



**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN TRANSPORTASI EKONOMIS MUDAH
ANDAL DAN NYAMAN (TEMAN BUS) DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN TRANSPORTASI DI KOTA PALEMBANG
(STUDI KASUS PADA PT. TRANS MUSI PALEMBANG JAYA)**

NAMA : LOUIS SABDA BARES TAMBUNAN
NIM : 19.11.016
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

Louis Sabda Bares Tambunan, 2023, Effectiveness of using economical, easy, reliable and comfortable transportation (Teman Bus) in improving transportation services in Palembang City (Case Study at PT. Trans Musi Palembang Jaya). Department of Public Administration at the Satya Negara Palembang College of State Administration (STIA). Main Advisor (I) M. Sattarudin, S.Sos., M.Si and Counselor (II) Holipah, S.Sos., M.Si.

Transportation plays an important role in supporting and facilitating people in carrying out daily activities and other activities such as economic activities, tourism, industry, and so on. Through the Buy The Service (BTS) program scheme, the government sets Minimum Service Standards for operators so that Economical, Easy, Reliable and Comfortable Transportation (Teman Bus) has advantages and various advantages compared to private vehicles. The hope is that more and more people will use public transportation.

The formulation of the problem in this research is how effective the use of economical, easy, reliable and comfortable transportation (Teman Bus) is in improving transportation services in the city of Palembang. This research uses a qualitative research method with a descriptive approach. This method is used to be able to explain problems that occur systematically, factually and accurately regarding the facts in the field.

Based on the results of research conducted by researchers, it was found that Teman Bus passengers still had difficulty using this transportation because they had not received sufficient information about how to use Teman Bus. Community participation is still lacking so not many people choose this transportation and still choose private or online transportation services, while the shortcomings are that there are technical obstacles and several factors inhibiting the use of transportation so it is considered lacking in terms of effectiveness itself, namely adequate information, service and facilities. and support and sharing of potential.

Keywords: Effectiveness, Transportation Services



A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perkembangan di perkotaan akan makin bertambah dan berkembang mengikuti dengan pertumbuhan jumlah penduduk serta kegiatan masyarakat yang semakin beragam dalam sebuah kota, maka semakin pesat pula kota itu berkembang. Ruang kota merupakan tempat beraktivitasnya masyarakat dengan segala aktivitasnya. ruang kota adalah tempat beraktivitas masyarakat dengan semua kegiatannya. Sarana dan prasarana sangat dibutuhkan untuk membantu kegiatan di perkotaan.

Transportasi mempunyai peran yang dan cukup berpengaruh dalam membantu dan memudahkan warga untuk melakukan pekerjaan dan kegiatan sehari-hari contohnya kegiatan ekonomi, perindustrian, pariwisata, industri, dan lain-lain. Peranan

transportasi yang sangat penting ini pula mampu dirasakan khususnya di kawasan kota yang menuntut pergerakan yang cukup tinggi dari masyarakat misalnya pada Kota Palembang dan kota-kota di sekitarnya. Kota Di Indonesia, Palembang merupakan salah satu kota dengan tingkat mobilitas dan kemacetan yang terbilang tinggi.

Kementerian Perhubungan mengeluarkan program Teman Bus. Teman Bus merupakan singkatan dari Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal, dan Nyaman, yang mampu mengangkut penumpang berkapasitas 40 orang adalah perkembangan angkutan umum menggunakan jalan di kawasan kota dan adalah program yang disusun oleh Direktorat Angkutan Jalan, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat supaya mampu menyediakan transportasi



umum di perkotaan yang diperlukan oleh masyarakat. Dengan adanya rancangan program Buy The Service (BTS), Pemerintah menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) kepada operator agar Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman mempunyai keunggulan dan banyak kelebihan bila dibandingkan dengan transportasi umum lain dan terlebih bila dibandingkan dengan kendaraan pribadi.

Pelayanan Transportasi Teman Bus mempunyai standar kualitas dan layanan yang baik dan memiliki standar keamanan yang tinggi, seperti adanya CCTV, ID Card Driver serta Tombol Hazard, dan mempunyai standar keselamatan yang tinggi dengan ditetapkan SOP pengoperasian kendaraan, SOP keadaan darurat, memiliki standar kenyamanan yang tinggi seperti dengan peraturan

penetapan suhu didalam bus yang sejuk, kebersihan yang dijaga, lampu penerangan yang mumpuni, mempunyai jangkauan jarak tempuh yang jauh dan meluas, akses yang mudah, kesetaraan dengan kesediaan kursi prioritas, ketertiban waktu, kecepatan perjalanan dan waktu stop di halte bus yang sesuai dan tepat dengan peraturan yang telah ditentukan.

Efektivitas dan efisiensi merupakan dua konsep yang berbeda namun saling memiliki keterkaitan dalam hal kinerja dan produktivitas. Perbedaan antara efektivitas dan efisiensi yakni efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai target atau sasaran yang diinginkan, sementara efisiensi adalah kemampuan guna mencapai tujuan dengan memakai sumber daya yang tersedia secara efektif.



Berdasarkan hasil observasi penulis adalah ketika jumlah armada yang tersedia kurang dari kebutuhan, maka akan terjadi antrian panjang pada halte, waktu tunggu akan semakin lama dan pengguna akan menunggu terlalu lama untuk dapat menaiki bus. Hal ini tentunya dapat mengurangi efektivitas penggunaan Transportasi Teman Bu, karena waktu yang terbuang dan penumpang mungkin akan beralih ke mode transportasi lain yang lebih cepat dan efektif. Di sisi lain, jika jumlah armada cukup banyak, maka waktu tunggu akan lebih singkat, dan penumpang dapat menaiki bus dengan mudah dan cepat. Dalam hal ini, penggunaan Transportasi Teman Bus akan menjadi lebih efektif, karena dapat membantu pengguna transportasi mencapai tujuannya dengan lebih cepat dan efisien.

Maka daripada itu, untuk meningkatkan efektivitas penggunaan Transportasi Teman Bus di kota Palembang, penting untuk menyiapkan armada yang cukup banyak dan memadai, sehingga pengguna dapat menggunakan layanan transportasi ini dengan mudah dan nyaman, tanpa harus menunggu terlalu lama atau merasa kesulitan untuk menaiki bus.

Maka berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengambil judul skripsi yaitu **“Efektivitas Penggunaan Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman (Teman Bus) Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi di Kota Palembang (Studi Pada PT.Trans Musi Palembang Jaya).”**



2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah efektivitas penggunaan Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman (Teman Bus) dalam meningkatkan pelayanan transportasi di kota Palembang ?

3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan efektivitas penggunaan Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman (Teman Bus) dalam meningkatkan pelayanan transportasi di kota Palembang.

3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, dan penelitian ini

diperuntukan untuk beberapa pihak diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, untuk menambah wawasan bagi penulis tentang efektivitas penggunaan Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman (Teman Bus) dalam meningkatkan pelayanan transportasi massal di kota Palembang.
2. Bagi Instansi, penelitian ini dapat menjadi saran dalam penyelenggaraan transportasi umum di Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman (Teman Bus) Palembang dalam meningkatkan penyediaan pelayanan jasa transportasi publik bagi masyarakat..
3. Bagi STIA Satya Negara, penelitian ini sebagai bahan bacaan dan referensi untuk mahasiswa lainnya yang berencana melakukan penelitian sejenis. Mahasiswa juga



diharapkan dapat memahami pentingnya pengelolaan layanan transportasi umum melalui penelitian ini.

4. Tinjauan Pustaka

4.1 Pengertian Efektivitas

Efektif berawal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang memiliki arti tercapai atau sesuatu yang kerjakan berjalan dengan baik. Kamus ilmiah terkenal menjelaskan efektivitas adalah keakuratan penyelenggaraan, hasil manfaat dan mencapai target.

Menurut Mahmudi (2015:86) mengatakan efektivitas adalah hubungan dari hasil dengan target. Semakin besar kontribusi hasil terhadap target sasaran, maka makin efektif pula program, organisasi, atau aktivitas. Bila ekonomi berpusat kepada input dan efektivitas pada output atau proses maka efektivitas berpusat pada hasil

yang didapat. Sebuah program, organisasi atau aktivitas di taraf efektif bila hasil yang didapatkan dapat memenuhi target yang diharapkan.

Menurut kamus umum Bahasa Indonesia, efektivitas adalah keterangan yang mempunyai arti skala hasil tugas atau pencapaian dalam menghasilkan sebuah sasaran. Maka, dapat dimengerti bahwa efektivitas memiliki makna juga menunjukkan tingkat tercapainya target, usaha disebut efektif apabila upaya itu dapat mencapai target.

4.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian aktivitas dalam rangka untuk memenuhi keperluan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk setiap penduduk dan warga negara atas jasa, barang, serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara



pelayanan publik yakni seluruh instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang disusun sesuai undang-undang untuk aktivitas pelayanan publik, dan badan hukum lainnya yang disusun guna aktivitas pelayanan publik. Aktivitas tersebut diselenggarakan oleh pejabat, petugas, karyawan, dan semua orang yang bekerja pada organisasi penyelenggara yang bekerja untuk mengerjakan kegiatan atau serangkaian aktivitas pelayanan publik.

Pelayanan Publik berdasarkan pada keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 berisi beberapa standar pelayanan publik antata lain:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur/metode pelayanan wajib dikerjakan bagi setiap pemberi dan setiap penerima pelayanan publik,

termasuk juga pengaduan hingga tidak terjadi masalah pada kemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditentukan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat mengerti sistemnya.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditentukan mulai ketika pengajuan permohonan hingga sampai penyelesaian pelayanan termasuk juga pengaduan. Semakin sedikit waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pelayanan, maka tentu akan makin meningkatkan kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

3. Produk Pelayanan

Produk pelayanan atau hasil pelayanan akan diterima seturut dengan ketetapan yang sudah ditentukan. Produk pelayanan harus dimengerti sebaik-baiknya, mangkannya tentu



memerlukan adanya sosialisasi kepada masyarakat.

4. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk detailnya wajib ditentukan secara konsisten dan tidak boleh terjadi diskriminasi, karena akan mengakibatkan ketidakpercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan ini wajib jelas bagi semua jasa pelayanan yang akan diberikan kepada penerima layanan, sehingga tidak mengakibatkan kekhawatiran, khususnya kepada penerima layanan atau masyarakat yang kurang mampu.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang mumpuni dari pemberi pelayanan publik sangat menunjang dan mendukung keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kemampuan atau kompetensi petugas pemberi layanan harus ditentukan dengan tepat sesuai dengan keahlian, pengetahuan, keahlian, sikap, perilaku serta keterampilan yang diperlukan supaya pelayanan yang diberikan berkualitas.

4.3 Pengertian Transportasi

Transportasi adalah sarana atau alat yang dipakai untuk mengangkat serta memindahkan barang dan orang dari titik asal ke titik yang dituju, maka sebab itu transportasi menjadi kepentingan prioritas dalam mobilitas kehidupan masyarakat dan sistem pemerintah. Keperluan akan pelayanan transportasi umum yang nyaman, aman, serta terjangkau, merupakan salah satu keharusan bagi pemerintah untuk dapat mencukupi keperluan tersebut



agar dapat memudahkan pergerakan serta mendukung masyarakat dalam mengerjakan setiap kegiatan dan aktivitas yang dikerjakannya baik di darat, udara dan laut. Sehingga melalui aktivitas tersebut maka didapat tiga hal yakni adanya muatan yang diangkut, terdapatnya kendaraan sebagai alat angkut serta tersedianya jalan yang dapat dilewati. Proses pemindahan dari titik asal, dimana aktivitas penangkutan dimulai dan menuju ke tempat tujuan dimana aktivitas diakhiri. Maka itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi adalah salah satu sektor penting yang mampu mendorong kegiatan ekonomi (the promoting sector) dan pemberi jasa (the servicing sector) bagi perkembangan ekonomi (Agus Imam Rifusa, 2010:09).

Peranan angkutan umum dalam sistem pertumbuhan kawasan perkotaan, perubahan gaya hidup dan perkembangan kepemilikan kendaraan pribadi guna menekan sumbangan angkutan umum bagi pergerakan sebuah kota, tetapi bus dan juga kereta rel masih memerankan peran yang cukup penting dalam kehidupan kota maupun hubungan antar kota. Dalam upaya mencukupi kebutuhan sosial ekonomi, orang memerlukan angkutan guna sampai tempat kerja, untuk bersekolah, berbelanja, pergi berwisata dan sebagainya. Peranan angkutan umum penumpang sangat dinikmati kegunaannya, hal tersebut merupakan sebab oleh naiknya tingkat kesejahteraan masyarakat yang tidak mungkin di ikuti terus menerus dengan pembangunan infrastruktur jalan, maka karena itu hal tersebut mendukung banyak kota



mengalahkan penggunaan angkutan umum penumpang.

5. Metodologi Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sukmadinata (2009:53-60), pengertian metode kualitatif merupakan metode penelitian guna menganalisis dan mendeskripsikan serta memaparkan mengenai fenomena, peristiwa, kepercayaan, sikap dan kegiatan sosial secara individual maupun kelompok. Metode kualitatif ialah metode penelitian yang datanya berisi kata-kata, bukan angka-angka yang didapatkan melalui sebuah wawancara, catatan laporan dokumen, dan lain-lain, atau penelitian yang isinya mengutamakan guna pendeskripsian secara analisis sebuah peristiwa atau proses bagaimana adanya didalam lingkungan yang alami guna

mendapatkan kesimpulan yang mendalam dari proses tersebut.

B. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Dalam memperoleh hasil penelitian penulis melakukan wawancara terhadap narasumber, yaitu: Staff HRD, Driver, dan Pengguna Teman Bus. Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis maka penelitian ini mengikuti beberapa indikator berdasarkan 2 konsep, yaitu: Efektivitas menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Dan Pelayanan Transportasi Pelayanan publik yang didasarkan pada Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka penulis dapat diketahui bahwa keamanan yang diberikan oleh



Teman Bus sudah cukup terjamin melalui fasilitas cctv dan kamera monitor yang terdapat di depan kemudi bus untuk membantu supir dalam mengontrol dan menjalankan bus dengan hati-hati penuh fokus sehingga memberikan rasa aman baik untuk supir sendiri juga untuk penumpang bus.

Operator Teman Bus menerapkan standar kecepatan bus yang telah ditentukan oleh kementerian perhubungan mengenai peraturan transportasi. Aturan tersebut berupa standar kecepatan bus maksimal 50km/jam dan apabila dilanggar akan ada sanksi berupa denda terhadap supir melalui pemotongan upah karyawan,

Teman Bus hadir dengan menawarkan berbagai fasilitas yang belum dimiliki transportasi umum lainnya. Misalkan fasilitas AC yang membuat penumpang merasa sejuk

selama perjalanan dan tidak merasakan kepanasan, beberapa kursi yang dibuat nyaman mungkin sehingga penumpang tidak berhempitan saat duduk, terdapat juga kursi untuk penumpang berkebutuhan khusus kursi roda dan kursi prioritas untuk ibu menyusui.

jarak tempuh atau akses untuk Teman Bus sendiri sudah disediakan beberapa halte dan juga titik bus berhenti untuk melakukan penjemputan penumpang yang bisa dilihat melalui aplikasi Teman Bus atau melalui stiker rute bus yang terdapat di dalam bus maupun beberapa halte sesuai dengan koridor ataupun tujuan awal dan akhir bus itu sendiri. Namun peneliti masih mendapati penumpang yang belum memahami dan mengetahui rute bus saat ini dikarenakan kurangnya



informasi dari media mengenai adanya transportasi umum.

Dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang penulis lakukan bahwa Prosedur yang dilakukan telah sesuai dan sejalan dengan apa yang diinginkan kementerian perhubungan melalui operator Teman Bus dengan melakukan beberapa prosedur misalkan dilakukan Ram Cek yaitu pengecekan pada kendaraan bus sesuai dengan daftar apa saja yang harus diperhatikan sebagai standar layak jalan bus atau memerlukan perawatan ataupun perbaikan terhadap bus tersebut.

Tarif yang ditetapkan sudah sesuai dan terjangkau dibandingi transportasi lain nya tak kalah saing dengan angkutan umum, cukup membayar 4.000 sudah mendapatkan

fasilitas ac dan jarak tempuh dekat maupun jauh.

Dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang penulis lakukan bahwa Petugas dan supir Teman bus diberikan pelatihan dan keterampilan paling sedikit 2x dalam 1 tahun pelatihan tertulis dan kompetensi praktek sehingga menambah keahlian petugas maupun supir dalam melakukan operasional.

C. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap penemuan peneliti di lapangan mengenai Efektivitas Penggunaan Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman (Teman Bus) Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kota Palembang (Studi Kasus pada PT.Trans Musi Palembang Jaya), maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas dapat



dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya fasilitas maupun sarana dan prasarana yang mendukung jalannya operasional. Semakin baik pelayanan Teman Bus maka diharapkan Efektivitas penggunaan transportasi Teman Bus dapat dikatakan berhasil dan efisien dalam melayani masyarakat khususnya di kota Palembang.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas mengenai Efektivitas Penggunaan Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman (Teman Bus) dalam meningkatkan Transportasi Di Kota Palembang (Studi Kasus Pada PT.Trans Musi Palembang Jaya), peneliti ingin mengajukan saran yang diharapkan dapat membantu meningkatkan sosialisasi mengenai pelayanan Teman Bus. Adapun saran penulis, Teman Bus diharapkan dapat

mengajukan pembuatan baliho, banner, atau billboard kepada kementerian perhubungan kota Palembang sehingga pelayanan Teman Bus dapat dikenal oleh masyarakat sebagai pelayanan transportasi yang unggul dalam pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, Bella, 2021. *Kualitas Pelayanan Transportasi Ekonomis Mudah Andal Dan Nyaman (Teman BUS)*. Skripsi. Universitas Sriwijaya. Palembang.
- Anggara, S. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arifin, Tahir. 2014, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah* Bandung: Alfabeta.
- Dewi, Nabilah Ulfah, 2017. *Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Studi Kasus: BRT Mamminasata*. Jurnal. Universitas Hasanuddin. Makasar
- Moenir, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Muhidin, Ali (2009:10). *Efektivitas Pemekaran Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tompaso Barat Kabupaten Minahasa*. Ejournal.unsrat.
- Nasrulloh, Mokhammad, 2010. *Sistem Bus Rapid Transit (BRT) Transjakarta Tinjauan Pustaka Bab II*. Universitas Indonesia.
- Rifusa, Agus Imam, 2010. *Analisis Faktor-Faktor Permintaan Transportasi Busway*. Jurnal Negotium.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata (2009:53-60), *Metode Penelitian Pendidikan*. Jurnal, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Wau, Resti Nawati, 2020. *Efektivitas Program Trans Membidang Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Massal*. Jurnal, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
- Yudha, Dhimas Pratika, 2021. *Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Kasus: Batik Solo Trans Kota Surakarta*. Jurnal, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Artikel :

- Yusuf Abdhul. 2022. *Prinsip Pelayanan Publik: Pengertian, Jenis dan Contoh*, (<https://deepublishstore.com/pel>



ayanan-publik) diakses 26
Januari 2023.

Teman Bus,
<https://temanbus.com/kontak/#>.
Diakses 13 Februari 2023.

Marwandianto. 2018. *Pelayanan
Transportasi Publik: Jenis dan
Bentuk Pelayanan*
([https://ejournal.balitbangham.g
o.id/index.php/ham/article/view/
538](https://ejournal.balitbangham.go.id/index.php/ham/article/view/538)) diakses 10 Februari.

Dokumen-Dokumen :

Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Dan Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia
Nomor 15 Tahun 2014 Tentang
Pedoman Umum Standar
Pelayanan.

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik.

Sumber Internet :

KBBI, <https://kbbi.web.id/>. Diakses
pada tanggal 25 Januari 2023.

Kementerian Perhubungan Republik
Indonesia,
<https://dephub.go.id/post/read>.
Diakses pada 20 Februari 2023.

Teman Bus Palembang,
[https://temanbus.com/palembang
/](https://temanbus.com/palembang/). Diakses pada tanggal 21
Januari 2023.