *user* klik salah satu jadwal bus yang beroperasi maka akan muncul seperti berikut ini :

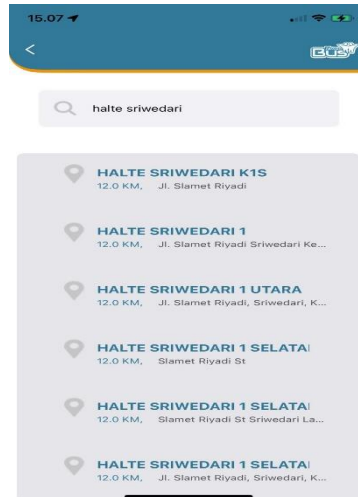
Gambar 2.9
Jadwal



Sumber : Aplikasi Teman Bus

Dari halaman ini dapat diketahui lokasi armada dengan kode K3S yakni untuk kode bus Batik Solo Trans dengan rute Terminal Kartosuro-Tugu Cembengan nomor kendaraan AD 7332 0A berangkat dari halte Widya Wacana K3S menuju halte Gembekan diperkirakan tiba pada pukul 16.36 WIB. Dari informasi tersebut, *user* dapat memperkirakan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menunggu di halte Gembekan ketika ingin menggunakan bus K3S Batik Solo Trans untuk rute Kartosuro-Tugu Cembengan maupun sebaliknya. Pada fitur selanjutnya, jika *user* ingin mengetahui lokasi halte lain yang akan dituju, maka dapat menggunakan fitur seperti pada berikut ini :

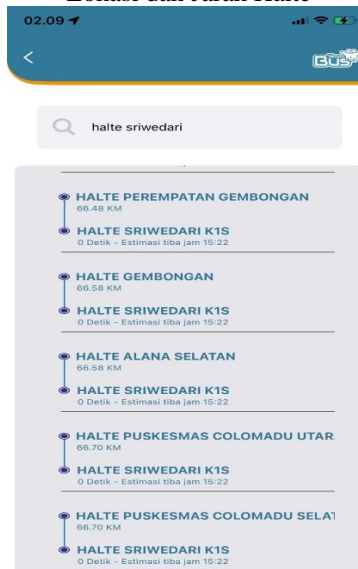
Gambar 2.10
Halaman Lokasi Halte



Sumber : Aplikasi Teman Bus

Dari halaman jadwal dan rute, terdapat kolom pencarian yang dapat digunakan untuk mencari koridor dan lokasi halte dengan cepat. Pada halaman ini ketika *user* ingin mencari halte yang berlokasi di sekitar sriwedari, maka dapat menuliskan “Halte Sriwedari” pada kolom pencarian, selanjutnya akan muncul beberapa lokasi halte yang berada di sekitar Sriwedari.

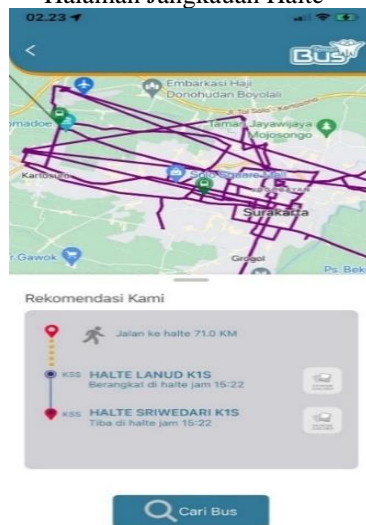
Gambar 2.11
Lokasi dan Jarak Halte



Sumber : Aplikasi Teman Bus

Hasil pencarian lokasi halte yang muncul pada halaman sebelumnya, pada halaman ini *user* dapat klik lokasi halte dan dapat diketahui jarak halte tersebut dengan halte lain yang dilalui oleh Batik Solo Trans.

Gambar 2.12
Halaman Jangkauan Halte

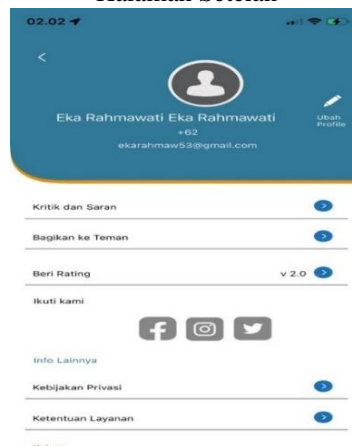


Sumber : Aplikasi Teman Bus

Pada halaman ini dapat diketahui jauhnya jarak halte yang dituju dengan lokasi *user*. *User* juga dapat mencari bus yang melalui rute tersebut.

3. Setelan

Gambar 2.13
Halaman Setelan

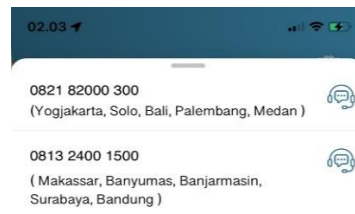


Sumber : Aplikasi Teman Bus

Ketika user klik fitur setelan pada beranda, maka akan muncul profil pengguna. Pada halaman ini, aplikasi Teman Bus tertaut dengan akun sosial media Teman Bus yakni *facebook*, *Instagram*, dan *twitter*. Selain itu, *user* dapat memberikan kritik dan saran, membagikan tautan aplikasi ke teman, dan memberikan rating untuk pengalaman penggunaan aplikasi.

4. Bantuan

Gambar 2.14
Halaman Bantuan



Sumber : Aplikasi Teman Bus

Dari halaman utama, ketika *user* klik fitur bantuan maka akan muncul halaman berupa nomor *call center* sesuai dengan region operasional Teman Bus. Disana terdapat dua nomor *call center* yang dapat digunakan oleh *user* untuk bantuan informasi, layanan aduan, dan bantuan yang terhubung secara langsung dengan *whatsapp* dimana untuk Kota Surakarta sendiri dapat menghubungi nomor 0821 82000 300.

Aplikasi Teman Bus secara langsung dilaksanakan dan diawasi oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia dimana Pemerintah Kota Surakarta mendukung secara penuh penerapan aplikasi Teman Bus pada Batik Solo Trans sebagai bagian dari program *Buy the Service* dengan memaksimalkan sarana prasarana yang ada. Pada aplikasi Teman Bus terdapat fitur *call center* sebagai pusat bantuan dan layanan aduan sesuai dengan regional operasional pelayanan Teman Bus. Laporan yang masuk akan langsung diteruskan ke operator kendaraan yang ada di kota dan Dinas Perhubungan Kota Surakarta melalui UPT Transportasi yang bertugas sebagai pengawas dalam pelaksanaan program untuk segera ditindaklanjuti.

Anggaran pelaksanaan program *Buy the Service* sepenuhnya dibebankan pada Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat yang mana sesuai PM No 9 tahun 2020 Kementerian Perhubungan memberikan subsidi untuk mendukung keberjalanan program mulai dari biaya operasional, gaji pegawai, bahan bakar minyak, serta biaya pemeliharaan dan perawatan armada. Pada kebijakan tarif sendiri, Pemerintah Kota Surakarta memberikan subsidi dari sebagian Anggaran Pengeluaran dan Belanja Daerah (APBD) untuk penumpang Batik Solo Trans yang masih dapat diakses secara gratis hingga akhir bulan Desember 2022.