

**PELAYANAN PUBLIK ANGKUTAN UMUM
(STUDI IMPLEMENTASI PERATURAN GUBERNUR ACEH NOMOR 47
TAHUN 2016 TENTANG PENYELENGGARAAN BUS
TRANSKOETARADJA)**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

NAMA: LYA KHARISMA

NIM: 140403072

**Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Jurusan Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH TAHUN
1438 H/ 2018 M**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar (S-1)
Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi**


Diajukan Oleh:

LYA KHARISMA
NIM: 140403072


**Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Jurusan Manajemen Dakwah**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,


Dr. Jailani, M.Si
NIP. 196010081995031001

Pembimbing II,


Raihan, S.Sos.L, MA
NIP. 198111072006042003

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Dinyatakan Lulus dan Disahkan Sebagai
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Jurusan Manajemen Dakwah

Diajukan Oleh:

LYA KHARISMA
NIM. 140403072
Pada Hari/Tanggal

Selasa, 31 Juli 2018 M
18 Zulqaidah 1439 H

di
Darussalam-Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua



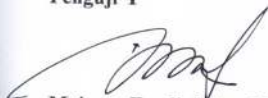
Raihan, S.Sos.I., MA
NIP. 198111072006042003

Sekretaris



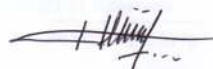
Fakhruddin, SE, MM
NIP. 196406162014111002

Penguji I



Maimun Fuadi, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197511032009011008

Penguji II



Khairul Habibi, S. Sos.I., MA

Mengetahui:

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry




Dr. Fakhri, S. Sos, MA
NIP. 196411291998031001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya :

Nama : Lya Kharisma

NIM : 140403072

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Program Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh 25 Juli 2018

Yang Menyatakan



Lya Kharisma

NIM : 140403072

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin, Segala puji hanya bagi Allah, Tuhan semesta alam, atas berkat rahmat, taufik dan inayah-Nyalah, Skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Rasulullah Saw, beserta keluarganya, sahabatnya dan kepada seluruh ummat Islam di seluruh alam. Dengan segala rahmat, ridho dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul: **“Pelayanan Publik Angkutan Umum (Studi Implementasi Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja)”**. Skripsi ini disusun dengan maksud menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry guna mencapai gelar Sarjana dalam Ilmu Dakwah.

Teristimewa penulis sampaikan terima kasih yang tak terhingga dan bakti yang setulusnya kepada Ayahanda tercinta M. Lisa yang memberi semangat tiada henti sehingga penulis tetap kuat menghadapi rintangan yang ada, kepada Almarhuma Ibunda tercinta yang kasih sayangnyanya tak pernah ananda lupakan Isna Sufriati, (Salam sejahtera penghuni syurga), untuk Ibunda Juwita yang juga sangat menyayangi ananda, Maknga ananda Nizar Sufitri yang selalu mengulurkan tangannya ketika ananda jatuh, untuk Nekndong dan Nenek tercinta (Salam kedamaian penghuni syurga) yang selama ini memberikan ananda nasehat, kemudian untuk keluarga besar Ibunda, Pakwo, Pak Jon, Pak Etek, Maccik dan keluarga besar Ayahanda Pakwo Adi, Tekna, yang juga bagian dari kesuksesan ananda, terimakasih atas nasehat-nasehatnya, untuk kakanda tercinta Safri yang hingga saat ini tetap menjaga dan memberikan ananda semangat, untuk adik-adik ku tercinta Arifin, Syifa, Raicha, Meri, yang menjadi penyemangat dan untuk seluruh keluarga besar.

Terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada Allah Swt atas segala kemudahan-Nya, berbagai pihak sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, unggkapan terima kasih dan penghargaan yang penulis tujukan kepada Bapak

Dr. Jailani, M.Si, selaku pembimbing satu yang telah memberi bimbingan dan arahan yang tulus, ikhlas dari awal sampai akhir penulisan skripsi ini terselesaikan, dan terimakasih juga penulis sampaikan kepada Ibu Raihan, S.Sos. I,MA, selaku pembimbing dua yang tidak henti-hentinya membimbing, memberi arahan serta ilmu yang bermanfaat kepada penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik, selanjutnya terimakasih kembali kepada Ibu Raihan S.Sos. I,MA, selaku pembimbing Akademik penulis selama empat Tahun ini yang telah memberi nasehat dan bimbingannya serta seluruh dosen-dosen Pengajar di jurusan Manajemen Dakwah.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dekan, PD I, PD II, dan PD III, serta seluruh jajaran civitas Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi hingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.

Ucapan terima kasih kepada seluruh teman-teman jurusan MD leting 2014 unit 13 dan teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah.

Penulis menyadari selama proses pengerjaan penulisan Skripsi ini masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati diharapkan komentar, saran, dan kritik yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi ini dapat membuka cakrawala yang lebih luas bagi pembaca sekalian dan semoga bermanfaat untuk kita semua.

Banda Aceh, 18 Juli 2018

Lya Kharisma

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
ABSTRAK	vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penjelasan Istilah.....	6

BAB II KAJIAN TEORI

A. Konsep Pelayanan Publik.....	8
B. Pengertian Pelayanan Publik dalam Islam	11
C. Teori Angkutan Umum	15
D. Pokok-pokok Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016	
1. Peraturan Gubernur BAB II Pasal 2 Berdasarkan pada Asas	17
2. Peraturan Gubernur BAB III Pasal 3 Berdasarkan Pelaksana dan Fasilitas Pendukung.....	20
3. Peraturan Gubernur BAB IV Pasal 7 Berdasarkan Operasional Bus Trans Koetaradja.....	21
4. Peraturan Gubernur BAB V Pasal 10 Berdasarkan Peran Serta Instansi dan Masyarakat.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	23
B. Jenis Penelitian.....	24
C. Lokasi penelitian.....	24

D. Informan Penelitian.....	24
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	28
1. Sejarah Dinas Perhubungan Aceh	28
2. Visi Misi	30
3. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Aceh	31
4. Manajemen Pengelolaan	31
5. Lingkup Pengadaan Bus Tahun Anggaran 2015 dan 2016 yang Diserahkan Kepada Pemerintah Daerah	33
6. Waktu Pelaksanaan	38
7. Realisasi Penyelenggaraan Bus Bantuan	38
8. Rencana Pengembangan BRT	44
B. Hasil Penelitian	47
1. Pelayanan Publik Angkutan Umum Bus Trans Koetaradja	51
2. Implementasi Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja	54
3. Peluang dan Tantangan dalam Mengimplementasikan Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2016 Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja	56

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA..... 62

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Dakwah
- Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Dinas Perhubungan Aceh
- Lampiran 4. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja
- Lampiran 5. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Aceh
- Lampiran 6. Time Table Koridor
- Lampiran 7. Besaran Subsidi
- Lampiran 8. Dokumentasi Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Koetaradja Aceh
- Lampiran 9. Dokumentasi sidang
- Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pelayanan Publik Angkutan Umum (Studi Implementasi Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pelayanan publik angkutan umum Bus Trans Koetaradja, untuk mengetahui Implementasi Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja, dan untuk mengetahui peluang dan tantangan angkutan umum Bus Trans Koetaradja. Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Qualitative Research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi lapangan, wawancara dengan seksi sarana dan angkutan, supir dan kernet, serta dokumentasi pada kantor Dinas Perhubungan Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masalah yang sering terjadi seperti keterlambatan Bus di karenakan sulitnya supir mengendarai Bus di sebabkan di beberapa jalan yang sempit dan Bus belum memiliki jalur khusus, tidak pekanya kernet dalam mengarah tempat duduk prioritas dan pemisah tempat duduk di karenakan kernet tersebut belum mendapat pelatihan. Adapun peluang dalam Mengimplementasi Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja, karena di dukung oleh sektor pendidikan, ekonomi wilayah, pepadu moda, dan sektor pariwisata. Tantangannya dalam Mengimplementasi Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja, adalah dalam operasional Bus Trans Koetaradja trayeknya bersinggungan langsung dengan Angkutan Kota (Labi-Labi).

Kata Kunci: *Pelayanan, Implementasi, Peraturan Gubernur Aceh*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.¹

Pelayanan publik dapat di jadikan standar tolak ukur dari hasil kinerja Pemerintah dalam melayani masyarakat. Kualitas pelayanan publik mencerminkan kinerja dari pemerintah itu sendiri apakah sudah berjalan dengan baik atau masih ada yang perlu dibenahi.² Salah satu pelayanan publik yang di jalankan Pemerintah Indonesia adalah pelayanan transportasi umum atau angkutan umum.

Pengangkutan berasal dari kata dasar “angkut” yang berarti angkat dan bawa, muat dan bawa atau kirimkan. Mengangkut artinya mengangkat dan membawa, memuat dan membawa atau mengirimkan. Pengangkutan artinya

¹Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hal. 5-6

²[Http://repository.unpas.ac.id/10140/3/BAB%201.pdf](http://repository.unpas.ac.id/10140/3/BAB%201.pdf). Di akses pada tanggal 07 Agustus 2018 pukul 10.00

pengangkutan dan pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang, barang atau orang yang diangkut. Jadi, dalam pengertian pengangkutan itu tersimpul suatu proses kegiatan atau gerakan dari satu tempat ke tempat lain.³

Jadi, pengangkutan diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal, dari mana kegiatan angkutan dimulai, ke tempat tujuan, kemana kegiatan pengangkutan diakhiri. Dalam hubungan ini terlihat bahwa unsur-unsur pengangkutan meliputi atas: (a) ada muatan yang diangkut, (b) tersedia kendaraan sebagai alat angkutannya, (c) ada jalanan yang dapat dilalui, (d) ada terminal asal dan terminal tujuan, (e) sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.⁴

Pengangkutan berfungsi sebagai faktor penunjang dan perangsang pembangunan (*the promoting sector*) dan pemberi jasa (*the servicing sector*) bagi perkembangan ekonomi.⁵

Dalam Undang-Undang Pengangkutan 1992, mengenai Angkutan Orang dengan Kendaraan Umum Pasal 36, Pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum terdiri dari: (a) angkutan antar kota yang merupakan pemindahan orang dari suatu kota ke kota lain; (b) angkutan kota yang merupakan pemindahan orang dalam wilayah kota; (c) angkutan pedesaan yang merupakan pemindahan orang

³Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, (Bandung : PT.Citra Aditya Bakti, 1991), hal. 19.

⁴M. Nur Nasution, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), hal. 15.

⁵Moekti H. Soejachmoen, *Transportasi Kota dalam Pembangunan Kota Berkelanjutan*, (Jakarta: Adeksi, 2009), hal. 19.

dan /atau antar wilayah pedesaan; (d) angkutan lintas batas negara yang merupakan angkutan orang yang melalui lintas batas negara lain.⁶

Di tingkat daerah, baik itu Provinsi maupun Kabupaten/Kota, pengelolaan transportasi pun perlu diatur dengan peraturan daerah, agar pelaksanaannya dapat dipantau dan diperbaiki secara berkala.⁷ Di daerah Provinsi Aceh, Kota Banda Aceh terdapat transportasi umum atau angkutan umum yang bernama Bus Trans Koetaradja. Pengelolaan Bus Trans Koetaradja di atur dalam Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja.

Dalam Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja di jelaskan bahwa ruang lingkup Peraturan Gubernur meliputi :

- a. pelaksana dan fasilitas pendukung;
- b. operasional Bus Trans Koetaradja;
- c. peran serta instansi dan masyarakat; dan
- d. sanksi Administrasi.⁸

Keberadaan Bus Trans Koetaradja di Aceh harus mengikuti Peraturan Syariat Islam dalam Penyelenggaraannya, karena Syariat Islam menjadi identitas dan pedoman hidup masyarakat Aceh.⁹ Peraturan Syariat Islam di masukkan

⁶Redaksi Sinar Grafika, *Undang-Undang Pengangkutan 1992*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1995), hal. 13.

⁷Moekti H. Soejachmoen, *Transportasi Kota dalam Pembangunan Kota Berkelanjutan*, (Jakarta: Adeksi, 2009), hal. 49.

⁸Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja.

⁹Teuku Abdul Mana, *Mahkamah Syar'iyah Aceh dalam Politik Hukum Nasional*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hal. 155.

dalam Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja, yang terdapat pada BAB II yaitu berasaskan pada asas keislaman, transparan, akuntabel, partisipatif, kemanfaatan, berkelanjutan, dan berkeadilan.

Namun pada kenyataannya, implementasi Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja belumlah berjalan dengan baik, banyak keluhan masyarakat Banda Aceh akan pelayanan publik angkutan umum tersebut, seperti : waktu tunggu Bus yang lama, saat jam kerja, kuliah, sekolah dan lain-lain, menyebabkan keadaan didalam Bus berdesakkan. Tidak pekanya kernet terhadap pemisah tempat duduk perempuan dan laki-laki serta kursi prioritas, kemacetan yang terjadi karena ukuran Bus yang besar dan tidak memadai dengan beberapa keadaan jalan yang sempit.

Berdasarkan masalah tersebut di atas, peneliti merasa tertarik dan bermaksud untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam bentuk penelitian dengan judul:

“PELAYANAN PUBLIK ANGKUTAN UMUM (STUDI IMPLEMENTASI PERATURAN GUBERNUR ACEH NOMOR 47 TAHUN 2016 TENTANG PENYELENGGARAAN BUS TRANS KOETARADJA)”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelayanan Publik angkutan umum Bus Trans Koetaradja?
2. Bagaimana Implementasi Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja?
3. Apa saja peluang dan tantangan dalam mengimplementasikan Peraturan Gubernur Nomor 47 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian mempunyai tujuan sebagai arah dan sasaran yang ingin dicapai, adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui Pelayanan Publik angkutan umum Bus Trans Koetaradja.
2. Untuk mengetahui Implementasi Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja.
3. Untuk mengetahui peluang dan tantangan Angkutan Umum Bus Transkoetaradja.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis

Penelitian ini akan dapat menambah khazanah keilmuan yang dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dan dapat memberi sumbangan

yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan bagi masyarakat dan bagi perguruan tinggi sebagai bahan penelitian lebih lanjut terhadap objek yang sama.

2. Secara praktis

Diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan masukan bagi masyarakat dan dapat dijadikan referensi tambahan kepada mahasiswa lain dalam melaksanakan penelitian selanjutnya.

E. Penjelasan Istilah

Untuk memperjelas istilah judul pembahasan ini serta untuk menghindari keesalahpahaman dalam memahaminya, maka perlu diuraikan pengertian istilah yang dirasa perlu untuk dijelaskan. Adapun istilah-istilah yang terdapat dalam pembahasan tersebut adalah:

1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan kebutuhan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik

sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.¹⁰

2. Pengertian Angkutan Umum

Angkutan adalah pengangkutan, pembawaan barang-barang (orang-orang dsb).¹¹ Umum adalah mengenai seluruh atau sekaliannya (tidak khas, tidak khusus).¹² Angkutan umum yang penulis maksud disini adalah angkutan umum yang membawa orang-orang ketempat tujuan yang dikehendaki dengan menggunakan Bus Trans Koetaradja yang ada di Kota Banda Aceh.

3. Pengertian Implementasi

Implementasi adalah pelaksanaan.¹³ Implementasi yang penulis maksud disini adalah proses pelaksanaan pelayanan publik pada angkutan umum Bus Trans Koetaradja.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa Pelayanan Publik Angkutan Umum (Studi Implementasi Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang membawa orang-orang ketempat tujuan yang dikehendaki dengan menggunakan Bus Trans Koetaradja yang pelaksanaannya terdapat dalam Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja.

¹⁰ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hal. 5.

¹¹ W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Bahasa Indonesia*, edisikeIII(Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hal. 46 .

¹² W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Bahasa Indonesia...*, hal.1337.

¹³ W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Bahasa Indonesia...*, hal. 441.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuan, dengan makna yang berbeda-beda.¹³

Menurut Gronroos Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.¹⁴

Menurut Kotler dalam sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik, dan samparan sendiri berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁵

¹³Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017), hal. 14.

¹⁴Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hal. 2.

¹⁵Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hal. 4.

Selanjutnya Lijan Poltak Sinambela juga berpendapat pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik". Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administrative yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara). Berdasarkan pendapat tersebut yang dimaksud pelayanan adalah kegiatan yang berkesinambungan dalam kehidupan sehari-hari yang berupa layanan fisik yaitu bersifat pribadi dan administratif yang biasa terdapat pada suatu kegiatan organisasi.¹⁶

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 18 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁷

¹⁶Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasi...*, hal. 5.

¹⁷ Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hal. 4-5.

Kebijakan publik adalah kebijakan yang mengatur kehidupan bersama atau kehidupan publik, dan bukan mengatur kehidupan orang seorang atau golongan. Kebijakan publik mengatur semua yang ada di wilayah lembaga administrator publik. Kebijakan publik mengatur masalah bersama, atau masalah pribadi atau golongan, yang sudah menjadi masalah bersama dari seluruh masyarakat di daerah itu. Jadi, karena kemacetan di jalan kota adalah masalah bersama, dan bukan lagi masalah pemilik mobil atau mereka yang menggunakan jalan saja, maka hanya kebijakan publik yang dapat mengatasi masalah.¹⁸ Salah satu penyebab kemacetan lalu lintas yang sering diangkat adalah kurang memadainya panjang jalan kota. Pertambahan jalan tidak sebanding dengan pertumbuhan mobil dan motor.¹⁹

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.²⁰

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan,

¹⁸ Moekti H. Soejachmoen, *Transportasi Kota dalam Pembangunan Kota Berkelanjutan*, (Jakarta: Adeksi, 2009), hal. 9.

¹⁹ Moekti H. Soejachmoen, *Transportasi Kota dalam Pembangunan Kota Berkelanjutan...*, hal. 31.

²⁰ Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hal. 19.

tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.²¹

Pelayanan publik atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintahan atau perijinan tersebut mungkin dilakukann sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, mislanya upaya Kantor Pertahanan untuk memberikan jaminan kepastian hukum atas kepemilikan tanah dengan menerbitkan akta tanah, pelayanan penyediaan air bersih, pelayanan transportasi, pelayanan penyediaan listrik dan lain-lain. Pelayanan publik atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perijinan juga mungkin diselenggarakan sebagai pelaksanaan perundang-undangan. Misalnya Karena adanya ketentuan peraturan perundangan bahwa setiap pengendara harus memiliki Surat Ijin Mengemudi, maka diselenggarakan pelayanan pengadaan SIM.²²

B. Pelayanan Publik dalam Islam

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam pandangan Islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu :

²¹ Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charterdan Standar Pelayanan Minimal...*, hal. 21.

²²Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charterdan Standar Pelayanan Minimal...*, hal. 5-6.

1. Profesional (Fathanaah)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan. ²³Sifat profesionalisme digambarkan dalam firman-Nya Q.S. Al-Isra 17:84

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ﴿٨٤﴾

Artinya : *Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing. Maka Allah SWT lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. Termasuk dalam pengertian keadaan disini ialah tabiat dan pengaruh alam sekitarnya. (Q.S. Al-Isra 17:84)*²⁴

2. Tabligh

Tabligh adalah sebuah sifat Rasul untuk tidak menyembunyikan informasi yang benar apalagi untuk kepentingan umat dan agama.²⁵

Hal ini ditegaskan dalam firman-Nya Q.S Thaha 20:44

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لِّعَلَّهِ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَحْشَىٰ ﴿٤٤﴾

Artinya: *Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut. Mudah-mudahan ia ingat atau takut.(Q.S. Thaha 20:84)*²⁶

²³ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003), hal. 63.

²⁴ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Terjemahan dan Tajwid*, (Bandung: Sygma Creative Media Crop, 2014), Q.S. Al-Isra 17:84, hal 290.

²⁵ Sakdiah, *Manajemen Organisasi Islam Suatu Pengantar*, (Banda Aceh: Dakwah Ar-Raniry Press, 2015), hal. 128.

²⁶ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Terjemahan dan Tajwid*, (Bandung: Sygma Creative Media Crop, 2014), Q.S. Thaha 20:84, hal 314.

3. Jujur (Shiddiq)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antarberita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.²⁷

Hal ini ditegaskan dalam firman-Nya Q.S Al-Ahzab 33:22

وَلَمَّا رَأَى الْمُؤْمِنُونَ الْأَحْزَابَ قَالُوا هَذَا مَا وَعَدَنَا اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَصَدَقَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ ۗ وَمَا

زَادَهُمْ إِلَّا إِيمَانًا وَتَسْلِيمًا ﴿٢٢﴾

Artinya: *Dan tatkala orang-orang mukmin melihat golongan-golongan yang bersekutu itu, mereka Berkata : "Inilah yang dijanjikan Allah dan Rasul-Nya kepada kita". dan benarlah Allah dan Rasul-Nya. dan yang demikian itu tidaklah menambah kepada mereka kecuali iman dan ketundukan. (Q.S Al-Ahzab 33:22)*²⁸

4. Dapat dipercaya (Amanah)

Karakter yang seharusnya dimiliki oleh seseorang manajer sebagaimana karakter yang dimiliki Rasul yaitu sifat dapat dipercaya atau bertanggung jawab.²⁹

Hal ini ditegaskan dalam firman-Nya Q.S Al-Ahzab 33:2

وَاتَّبِعْ مَا يُوحَىٰ إِلَيْكَ مِن رَّبِّكَ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا ﴿٢﴾

²⁷ Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006), Hal. 98.

²⁸ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Terjemahan dan Tajwid*, (Bandung: Sygma Creative Media Crop, 2014), Q.S Al-Ahzab 33:22, hal 420.

²⁹ Sakdiah, *Manajemen Organisasi Islam Suatu Pengantar*, (Banda Aceh: Dakwah Ar-Raniry Press, 2015), hal. 123.

Artinya: *Dan ikutilah apa yang diwahyukan Tuhan kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Q.S Al-Ahzab 33:2)*³⁰

Dalam Al-Qur'an juga di jelaskan tentang pelayanan yang baik yaitu dalam firman-Nya Q.S At-Taubah 9:105

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: *Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang Telah kamu kerjakan. (Q.S At-Taubah 9:105).*³¹

Dalam salah satu hadits rasulullah SAW Memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah. “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lain (sesamanya)”. (HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqtni, hadis ini dihasankan oleh al albani di dalam shahih jami’ no.3289).³²

³⁰ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Terjemahan dan Tajwid*, (Bandung: Sygma Creative Media Crop, 2014), Q.S Al-Ahzab 33:2, hal. 418.

³¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Terjemahan dan Tajwid...*, QS. At-Taubah 9 : 105, hal 203.

³² HR. Ahmad,ath- Thabrani, ad-Daruqtni, hadis ini dihasankan oleh al albani di dalam shahih jami’ no. 3289.

C. Teori Angkutan Umum

Menurut pendapat R. Soekardono, SH, pengangkutan pada pokoknya berisikan perpindahan tempat baik mengenai benda-benda maupun mengenai orang-orang, karena perpindahan itu mutlak perlu untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.³³ Dapat diartikan bahwa pengangkutan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan.³⁴

Fungsi transportasi adalah untuk mengangkut penumpang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain.

Kebutuhan akan angkutan penumpang tergantung fungsi bagi kegunaan seseorang (*personal place utility*). Seorang dapat mengadakan perjalanan untuk kebutuhan pribadi atau untuk keperluan usaha.³⁵

Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dengan adanya transportasi menyebabkan, adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya, adat-istiadat dan budaya suatu bangsa atau daerah. Pertumbuhan ekonomi suatu negara atau bangsa tergantung pada tersedianya pengangkutan dalam negara atau bangsa yang bersangkutan. Suatu barang atau komoditi mempunyai nilai menurut tempat dan waktu, jika barang tersebut dipindahkan dari satu tempat ke tempat lain. Dalam hal ini, dengan menggunakan

³³ R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, (Jakarta: CV Rajawali, 1981), hal. 5.

³⁴ Ridwan Khairandy, Machsun Tabroni, Ery Arifuddin, dan Djohari Santoso, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia*, (Yogyakarta : Gama Media, 1999), hal. 195.

³⁵ Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006), hal. 2.

transportasi dapat menciptakan suatu barang /komoditi berguna menurut waktu dan tempat (*Time utility and Place utility*).³⁶

Sasaran manajemen transportasi dalam industri atau perusahaan adalah memberikan pelayanan intern yang memuaskan pelanggan dan biaya yang terlihat dibebankan “*at cost*” pada pelanggan menurut proporsi yang wajar. Ini berarti bahwa sasaran pertama dari manajemen adalah “memperkecil biaya atau harga tambahan” dengan menggunakan keahlian dalam usaha pengadaan alat transportasi yang tepat jenisnya.³⁷

Dalam transportasi kita melihat dua kategori yaitu:

Pertama : Pemindahan bahan-bahan dan hasil produksi dengan menggunakan alat angkut.

Kedua : Mengangkut penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.

Guna mempelajari transportasi secara mendalam, perlu diketahui makna dari sistem transportasi (*Transportasi System*). Dengan ini dapat disimpulkan bahwa definisi transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi terlihat ada dua unsur yang terpenting yaitu:

³⁶ Abbas Salim, *Manajemen Transportasi...*, hal. 6.

³⁷ M. Nur Nasution, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), hal. 109.

1. Pemindahan/pergerakan (*movement*)
2. Secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat lain.³⁸

D. Pokok-pokok Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016

1. Peraturan Gubernur BAB II Pasal 2 Berdasarkan pada Asas :

a. keislaman;

Pelaksanaan syari'at Islam, amat ditentukan oleh peranan dakwah, namun dalam kehidupan bernegara, aspek formal berupa Undang-undang merupakan unsur penentu dalam keberhasilannya. Kehidupan masyarakat berproses menjadi semakin modern dengan mengandalkan akal pikirannya, yang akhirnya melahirkan komunitas bangsa-bangsa dalam wujud Negara. Seriring dengan itu terjadi sentralisasi pandangan hidup pada kekuasaan Negara, dengan konsekuensi munculnya berbagai Undang-undang untuk mengendalikan hak-hak keadilan hukum bagi warga Negeranya.³⁹

b. transparan;

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan,

³⁸ Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 7.

³⁹ Badruzzaman Ismail, *Kedudukan Peradilan Adat dalam Ruang Peradilan Syari'at dan Peradilan Umum di Aceh*, (Aceh: Majelis Adat Aceh, 2017), hal. 92-93.

perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.⁴⁰

c. akuntabel;

Akuntabilitas (*accountability*) adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya. Dengan demikian akuntabilitas terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani rakyat dan harus bertanggungjawab secara langsung maupun tidak langsung kepada rakyat.⁴¹

d. Partisipatif

Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.⁴²

e. Kemanfaatan

Manfaat adalah guna dan bermanfaat adalah berguna atau berfaedah.⁴³ Jadi, dapat dikatakan kemanfaatan sesuatu yang dapat memberikan manfaat.

⁴⁰ Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hal. 209.

⁴¹ Wahyudi Kumorotomo, *Akuntabilitas Birokrasi Publik*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hal 3-4.

⁴² Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hal. 6.

Kemanfaatan yang penulis maksud disini adalah Peraturan Gubernur Aceh tentang Bus Trans Koetaradja dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

Menurut Jeremy Bentham (Teori Utilitis), hukum bertujuan untuk mencapai kemanfaatan. Artinya hukum menjamin kebahagiaan bagi sebanyak banyaknya orang atau masyarakat.⁴⁴

f. Berkelanjutan

Pembangunan berkelanjutan adalah proses pembangunan (lahan, kota, bisnis, masyarakat, dsb) yang berprinsip “memenuhi kebutuhan sekarang tanpa mengorbankan pemenuhan kebutuhan generasi masa depan” (menurut Laporan Brundtland dari PBB, 1987). Pembangunan berkelanjutan adalah terjemahan dari Bahasa Inggris, *sustainable development*. Salah satu faktor yang harus dihadapi untuk mencapai pembangunan berkelanjutan adalah bagaimana memperbaiki kehancuran lingkungan tanpa mengorbankan kebutuhan pembangunan ekonomi dan keadilan sosial.⁴⁵

g. Berkeadilan

Adil adalah tidak berat sebelah (tidak memihak) dan keadilan adalah perbuatan atau perlakuan yang adil.⁴⁶

⁴³ W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Bahasa Indonesia*, edisikeIII(Jakarta: BalaiPustaka, 2007), hal.744.

⁴⁴[Http://www.PengertianAhli.Com/2014/01/Pengertian-Keadilan-Apa-Itu-Keadilan](http://www.PengertianAhli.Com/2014/01/Pengertian-Keadilan-Apa-Itu-Keadilan). Html #. Di akses pada tanggal 30 mei 2018 pukul 07.00.

⁴⁵ [Http://law.ui.ac.id/v3/fasilitas/pembangunan-berkelanjutan/](http://law.ui.ac.id/v3/fasilitas/pembangunan-berkelanjutan/) di akses pada tanggal 30 mei 2018 pukul 07.00.

⁴⁶W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Bahasa Indonesia*, edisikeIII(Jakarta: BalaiPustaka, 2007), hal. 8.

Menurut Aristoteles, keadilan adalah kelayakan dalam tindakan manusia. Kelayakan diartikan sebagai titik tengah diantara kedua ujung eksterm yang terlalu banyak dan terlalu sedikit. Kedua ujung eksterm itu menyangkut 2 (dua) orang atau benda. Bila 2 (dua) orang tersebut punya kesamaan dalam ukuran yang telah ditetapkan, maka masing - masing orang harus memperoleh benda atau hasil yang sama. Jika tidak sama, maka akan terjadi pelanggaran terhadap proporsi tersebut berarti ketidakadilan.⁴⁷

2. Peraturan Gubernur BAB III Pasal 3 Berdasarkan Pelaksana dan Fasilitas Pendukung

Untuk mendukung keamanan dan kenyamanan penumpang Bus Trans Koetaradja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan fasilitas sebagai berikut:

Halte sebagai tempat naik turunnya penumpang;⁴⁸

Definisi halte menurut LPKM (1997) dalam Prabowo (2007:7) adalah lokasi di mana penumpang dapat naik turun dari angkutan umum dan lokasi dimana angkutan umum dapat berhenti untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, sesuai dengan pengaturan operasional.⁴⁹

⁴⁷[Http://www.PengertianAhli.Com/2014/01/Pengertian-Keadilan-Apa-Itu-Keadilan. Html](http://www.PengertianAhli.Com/2014/01/Pengertian-Keadilan-Apa-Itu-Keadilan.Html) #. Di akses pada tanggal 30 mei 2018 pukul 07.00.

⁴⁸ Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja.

⁴⁹ [Https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/23876/NTAxMTY=/Analisis-Efektivitas-Halte-Angkutan-Umum-Kota-Surakarta-Tahun-2010-abstrak.pdf](https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/23876/NTAxMTY=/Analisis-Efektivitas-Halte-Angkutan-Umum-Kota-Surakarta-Tahun-2010-abstrak.pdf)

Untuk mendukung penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja disediakan halte dan angkutan penumpang (*feeder*). Halte dibangun disetiap koridor yang dilalui Bus Trans Koetaradja pada lokasi yang mudah diakses masyarakat. Setiap armada Bus Trans Koetaradja harus melalui koridor yang telah ditetapkan dan berhenti untuk menaikkan dan menurunkan penumpang pada halte yang disediakan. Halte terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu : halte tetap dan halte *portable*.

3. Peraturan Gubernur BAB IV Pasal 7 Berdasarkan Operasional Bus Trans Koetaradja

Bus Trans Koetaradja beroperasi dalam koridor yang telah ditetapkan sebagai berikut :

- a. Koridor I : Pusat Kota-Darussalam;
- b. Koridor II : Bandara Internasional Sultan Iskandar
Muda-Pusat Kota-Pelabuhan Ulee Lheue;
- c. Koridor III : Pusat Kota-Mata Ie;
- d. Koridor IV : Pusat Kota-Ajun-Lhoknga;
- e. Koridor V : Ulee Kareng-Terminal Tipe A-; dan
- f. Koridor VI : Terminal Tipe A-Syiah Kuala.

Untuk memenuhi kebutuhan transportasi bagi pelajar/siswa/mahasiswa dan penumpang umum, armada Bus Trans Koetaradja beroperasi pada setiap koridor mulai pukul 06.30 WIB sampai dengan pukul 18.30 WIB dan apabila dibutuhkan jam operasionalnya dapat disesuaikan.

Untuk mendukung operasional Bus Trans Koetaradja kepada setiap penumpang dipugut biaya/omgkos sesuai dengan tarif yang berlaku. diklasifikasikan kedalam 2 (dua) jenis yaitu : tarif Pelajar dan Siswa; dan tarif Umum dan Mahasiswa.

Untuk mendukung operasional Bus Trans Koetaradja dapat diberikan subsidi biaya operasional.

4. Peraturan Gubernur BAB V Pasal 10 Berdasarkan Peran Serta Instansi dan Masyarakat

Sebagai salah satu usaha untuk mewujudkan tujuan Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja, maka setiap Kepala Sekolah dalam wilayah kota Banda Aceh dan Kabupaten Aceh Besar melarang setiap pelajar/siswa yang belum memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM), membawa kendaraan bermotor ke sekolah. Untuk mendukung pelaksanaan ketentuan tersebut sebagaimana Pemerintah Kabupaten/Kota dapat bekerjasama dengan pihak Kepolisian Republik Indonesia sesuai Ketentuan Peraturan Perundang-undangan.⁵⁰

⁵⁰ Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Kualitatif adalah adanya upaya penggalian dan pemahaman pemaknaan terhadap apa yang terjadi pada berbagai individu atau kelompok, yang berasal dari persoalan sosial atau kemanusiaan.⁵¹

Untuk lebih jelasnya peneliti mengemukakan pengertian metode kualitatif yang dikemukakan oleh beberapa para ahli yaitu:

Menurut Bogdan dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang yang diamati. Sejalan dengan definisikan tersebut Kirk dan Miler mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilah.⁵²

⁵¹Septiawan Santana K., *Menulis Ilmiah Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2010), Hal. 1.

⁵²Lexy j. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*,(Bandung: PT.Remaja Rosdakrya,2005), hal. 4

B. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang lebih akurat peneliti menggunakan metode penelitian lapangan (Field Research) metode ini dilakukan dengan mengobservasi langsung ke lokasi penelitian sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan objektif. Untuk membantu kelancaran dalam penelitian penulis menggunakan metode penelitian perpustakaan (Library Research), yaitu dengan menggunakan beberapa literatur atau bahan perpustakaan yang mendukung penyusunan penelitian ini.⁵³

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan diadakan di “kantor Dinas Perhubungan NAD”. Tepatnya di Jl. Mayjend T. Hamzah Bendahara No. 5, Kuta Alam, Kota Banda Aceh, Aceh 4415.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Dalam hal tertentu informan perlu direkrut seperlunya dan diberi tahu tentang maksud dan tujuan penelitian jika hal itu mungkin dilakukan.⁵⁴ Adapun informan dalam penelitian ini adalah Seksi

⁵³Djunaidi Ghoni, Fauzzan Almanshur, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hal. 95.

⁵⁴ Lexy j. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*,(Bandung: PT.Remaja Rosdakrya,2005), hal. 132-133.

Sarana dan Angkutan, supir, kernet dan penumpang yang menaiki Bus Trans Koetaradja.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dalam pengumpulan data dan informasi penulis mengumpulkan data dengan beberapa metode atau cara yaitu:

1. Observasi

Metode Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, observasi merupakan suatu proses yang kompleks suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Tehnik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.⁵⁵

Adapun yang melakukan observasi adalah peneliti sendiri, yang mana peneliti juga merupakan penumpang Bus Trans Koetaradja. Dari hasil pengamatan peneliti, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja.

2. Wawancara atau Interview

⁵⁵Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya 2002), hal. 145.

Wawancara atau interview merupakan metode pengumpulan data yang menghendaki komunikasi langsung antara peneliti dan subyek yang diteliti atau responden.⁵⁶ Ada beberapa macam bentuk wawancara yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur dan tidak terstruktur. Dalam penelitian ini peneliti lebih memakai wawancara tidak berstruktur.⁵⁷

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan penting dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan problematika yang terjadi baik yang bersifat tindakan objek penelitian, pengalaman peneliti, dan kepercayaan masyarakat.⁵⁸

4. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian merupakan kegiatan yang sangat penting yang di dalamnya dibutuhkan ketelitian dan kehati-hatian terhadap data yang telah dihasilkan. Melalui analisis data, data yang terkumpul dalam bentuk data mentah dapat diproses secara baik untuk menghasilkan data yang matang. Teknik analisis data penelitian berkaitan erat dengan teknik pengumpulan data, bahkan teknik pengumpulan data sekaligus menjadi teknik analisis data.⁵⁹

⁵⁶Nurul Zuriah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung, Rosdakarya, 2001), hal. 129.

⁵⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hal. 233.

⁵⁸ Lexy j. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, "Edisi Revisi" (Bandung: PT. Remaja Rosdakrya, 2010), hal. 219.

⁵⁹ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial*, (Jakarta: Kencana, 2007), hal. 107.

Tujuan utama dari analisis data adalah untuk meringkaskan data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan, sehingga hubungan antara problem penelitian dapat dipelajari dan diuji.⁶⁰

Teknik dalam menganalisis data menurut Sugiono sebagai berikut: (1) Reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan kepada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. (2) Display data (penyajian data). Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, dalam penelitian ini penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat. (3) Penarikan kesimpulan atau verifikasi. Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang dikemukakan dalam penelitian kualitatif harus didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten sehingga kesimpulan yang dikemukakan merupakan temuan baru yang bersifat kredibel dan dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan diatas.⁶¹

Semua data yang diperoleh akan dibahas melalui metode ini akan dapat menggambarkan semua data yang diperoleh serta dideskripsikan dalam bentuk tulisan dan karya ilmiah. Dengan menggunakan metode ini seluruh kemungkinan yang didapatkan di lapangan dapat dipaparkan secara lebih luas.

⁶⁰ Moh, Kasiram, *Metodelogi Penelitian* (Malang, UIN Malang Press, 2008), hal.128

⁶¹ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 92.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan tentang pelayanan publik angkutan umum (studi implementasi Peraturan Gubernur No. 47 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan hasil observasi dan wawancara dengan informan-informan terpilih yang berisi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian. Sesuai dengan tujuan penelitian pada Bab I, maka peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap informan yang terpilih terkait pelayanan publik Bus Trans Koetaradja, yaitu Seksi Sarana dan Angkutan Dinas Perhubungan Aceh, supir, kernet dan penumpang Bus Trans Koetaradja.

1. Sejarah Dinas Perhubungan Aceh

Sampai dengan tahun 1983 dengan nama Kantor Inspeksi LLAJ yang pada saat itu di pimpin oleh Bapak Siregar, H.Muzailin. Mempunyai tugas melayani perizinan angkutan umum, pengujian kendaraan bermotor, pengoperasian jembatan dan terminal. Untuk jembatan dan terminal timbang yang beroperasi saat itu adalah Jembatan Timbang Lambaro, simpang Rima, Lamno, Meulaboh, Minuran-Kuala Simpang, Seumadam. Sedangkan untuk LLASDP merupakan UPTD yang tunduk kepada kantor inspeksi LLASDP Medan. Pada Tahun 1989 Kantor Inspeksi LLAJ dirubah menjadi Kanwil Departemen Perhubungan

Propinsi D.I.Aceh. ini merupakan gabungan dari Kanwil Ditjen Perhubungan Darat, Kawil Ditjen Perhubungan Laut Dan Lanwil Ditjen Perhubungan Udara. Sebelumnya Kanwil Ditjen Perhubungan Udara dan Kawil Ditjen Perhubungan Laut Berkedudukan di Kota Medan. Kanwil Departemen Perhubungan Propinsi D.I.Aceh pertama kali dipimpin oleh Bapak Drs Soefrien Sjoekoer. Tugas pokok dan fungsi dari Kanwil Departemen Perhubungan Provinsi D.I. Aceh sendiri meliputi pembinaan, pengaturan, perencanaan dan pengawasan sub sektor perhubungan darat, laut dan udara serta pengelolaan Bandar Udara dan Pelabuhan Laut. Saat Otonomi Daerah Diberlakukan Pada Tahun 2000, Kanwil Departemen Perhubungan Propinsi D.I Aceh yang tunduk kepada Menteri Perhubungan berubah namanya menjadi Dinas Perhubungan Propinsi NAD dan tunduk kepada Gubernur.

Dinas Perhubungan Provinsi NAD, pertama kali dipimpin oleh Bapak Ir. Ridwan Husin, dengan tugas-tugas pokok dan fungsi yang dijalankan masih sama pada saat Kanwill Perhubungan Provinsi D.I. Aceh. Tugas Pokok melakukan tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang Perhubungan.

Fungsi penyelenggarakan sebagian urusan Pemerintah Aceh di Bidang Perhubungan; Pelaksanaan dan pengkoordinasian perhubungan transportasi orang dan barang antar kabupaten/kota di dalam wilayah Aceh; Pelaksanaan penetapan kebijakan teknis, perencanaan, penyelenggaraan dan pengawasan sitem transportasi wilayah Aceh; Pelaksanaan pengendalian terhadap sektor pembangunan lain melalui pelayanan jasa perhubungan yang handal, berdaya saing, berkelanjutan dan memberi nilai tambah (ekonomi); dan Pelaksanaan

koordinasi dengan instansi dan/atau lembaga terkait lainnya di bidang perhubungan.⁶²

2. Visi Misi

a. Visi

Visi Pemerintah Aceh (Tahun 2017-2022), “Terwujudnya Aceh yang Damai dan Sejahtera Melalui Pemerintahan yang Bersih, Adil dan Melayani”

Perhubungan Aceh “Mewujudkan Aceh sejahtera dan melayani dengan lima Citra Manusia Perhubungan”

b. Misi

Misi Pemerintah Aceh (Tahun 2017-2022) ; (1) Reformasi birokrasi menuju pemerintahan yang adil, bersih dan melayani; (2) Memperkuat pelaksanaan Syariat Islam beserta nilai-nilai keislaman dan budaya keacehan dalam kehidupan masyarakat dengan iktikad Ahlussunnah Waljamaah yang bersumber hukum Mazhab Syafi’iyah dengan tetap menghormati mazhab yang lain; (3) Menjaga integritas nasionalisme dan keberlanjutan perdamaian berdasarkan MoU Helsinki; (4) Membangun masyarakat yang berkualitas dan berdaya saing di tingkat nasional dan regional; (5) Mewujudkan akses dan pelayanan kesehatan dan kesejahteraan sosial yang mudah, berkualitas dan terintegrasi; (6) Mewujudkan kedaulatan dan ketahanan pangan; (7) Menyediakan sumber energi listrik yang bersih dan terbarukan; (8) Membangun dan

⁶²<https://dishub.acehprov.go.id/profil/sejarah>. Di akses pada tanggal 13 Juli 2018 pukul 12.27.

mengembangkan sentra-sentra produksi, industri dan industri kreatif yang kompetitif; (8) Revitalisasi fungsi perencanaan daerah dengan prinsip evidence based planning yang efektif, efisien dan berkelanjutan. Pembangunan dan peningkatan kualitas infrastruktur terintegrasi, dan lingkungan yang berkelanjutan.

Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Aceh adalah pada Misi ke-10, yaitu: “Pembangunan dan peningkatan kualitas infrastruktur terintegrasi, dan lingkungan yang berkelanjutan”.⁶³

3. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Aceh

Struktur organisasi Dinas Perhubungan Aceh terdiri dari:

- a. Kepala Dinas Perhubungan
- b. Pj. Sekretaris
- c. Subbagian hukum, kepegawaian dan umum
- d. Subbagian keuangan dan pengelolaan asset
- e. Pj. Subbagian program informasi dan hubungan masyarakat.⁶⁴ (*Terlampir*)

4. Manajemen Pengelolaan

Pemerintah Aceh belum membentuk UPTD/ BLUD pengelola Bus BRT, oleh sebab itu, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27

⁶³ [Http://dishub.acehprov.go.id/profil/visi-dan-misi](http://dishub.acehprov.go.id/profil/visi-dan-misi). Di akses pada tanggal 13 Juli 2018 pukul 12.37.

⁶⁴ Sumber: Data Dinas Perhubungan Aceh, *Kajian Manfaat Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Koetaradja*, 2018.

Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/ Daerah, pada pasal 27 disebutkan bahwa Bentuk Pemanfaatan Barang Milik Negara/ Daerah berupa :

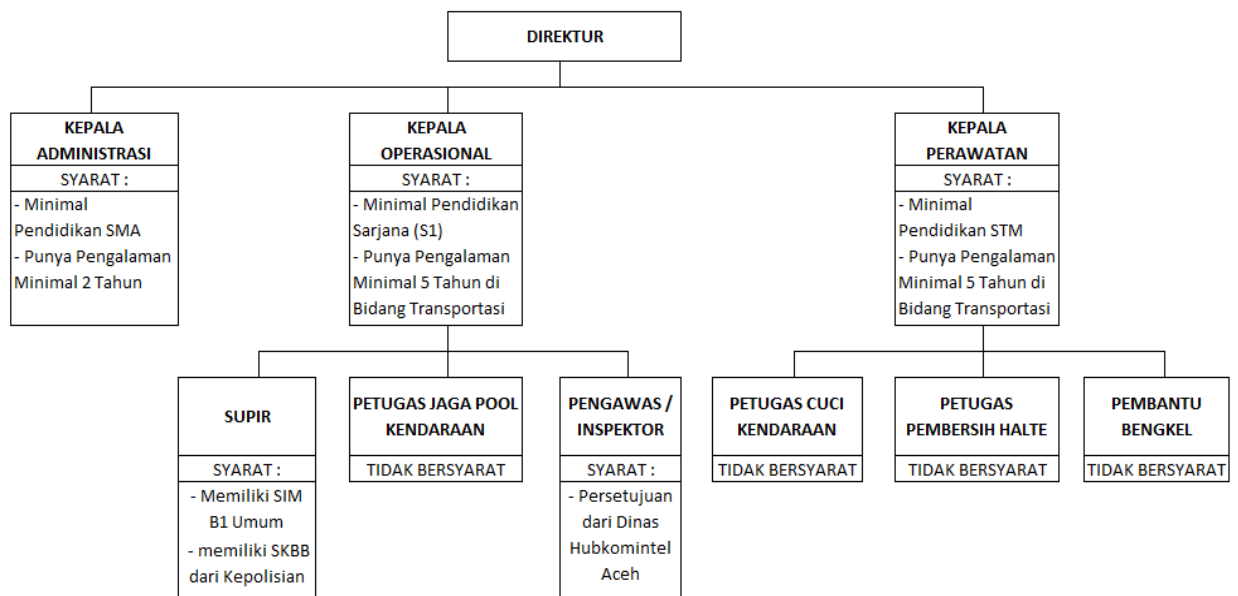
- a. Sewa
- b. Pinjam Pakai
- c. Kerjasama Pemanfaatan
- d. Bangun Guna Serah atau Bangun Serah Guna, atau
- e. Kerjasama penyediaan infrastruktur.

Pada pasal 33 ayat 1 point b, disebutkan bahwa *Mitra Kerjasama pemanfaatan ditetapkan melalui tender, kecuali untuk barang milik negara/ Daerah yang bersifat khusus dapat dilakukan penunjukan langsung.*

Berdasarkan hal tersebut diatas, pemerintah Aceh melakukan proses pelelangan umum untuk menetapkan operator Bus Trans Koetaradja, dimana hasil dari pelelangan dimaksud ditetapkan PT. Harapan Indah Transport sebagai operator Bus Trans Koetaradja, sedangkan Dinas Perhubungan Aceh sebagai Pengawas Operasional.⁶⁵

Pihak PT. Harapan Indah Transport harus menyusun Struktur organisasi sesuai dengan yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Aceh, berikut struktur organisasi pengelola Bus Trans Koetaradja :

⁶⁵ Sumber: Data Dinas Perhubungan Aceh, *Kajian Manfaat Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Koetaradja*, 2018.



5. Lingkup Pekerjaan Pengadaan Bus Tahun Anggaran 2015 dan 2016 yang Diserahkan Kepada Pemerintah Daerah

Lingkup pekerjaan pengoperasian bus trans koetaradja meliputi pengoperasian bus Siap Operasi dengan kapasitas seat masing – masing bus Trans Koetaradja 50 seat dan penyiapan awak kendaraannya, Sistem Pengoperasian bus Trans Koetaradja menggunakan system subsidi BOK yang dananya bersumber dari Pemerintah Aceh melalui dana APBA yang ditempatkan pada Dinas Perhubungan Aceh dengan trayek/lintas yang telah ditetapkan yaitu Koridor 1 (Keudah – Darussalam) dan Koridor 2 (Trayek Bandara SIM – Pusat Kota – Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue).⁶⁶

⁶⁶ Sumber: Data Dinas Perhubungan Aceh, *Kajian Manfaat Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Koetaradja*, 2018.

a. Sumber Dana Operasional Bus Trans Koetaradja Koridor 1 dan Koridor 2:

Sumber dana untuk pekerjaan subsidi pengoperasian bus trans koetaradja berasal dari dana APBA murni Dinas Perhubungan Aceh Tahun Anggaran 2017.

Biaya yang masuk dalam pengalokasian BOK dalam pembiayaan Biaya Operasional Bus Trans Koetaradja Koridor 1 dan Koridor 2 terdiri dari :

- Biaya langsung
 - (1) Biaya awak kendaraan
 - (2) Biaya BBM
 - (3) Biaya pemeliharaan dan reparasi kendaraan, yang meliputi ; service kecil, service besar, over houl mesin, overhoul body, penambahan oli mesin, biaya cuci bus, pengantian suku cadang, biaya PKB, dan biaya kir.

- Biaya tidak langsung
 - (1) Biaya Pengamanan Pool Kendaraan
 - (2) Biaya Administrasi Kantor
 - (3) Biaya Listrik, Air dan Telepon

- Biaya Lain – lain
 - (1) Biaya Jasa Perusahaan Pengelola
 - (2) Biaya pembersihan halte

- (3) Biaya Pemasangan Stiker untuk Bus Sedang (5 Unit)
- (4) Biaya Dudukan Mesin EDC E-Ticketing Pada Bus Sedang (5 Unit)

Besarnya biaya operasional merupakan total biaya Langsung dan tidak langsung serta biaya lain-lain yang berdasarkan HPS hasil perhitungan pihak Dinas Perhubungan Aceh yang di berikan sesuai dengan progress pelaksanaan operasional di lapangan.

b. Standar Pelayanan Minimal

Operasional pelayanan bersifat mengikat sebagaimana tertuang di dalam HPS dan harus memenuhi beberapa kriteria sebagai berikut :

- (1) Perusahaan pengelolaan pelayanan harus bersifat berbadan hukum.
- (2) Jam operasi di mulai dari jam 07.00 Wib sd 21.00 Wib setiap hari dari senin sampai dengan hari Minggu.
- (3) Setiap bus trans koetaradja Pada *Koridor 1* beroperasi 12 rit dengan menggunakan 10 unit bus sedangkan *Koridor 2A* beroperasi 10 rit dengan menggunakan 7 unit bus pada hari Senin s/d Minggu, sedangkan *Koridor 2B* beroperasi 19 rit dengan menggunakan 6 unit bus pada hari Senin s/d Minggu, jumlah Rit yang tidak tercapai pada suatu hari tidak dapat diganti pada hari lainnya dan Rit yang tidak jalan akan dikenakan pemotongan biaya operasional.
- (4) Time Table Bus mengikuti pola (*Terlampir*)

- (5) Jumlah operasional pelayanan Pada Koridor 1 adalah 12 rit perhari per kendaraan dengan total produksi rit pertahun (12 Bulan) 35.280 Rit dari 10 kendaraan yang di operasionalkan di Trayek tersebut.
- (6) Jumlah operasional pelayanan Pada Koridor 2A adalah 9 rit perhari per kendaraan dengan total produksi rit pertahun (13 Bulan) 21.294 Rit dari 7 kendaraan yang di operasionalkan di Trayek tersebut.
- (7) Jumlah operasional pelayanan Pada Koridor 2B adalah 19 rit perhari per kendaraan dengan total produksi rit pertahun (13 Bulan) 38.532 Rit dari 6 kendaraan yang di operasionalkan di Trayek tersebut.
- (8) Keberangkatan kendaraan dimulai untuk Koridor 1 adalah 5 unit kendaraan dari Keudah dengan tujuan Darussalam dan 5 kendaraan dari Darussalam dengan tujuan Keudah, sedangkan pada Koridor 2 adalah 7 kendaraan dari Bandara Sultan Iskandar Muda dengan tujuan Pusat Kota dan 6 Kendaraan dari Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue dengan tujuan Pusat Kota pada jam yang sama.
- (9) Terminal Time tiap kendaraan untuk Koridor 1 adalah 5 menit pada masing masing asal dan tujuan perjalanan (Halte Keudah dan Halte Darussalam), sedangkan Koridor 2 adalah 5 menit pada masing masing asal dan tujuan perjalanan (Halte Bandara SIM, Halte Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue dan Halte Mesjid Raya Baiturrahman).
- (10) Waktu henti masing-masing kendaraan 1 menit per halte.
- (11) Setiap Kendaraan wajib berhenti di setiap halte selama 1 menit ada atau tidak adanya penumpang.

- (12) Setiap Kendaraan wajib melaju dengan kecepatan tidak melebihi dari 40 Km/jam dan mematuhi aturan lalu lintas yang berlaku.
- (13) Jumlah sopir terdiri dari total Koridor 1 sebanyak 15 orang dan Koridor 2 sebanyak 19 orang dengan kriteria ahli dalam mengemudikan Bus Besar ukuran 12 meter yang ditandai dengan memiliki Surat Izin Mengemudi jenis B1 umum dan berkelakuan baik yang ditandai dengan Surat Keterangan Berkelakuan Baik dari Kepolisian.
- (14) Setiap Awak angkutan Bus Trans Koetaradja harus terdaftar di BPJS ketenaga kerjaan dan membayar iuran yang dikoordinir oleh perusahaan.
- (15) Kondaktur/inspektor adalah orang yang ditunjuk oleh dinas atau di legitimasi persetujuannya oleh dinas karena bersifat pengawasan melekat dimana biaya penggajianya termasuk ke dalam biaya Operasional Kendaraan.
- (16) Dalam operasional, pelayanan awak bus diawasi langsung oleh para penumpang melalui SMS pengaduan yang akan diterima oleh Tim Dinas Perhubungan Aceh.
- (17) Tarif yang dibayarkan penumpang baik bersifat e-money atau langsung merupakan milik/penghasilan pemerintah aceh dan di setorkan ke kas daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

(18) Setiap Item Perhitungan Biaya Operasional Kendaraan yang di Bayarkan bersifat mengikat dan harus terpenuhi.⁶⁷

6. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan pekerjaan pengoperasian bus trans koetaradja Koridor 1 dengan Trayek Keudah – Darussalam selama 294 (*Dua Ratus Sembilan Puluh Empat*) hari kalender terhitung mulai tanggal 29 Maret 2017 sampai dengan 17 Januari 2018 sedangkan koridor 2 trayek/lintas Bandara Sultan Iskandar Muda – Pusat Kota – Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue selama 390 (*Tiga Ratus Sembilan Puluh*) hari kalender, sudah termasuk hari minggu dan libur Nasional, terhitung dari tanggal 3 Maret 2017 sampai dengan 21 Januari 2018. Untuk operasional pada tahun 2018, Pengelola harus membuat Garansi Bank sebesar Biaya untuk RIT yang belum dilayani pada tahun 2018, terhitung mulai tanggal 27 April 2017 s/d 21 Mei 2018.⁶⁸

7. Realisasi Penyelenggaraan Bus Bantuan

a. Kondisi Prasarana

Prasarana pendukung Bus BRT Trans Koetaradja Aceh terdiri atas 3 jenis yaitu :

⁶⁷ Sumber: Data Dinas Perhubungan Aceh, *Kajian Manfaat Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Koetaradja*, 2018.

⁶⁸ Sumber: Data Dinas Perhubungan Aceh, *Kajian Manfaat Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Koetaradja*, 2018.

(1) Halte Tetap

Halte tetap dibangun oleh Pemerintah Provinsi Aceh dengan menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Aceh (APBA) mulai tahun 2015 sampai sekarang. Daftar rincian Pembangunan Halte Tetap sebagai berikut :

No	Nama Koridor	Halte Tetap Terbangun						Total	
		Tahun 2015		Tahun 2016		Tahun 2017		Jml Unit	Rp (Juta)
		Jml Unit	Rp (Juta)	Jml Unit	Rp (Juta)	Jml Unit	Rp (Juta)		
1	Koridor I (Kota – Darussalam)	16	4.200	-	-	2	500	17	4.700
2	Koridor 2 A (Kota – Bandara SIM)	-	-	8	2.200	1	250	10	2.450
3	Koridor 2 B (Kota – Ulee Lheue)	-	-	13	3.700	1	250	14	3.950
4	Koridor 3 (Kota – Mata Ie)	-	-	-	-	24	5.400	24	5.400
5	Koridor 4 (Kota – Ajun – Lhoknga)	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Koridor 5 (Ulee Kareng –	-	-	-	-	25	5.800	25	5.800

	Terminal Batoh)								
7	Koridor 6 (Terminal Batoh - Syiah Kuala)	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL								90	22.300



(2) Halte Tidak Tetap

Halte tidak tetap dibangun dengan menggunakan dana APBA dalam rangka sebagai solusi permasalahan pembebasan lahan sehingga tidak memungkinkan untuk dibangun Halte Tetap. Halte ini terbuat dari Besi dan berbentuk tangga serta dapat dipindah-pindahkan. Halte Portable yang telah dibangun sebanyak 13 Unit, pada koridor I terpasang 9 Unit dan Koridor II terpasang 4 unit, dengan total anggaran sebesar Rp. 120.000.000.



(3) Pool Bus BRT

Pool Bus Trans Koetaradja dibangun berdampingan dengan lokasi Terminal Tipe A Batoh Banda Aceh dengan luas lahan 8.500 M², sumber dana berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Kota (APBK) Banda Aceh.



Depo Bus Trans Koetaradja, Luas 8.500 M²

(4) Kondisi Sarana

Pemerintah Aceh telah menerima bantuan Bus BRT dari kementerian Perhubungan dimulai tahun 2015 sebanyak 25 Unit Bus Besar (Chasis Hino,

Karoseri Tentrem Malang) kami menerima pada bulan April 2016 dan Pada Tahun 2016 sebanyak 5 unit Bus Sedang (Chasis ISUZU, Karoseri PT. Restu Ibu Pusaka, Jaksel).

Kondisi sarana Bus BRT Trans Koetaradja secara umum seluruhnya (30 Unit) sampai saat ini dalam kondisi Berfungsi dengan baik.

Dapat kami laporkan permasalahan yang perlu diperhatikan terkait sarana Bus BRT adalah kualitas Display Informasi Trayek (Running Text Trayek), dimana saat ini terdapat 5 unit Bus yang Display Informasi Trayeknya tidak menyala / tidak berfungsi dengan baik.

Kami mengharapkan adanya solusi pemeliharaan dari pabrikan Display Informasi Trayek, dan untuk tahun depan agar menjadi perhatian dalam proses pengadaan, karena mengingat usia operasinya baru setahun.

(5) Jumlah Penumpang

Bus Trans Koetaradja mulai beroperasi pada tanggal 2 Mei 2016, sampai dengan tanggal 31 Januari 2018 penumpang yang diangkut mencapai 1.601.764 orang atau 5.931 orang Per Hari. Dari data jumlah penumpang tersebut dapat dilihat jumlah Load Factor terkecil yaitu pada Koridor 2 B (Kota – Pelabuhan Ulee Lheue) sejumlah 20,59 % dan Load Factor Terbesar terjadi pada Koridor 1 (Kota – Darussalam) sebesar 93,33 %.

Yang mempengaruhi besar kecil jumlah load factor diatas menurut analisa kami dikarenakan pada Koridor 1 menghubungkan Pusat Kota Banda Aceh dengan kawasan Pendidikan Darussalam dan kawasan Perkantoran Pemerintah

pada sepanjang jalan T. Nyak Arief. sehingga angkutan BRT Trans Koetaradja merupakan satu-satunya angkutan umum massal yang mengangkut masyarakat sepanjang rute Koridor 1 ke Pusat Kota Banda Aceh. Hal tersebut berbeda dengan Rute Koridor 2 B dimana jarak rute yang pendek (6 – 11 Km) serta jumlah penumpang yang tergantung dengan jadwal kedatangan kapal penyeberangan lintasan Sabang – Banda Aceh pada Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue.

(6) Subsidi

Pemerintah Provinsi Aceh sangat mendukung operasional Bus BRT Trans Koetaradja di Kota Banda Aceh, hal tersebut dapat dilihat dari besaran anggaran subsidi operasional Bus Trans Koetaradja yang dialokasikan di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Aceh (APBA) yang setiap tahun terus meningkat.

Dengan berdasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2007 Tentang Pemberian Subsidi Angkutan Penumpang Umum di Jalan, pasal 7 ayat 1 disebutkan bahwa besaran subsidi angkutan penumpang angkutan umum di jalan pada satu trayek berdasarkan pada :

- Selisih biaya pengoperasian angkutan penumpang umum di jalan yang dikeluarkan oleh penyedia jasa angkutan penumpang umum di jalan dengan pendapatan operasional apabila pendapatan diambil langsung oleh penyedia jasa, atau
- Biaya pengoperasian angkutan penumpang umum di jalan yang dikeluarkan oleh penyedia jasa angkutan penumpang umum di jalan, apabila pendapatan diambil oleh pihak lain yang ditunjuk oleh pemberi Subsidi.

Pada pasal 7 ayat 2 disebutkan, Penghitungan biaya pengoperasian angkutan penumpang umum di jalan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 berdasarkan biaya pokok angkutan ditambah dengan keuntungan maksimal 10 %.

Terkait hal tersebut diatas, pemerintah aceh menerapkan pembiayaan operasional kepada operator dan Pendapatan masuk ke Kas Daerah. Besaran anggaran subsidi dari Pemerintah Aceh dapat dilihat pada table.⁶⁹ (*Terlampir*)

8. Rencana Pengembangan BRT

a. Regulasi Pengembangan BRT

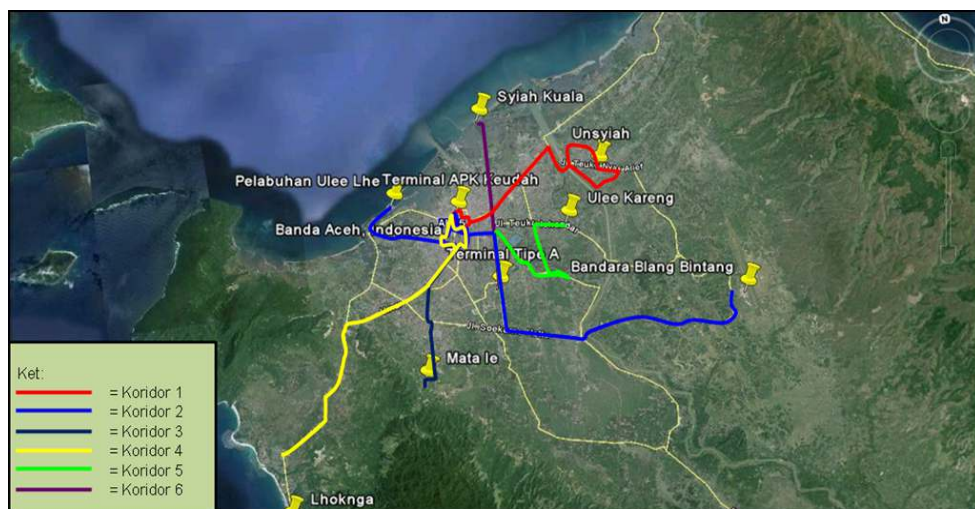
Pengembangan Bus BRT Trans Koetaradja telah dimulai oleh Dinas Perhubungan Provinsi Aceh sejak Tahun 2009 melalui Penyusunan SID Angkutan Massal Perkotaan di Ibukota Provinsi Aceh, di dalam laporan itu telah disusun 2 Koridor Utama yaitu Koridor 1 dan Koridor 2, dalam proses penyusunan DED jumlah koridor dikembangkan menjadi 6 Koridor.

Pada dokumen RTRW ACEH yang ditetapkan dalam Qanun Aceh Nomor 19 Tahun 2013 Tentang RTRWA Tahun 2013 – 2033, disebutkan bahwa prioritas pembangunan melingkupi pembangunan angkutan massal di Provinsi Aceh yang menghubungkan Kota atau kawasan pemukiman dengan Kawasan Pendidikan (Darussalam).

Dasar regulasi lain, Peraturan Gubernur No 47 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja dimana pada pasal 7 telah ditetapkan 6 (Enam) Koridor Pengembangan Bus Trans Koetaradja, yaitu :

⁶⁹ Sumber: Data Dinas Perhubungan Aceh, *Kajian Manfaat Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Koetaradja*, 2018.

- (1) Koridor 1 : Pusat Kota – Darussalam
- (2) Koridor II : Bandara Sultan Iskandar muda - Pel. Ulee Lheue
- (3) Koridor III : Pusat Kota – Mata Ie
- (4) Koridor IV : Pusat Kota – Ajun – Lhoknga
- (5) Koridor V : Ulee Kareng – Terminal Tipe A
- (6) Koridor VI : Terminal Tipe A Batoh – Syiah Kuala



b. Rencana Pengembangan Koridor Baru

Dinas Perhubungan Aceh memprioritaskan pembangunan dan operasional Bus Trans Koetaradja pada 6 (enam) koridor yang telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur, Dinas Perhubungan Aceh belum merencanakan pengembangan koridor baru, dikarenakan pada tahun 2017 ini baru beroperasi Bus pada Koridor 1 dan Koridor 2.

No	Koridor	Panjang Trayek (PP)	Jumlah Halte	Perkiraan Jumlah Bus		Keterangan
		(Km)		(Unit)	Bus Besar	
1	Pusat Kota - Darussalam	23,75	34	11	-	Sudah Operasi
2	Bandara SIM – Pusat Kota – Pelabuhan Ulee Lheu	52,02	56	21	-	Sudah Operasi
3	Pusat Kota – Mata le	17,18	22	-	16	Rencana Operasi 2018
4	Pusat Kota – Ajun – Lhoknga	34,71	43	16	-	Rencana Operasi 2019
5	Ulee Kareng – Terminal Tipe A	16,31	21	-	16	Rencana Operasi 2018
6	Terminal Tipe A – Syiah Kuala	14,03	18	7	-	Rencana Operasi 2019
TOTAL			194	55	32	
BANTUAN BUS TH 2016				25		
BANTUAN BUS TH 2017					5	
KEKURANGAN				30	27	

c. Penataan Angkutan Kota Sebagai Feeder

Usaha dari Pemerintah Aceh untuk menata angkutan Kota di Kota Banda Aceh dengan mengalihkan trayek angkutan kota menjadi angkutan Feeder, telah dilakukan pada tahun 2016 melalui rapat koordinasi dengan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dan DPC Organda Kota Banda Aceh serta Perwakilan Pengusaha dan Pengemudi Angkutan Kota. Hasil dari rapat tersebut Pengusaha dan Pengemudi Angkutan tidak ingin dialihkan trayek menjadi angkutan feeder dan mereka tetap ingin beroperasi pada trayek Bus Trans Koetaradja.

Menindak lanjuti hasil rapat dimaksud, Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh yang berwenang dalam operasional angkutan feeder, mengoperasikan Bus Sekolah 2 (dua) unit untuk dioperasikan sebagai angkutan Feeder Bus Trans Koetaradja. Bus angkutan feeder melayani 2 trayek dengan Tarif Gratis :

- (1) Simpang Jambo Tape (Halte Trans K) – Lampulo
- (2) Halte DPKA – Lampineueng

Dalam operasi Bus Feeder anggaran yang digunakan seluruhnya berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Kota (APBK) Banda Aceh, akibat terkendala anggaran akhirnya operasional Bus dihentikan setelah 2 (dua) bulan beroperasi mulai Bulan Mei – Juli 2016.

Untuk keberlangsungan operasional angkutan Feeder Dinas Perhubungan Aceh telah mengusulkan anggaran Perencanaan Operasional Bus Feeder Trans Koetaradja di Kota Banda Aceh dalam RKA-APBA Tahun 2018.⁷⁰

B. Hasil Penelitian

Menurut data Dinas Perhubungan Aceh menjelaskan bahwa, kebijakan Pemerintah dalam membentuk Undang – Undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KP 692 Tahun 2015 tanggal 18 Desember 2015, tentang Alokasi Bantuan Bus Besar BRT Euro II Engine Model 2 (dua) Pintu di Kementerian Perhubungan. Selanjutnya pemerintah Aceh juga memperhatikan Surat Pejabat Pembuat Komitmen Kegiatan Pengembangan Sarana Sistem Transportasi Perkotaan Satuan Kerja Direktorat Bina Sistem Transportasi Perkotaan Nomor : UM.002/28/2/SDBSTP/I/2016 Tanggal 21 Januari 2016 tentang Pengeluaran Bus Ukuran Besar BRT untuk Pemerintah Daerah Aceh yang mana hal tersebut merupakan suatu kebanggaan bagi Pemerintah Aceh mendapat bantuan Bus BRT

⁷⁰ Sumber: Data Dinas Perhubungan Aceh, *Kajian Manfaat Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Koetaradja*, 2018.

dari Pemerintah Pusat sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan yang akan terjadi pada moda transportasi darat eksisting seperti kemacetan dan pelayanan angkutan umum yang tidak aman serta nyaman. Angkutan jalan seperti Bus BRT merupakan salah satu moda transportasi yang tidak dapat dipisahkan dengan moda transportasi lainnya yang ditata dan dikemas dalam suatu sistem transportasi nasional yang dinamis, menjangkau seluruh pelosok wilayah Indonesia. Peran angkutan jalan sangat dominan yang berfungsi sebagai kolektor dan distributor dari moda angkutan lain.

Direktorat Jenderal Perhubungan Darat pada tahun 2015 meluncurkan program BRT (Bus Rapid Transit) atau angkutan massal berbasis jalan dengan menggunakan bus ukuran sedang dan besar serta menggunakan jalur khusus. Program ini dilaksanakan di beberapa kota-kota terpilih yang memiliki komitmen dan kemampuan untuk membiayai operasional armada BRT ini. Pada awal program tahun 2016, Pemerintah Aceh mendapat hibah kendaraan BRT bus besar sebanyak 25 unit dan pada tahun 2017 mendapat tambahan bus ukuran sedang sebanyak 5 unit. Wilayah operasi BRT adalah di kota Banda Aceh dengan nama BRT Trans Koetaradja.

Menindaklanjuti hal-hal tersebut diatas, maka Pemerintah Aceh menyediakan salah satu bentuk pelayanan jasa angkutan jalan kepada masyarakat di kota Banda Aceh sebagai Ibukota Provinsi Aceh dengan penduduk yang heterogen melalui program pengoperasian bus BRT trans koetaradja, dimana peruntukannya bagi pengguna jasa angkutan jalan dengan menggunakan bus guna

merangsang pertumbuhan ekonomi masyarakat sekaligus dapat mensosialisasikan penggunaan angkutan perkotaan massal.

Sebagai bentuk nyata terhadap hal tersebut diatas, maka pemerintah Aceh pada tahun 2016 telah mengalokasikan dana Biaya Operasional Bus Trans Koetaradja Koridor 1 sesuai dengan Kontrak nomor : 02/ KPA/DARAT-03/IV/2016 Tanggal 15 April 2016 dan sesuai dengan Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja, dimana jumlah penumpang rata-rata per bulan mulai 1 Juni 2016 s/d 31 Desember 2016 sebesar 23.680 penumpang/bulan dengan menggunakan 10 unit armada Bus Besar. Maka dari itu Pemerintah Aceh mengalokasikan biaya operasional bus Trans Koetaradja Koridor 2 (Trayek Bandara SIM – Pusat Kota – Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue) pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Aceh (APBA) Tahun Anggaran 2017.

Dasar alokasi dan pengoperasian Bus Besar BRT ini adalah Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 692 Tahun 2015 Tentang Alokasi Bantuan Bus Besar Bus Rapid Transit (BRT) Tahun Anggaran 2015, Kewajiban penerima alokasi bus bantuan BRT diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Mengoperasikan bus bantuan BRT dimaksud sebagai angkutan massal berbasis jalan di kawasan perkotaan pada wilayah Provinsi sesuai paling lambat 3 (tiga) bulan setelah penandatanganan Beriat Acara Serah Terima Operasional.

- b. Mengoperasikan bus sebagai angkutan massal berbasis jalan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan.
- c. Melakukan pemeliharaan dan perawatan bus dengan baik dan benar.
- d. Menyampaikan laporan kinerja operasional bus secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali selama 2 (dua) tahun kepada Direktur Jenderal Perhubungan Darat Cq. Direktur Bina Sistem Transportasi Perkotaan.
- e. Mengajukan status aset atas bus yang telah diterima.

Pengajuan status aset atas bus yang telah diterima tersebut telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, Informasi dan Telematika Aceh kepada Gubernur Aceh dan Gubernur Aceh menetapkan Keputusan Gubernur Aceh Nomor 028/463/2016 Tentang Penetapan Status Penggunaan Barang Milik Aceh Berupa Bus Rapid Transit Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, Informasi dan Telematika Aceh.

Dinas Perhubungan Aceh telah ditetapkan sebagai pengguna Barang Milik Aceh milik tersebut. Pengoperasian BRT memiliki karakteristik dan sifat tugas yang khusus dengan elemen penanganan yang khusus pula. Diantaranya adalah proses pemeliharaan dan perawatan teknis permesinan, Air Condition, pergantian spare part, system kelistrikan kendaraan, pergantian berkala oli mesin/gardan/persenelling, manajemen bengkel dan suku cadang dan pengawasan pengoperasian BRT dari sisi jumlah penumpang dan pendapatan ticketing. Tidak

efektif dan optimal bila ditangani proses tersebut diatas ditangani secara kelembagaan yang melekat di Dinas Perhubungan Aceh.⁷¹

1. Pelayanan Publik Angkutan Umum Bus Trans Koetaradja

Bus Trans Koetaradja adalah layanan angkutan umum berupa Bus berlantai tunggal untuk mewujudkan kelancaran lalu lintas di wilayah Aceh dan menata sistem transportasi yang mampu melayani kebutuhan angkutan umum bagi masyarakat secara massal dengan cara mengurangi jumlah angka pengguna kendaraan pribadi.

Dari hasil wawancara dengan Seksi Sarana dan Angkutan di Dinas Perhubungan Aceh mengemukakan: Pemerintah Aceh dan Dinas Perhubungan Aceh mengadakan layanan angkutan umum untuk memenuhi kebutuhan lalu lintas masyarakat dan mengurangi kemacetan di kawasan Banda Aceh. Untuk mensurvey tingkat kemacetan belum dilakukan, karena kurangnya SDM. Melihat kurang atau meningkatnya kemacetan tidak dapat dilihat dari satu aspek saja, karena tingkat pertumbuhan kendaraan pribadi setiap tahun juga terus bertambah, tapi kurang atau meningkatnya kemacetan juga dapat dilihat dari seberapa banyak penumpang yang menaiki Bus Trans Koetaradja, sekiranya sehari ada 1000 penumpang yang menaiki Bus Trans Koetaradja maka ada seribu perjalanan yang tidak menaiki kendaraan pribadi.⁷²

⁷¹ Sumber: Data Dinas Perhubungan Aceh, *Kajian Manfaat Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Koetaradja*, 2018.

⁷² Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Al Qadri, (Dinas Perhubungan Aceh, Seksi Sarana dan Angkutan), Tanggal 6 Juli 2018.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, penyelenggaraan pelayanan publik Bus Trans Koetaradja selalu memperhatikan dan menerapkan prinsip disiplin, kecepatan Bus tidak melebihi dari 40 Km/jam dan mematuhi aturan lalu lintas yang berlaku adapun beberapa waktu lalu terdapat supir Bus yang membawa dengan kecepatan yang melewati 40 Km/jam segera mendapat peringatan, peringatanpun tidak dipenuhi, supir segera diberhentikan dan mengganti dengan supir yang lain. Standar pelayanan, pola penyelenggaraan yang juga cukup baik, jam mulai dan berakhirnya operasi Bus sesuai dengan waktu yang ditetapkan, waktu henti Bus juga sesuai, hanya saja jarak antara Bus yang 1 dengan yang lain atau waktu tunggu penumpang yang masih lama, ini di karena jumlah Bus yang masih di anggab kurang dan kondisi jalan di Banda Aceh yang kurang memadai dengan ukuran Bus juga, kesulitan atau tantangan supir dalam mengendarai Bus sehingga mengalami keterlambatan Bus dalam penyelenggaraannya.⁷³ Sebagaimana sesuai dengan yang di ungkapkan oleh Ibu SR sebagai penumpang Bus, mahasiswi RH, dan Supir Koridor.

Ibu SR : ketika pergi sekolah anaknya telat sekitar 5 menit menaiki Bus. Bus berikutnya waktu tungguanya cukup lama, harusnya Bus berikutnya datang sekitar 10-15 menit kemudian, penumpang Bus saat itu juga berdesakkan. Ibu SR berharap ada penambahan Bus untuk anak-anak sekolah.⁷⁴

Seorang mahasiswi RH, penumpang Bus Trans Koetaradja mengungkapkan: ketika itu seluruh mahasiswa baru saja libur dari kegiatan

⁷³ Hasil Observasi pada Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja.

⁷⁴ Hasil wawancara dengan SR (Penumpang Bus Trans Koetaradja), Tanggal 6 Juli 2018.

perkuliahan. Banyak mahasiswa yang menggunakan Bus Trans Koetaradja untuk pergi berwisata seperti ke Museum Stunami. Pada saat itu Ia juga ingin berwisata, kedatangan Bus sangat lama, sehingga ketika mereka menaiki Bus, keadaannya sangat berdesakkan, dan laki-laki dengan wanita sebagiannya bercampur, pada saat perjalanan Bus Ia mendapat perlakuan tidak baik dari penumpang laki-laki.⁷⁵

Dari hasil wawancara dengan Supir koridor 1 Darussalam-Keudah mengungkapkan: panjang jalan di beberapa tempat dari Darussalam-Keudah belum memadai dengan ukuran Bus Trans Koetaradja yang besar dan di Aceh belum ada jalur khusus Bus Trans Koetaradja serta masih banyak masyarakat menggunakan kendaraan pribadi, sehingga sering terjadi kemacetan”.⁷⁶

Permasalahan yang sering dilaporkan oleh masyarakat kepada Dinas Perhubungan Aceh melalui Nomor Telepon pengaduan adalah ; kurangnya kepekaan Kondaktur terhadap kursi Prioritas

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kernet koridor 1 Darussalam-Keudah mengungkapkan: “kernet yang kurang peka mengarahkan penumpang Bus, di karenakan kernet tersebut baru di rekrut dan belum mendapat pelatihan”.⁷⁷

Pelayanan publik secara Islami juga di terapkan dalam penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja, sifat profesionalisme (fathanah), jujur dan amanah sangat di utamakan. Berbagai pemasalahan yang terjadi, akan segera di atasi atau akan

⁷⁵ Hasil wawancara dengan RH (Mahasiswa/Penumpang Bus Trans Koetaradja), Tanggal 6 Juli 2018.

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Supir Bus Trans Koetaradja Koridor 1, Tanggal 6 Juli 2018.

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Kernet Bus Trans Koetaradja Koridor 1, Tanggal 6 Juli 2018.

berusaha menemukan solusinya, pelayanan juga di upayakan untuk di tingkatkan lagi.

Adapun pada Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja berasaskan pada asas:

- keislaman yang di terapkan melalui pemisah tempat duduk laki-laki dan perempuan, Seksi Sarana dan Angkutan di Dinas Perhubungan Aceh mengemukakan untuk pemisahan tempat duduk laki-laki dan perempuan diterapkan oleh Gubernur disesuaikan dengan peraturan syariat Islam di Aceh agar tidak terjadinya pelecehan. Namun, kenyataannya banyak perempuan yang menaiki Bus, sehingga tempat duduk perempuan tidak mencukupi, ini kembali lagi ke kernetnya, bagaimana mengarahkan dan mengatur agar tidak terjadi keributan.⁷⁸
- transparan, yang segala kegiatan Bus Trans Koetaradja bersifat terbuka bagi masyarakat.
- akuntabel, pengelolaan Bus Trans Koetaradja selalu mengusahakan, mengikuti norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat.
- partisipatif, penyelenggaraan pelayanan Bus Trans Koetaradja selalu memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- manfaat, penyelenggaraan pelayanan Bus Trans Koetaradja sudah banyak memberikan manfaat dan faedah bagi masyarakat
- berkelanjutan, penyelenggaraan pelayanan Bus Trans Koetaradja terus merencanakan target perbaikan kedepannya, agar penyelenggaraan Bus tidak berhenti.
- berkeadilan, penyelenggaraan pelayanan Bus Trans Koetaradja, diberikan untuk kepentingan bersama.

2. Implementasi Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja

Pemerintah Aceh dalam rangka untuk kelancaran penyelenggaraan Bus BRT Trans Koetaradja di Kota Banda Aceh, telah menyusun Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 Tanggal 8 Agustus 2016 tentang Penyelenggaraan

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Al Qadri, (Dinas Perhubungan Aceh, Seksi Sarana dan Angkutan), Tanggal 6 Juli 2018.

Bus Trans Koetaradja, Peraturan tersebut melingkupi Penetapan Pelaksana, Pembangunan Fasilitas Pendukung, Penetapan Koridor, Penetapan operasional, Tarif, Peran Serta Masyarakat, Anggaran Pendukung dan Subsidi Operasional.

Mengenai penetapan pelaksana dan penetapan operasional sudah cukup baik dan terus di lakukan perbaiki. Untuk pelaksanaan fasilitas pendukung sudah berjalan sangat baik,⁷⁹ hanya saja terjadi permasalahan pada pembangunan halte tetap, karena terkendala dengan kepemilikan lahan, yang mana pembangunan halte tetap, merupakan permasalahan utama dari pengelolaan Bus Trans Koetaradja.⁸⁰ Untuk penetapan koridor terus di perluas, hingga saat ini tersedia 6 koridor pengoperasian Bus Trans Koetaradja di Banda Aceh dan Aceh Besar. Koridor 1,2,4,6 di kelola oleh PT. Harapan Indah sedangkan koridor 3 dan 5 di kelola oleh Perum Damri Banda Aceh. Kedua pengelola tersebut merupakan pemenang dari hasil pelelangan Bus Trans Koetaradja. Pihak peraturan pelayanan dan pengawasan dilakukan oleh Dinas Perhubungan Aceh. Kemudian Bus Trans Koetaradja sampai saat ini masih di subsidi oleh Pemerintah Aceh, sehingga penumpang tidak perlu membayar tarif angkutan.⁸¹

Permasalahan yang lain dari pengelolaan Bus Trans Koetaradja ialah sulitnya Dinas Perhubungan untuk mengusulkan pengadaan Tambahan Sarana

⁷⁹ Hasil observasi pada Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja

⁸⁰ Sumber: Data Dinas Perhubungan Aceh, *Kajian Manfaat Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Koetaradja*, 2018.

⁸¹ Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Al Qadri, (Dinas Perhubungan Aceh, Seksi Sarana dan Angkutan), Tanggal 6 Juli 2018.

Bus karena tidak adanya dukungan regulasi, dan Pemerintah Aceh tetap berkomitmen Bantuan Bus menjadi kewenangan Pemerintah Pusat.⁸²

3. Peluang dan Tantangan dalam Mengimplementasikan Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2016 Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja

a. Peluang dalam Mengimplementasi Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja

(1) Penunjang Sektor Pendidikan

Operasional Bus BRT Trans Koetaradja pada tahun 2016 diprioritaskan pada koridor 1 dimana koridor 1 ini menghubungkan antara Pusat Kota Banda Aceh dengan Pusat Pendidikan (Kampus Universitas Syiah Kuala), penetapan koridor dimaksud bertujuan untuk meningkatkan keterjangkauan transportasi umum untuk masyarakat luas dipertanian dan gampong (Desa) serta meningkatkan akses penduduk miskin pada pendidikan formal melalui subsidi angkutan massal (perintis) untuk pelajar dan mahasiswa, sehingga subsidi yang diberikan dapat bermanfaat dan berdampak pada perkembangan dunia pendidikan di Aceh. Sampai dengan tanggal 30 Juni 2017 penumpang yang diangkut oleh Bus Trans Koetaradja mencapai 421.634 orang atau 1.004 orang Per Hari.

(2) Penunjang Ekonomi Wilayah

⁸² Sumber: Data Dinas Perhubungan Aceh, *Kajian Manfaat Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Koetaradja*, 2018.

Sebagaimana diamanatkan dalam Qanun nomor 19 Tahun 2013 Tentang Rencana Tat Ruang Wilayah Aceh tahun 2013 – 2033, bahwa Kawasan perkantoran, perdagangan dan jasa harus dilalui oleh angkutan massal dan/ atau jaringan jalan arteri dan dilengkapi dengan prasarana, sarana dan utilitas lainnya, maka Pengembangan angkutan massal Bus Trans Koetaradja mulai dari koridor 1, koridor 2A, Koridor 2B, rencana Koridor 3 dan rencana koridor 5 seluruhnya melalui jalan arteri dan juga merupakan area pusat kegiatan perkantoran, perdagangan, pendidikan, layanan Jasa dan lokasi wisata.

(3) Penunjang Koneksi Antar Simpul Transportasi (Pemandu Moda)

Pada tahun 2017 Bus trans Koetaradja mengembangkan pelayanannya dan meresmikan operasional koridor 2 yang dibagi kedalam Koridor 2A (Trayek Bandara Sultan Iskandar Muda – Kota) dan Koridor 2B (Trayek Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue – Kota). Operasional Koridor dua ini dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan keterpaduan antar moda dan inter moda transportasi sehingga tujuan pemerintah Aceh untuk menerapkan “Transit Oriented Development” melalui pengembangan system transportasi massal dan terpadu yang mengintegrasikan terminal, stasiun, Bandar udara dan pelabuhan dengan pusat-pusat kegiatan dan perkembangan lahan disekitarnya dapat terwujud.

(4) Penunjang Sektor Pariwisata.

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang saat ini sedang dikembangkan oleh pemerintah Aceh, dengan memperhatikan rencana aksi yang tersebut didalam NAWA CITA Pemerintah pusat dimana salah satu komitmen pemerintah yang sangat penting yaitu “memfasilitasi akses transportasi untuk pengembangan infrastruktur pariwisata sebagai daya ungkit pembangunan nasional.

b. Tantangan dalam Mengimplementasi Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja.

Permasalahan yang dialami oleh operator, yaitu :

- (1) Kurang disiplinnya Awak Kendaraan.
- (2) Sering adanya kendaraan parkir di depan halte, sehingga menghambat naik turun penumpang.
- (3) Karena tidak ada jalur khusus bus, sehingga sering Bus sering bersenggolan dengan kendaraan lainnya walaupun supir bus telah berusaha berhati-hati.
- (4) Dalam rangka service gratis dari ATPM, namun operator masih juga dikenakan biaya tambahan.
- (5) Dalam rangka service gratis, manajemen Bus BRT tidak diperkenankan memantau langsung proses service oleh pihak

ATPM, sehingga operator harus mengganti oli sebelum jatuh tempo penggantian oli berikutnya.

- (6) Dalam rangka Service gratis, operator diharuskan membeli Saringan oli dimana pada buku service ditetapkan penggantian saringan oli gratis.
- (7) Tidak adanya Cabang Produsen AC Bus BRT di Aceh sehingga walaupun ada buku garansi 1 tahun terhadap AC operator tetap harus mengeluarkan biaya service AC.

Selain permasalahan di atas dalam operasional Bus Trans Koetaradja juga menghadapi Angkutan Kota (Labi-Labi) yang trayeknya bersinggungan langsung dengan rute Koridor Bus Trans Koetaradja yaitu Koridor 1 yang bersinggungan dengan angkutan Kota Trayek Darussalam – Keudah (Kota) dan Koridor 2B yang bersinggungan dengan Angkutan Kota Trayek Ulee Lheue - Keudah (Kota).⁸³

⁸³ Sumber: Data Dinas Perhubungan Aceh, *Kajian Manfaat Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Koetaradja*, 2018.

BAB V

PENUTUP

Dalam bab terakhir ini penulis mencoba untuk mengambil beberapa kesimpulan sebagai hasil rangkuman dan pembahasan yang telah dijelaskan dalam bab-bab sebelumnya, sebagai hasil analisis untuk mempertajamkan ingatan pada pembahasan-pembahasan yang telah dikemukakan, kemudian juga akan mengutarakan beberapa saran yang dianggap perlu.

A. Kesimpulan

Pelayanan penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja sudah berjalan dengan baik. Penyelenggaraannya selalu memperhatikan dan menerapkan prinsip disiplin, kecepatan Bus tidak melebihi dari 40 Km/jam waktu henti Bus juga sesuai, adapun yang melanggar segera diberi peringatan hanya saja jarak antara Bus yang 1 dengan yang lain atau waktu tunggu penumpang yang masih lama, ini di karena jumlah Bus yang masih di anggab kurang dan kondisi jalan di Banda Aceh yang kurang memadai dengan ukuran Bus. Permasalahan yang sering dilaporkan oleh masyarakat kepada Dinas Perhubungan Aceh melalui Nomor Telepon pengaduan adalah ; kurangnya kepekaan Kondaktur terhadap kursi Prioritas kernet yang kurang peka mengarahkan penumpang Bus, di karenakan kernet tersebut baru di rekrut dan belum mendapat pelatihan pelayanan publik secara Islami juga di terapkan dalam penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja, seperti : sifat profesionalisme (fathanah), jujur dan amanah sangat di utamakan.

Mengenai implementasi Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja. Implementasi segala aturannya di terapkan sebaik mungkin. Pelaksanaan fasilitas pendukung sudah berjalan sangat baik hanya saja terjadi permasalahan pada pembangunan halte tetap, karena terkendala dengan kepemilikan lahan, yang mana pembangunan halte tetap, merupakan permasalahan utama dari pengelolaan Bus Trans Koetaradja. Untuk penetapan koridor terus di perluas, hingga saat ini tersedia 6 koridor pengoperasian Bus Trans Koetaradja di Banda Aceh dan Aceh Besar. Koridor 1,2,4,6 di kelola oleh PT. Harapan Indah sedangkan koridor 3 dan 5 di kelola oleh Perum Damri Banda Aceh. Kedua pengelola tersebut merupakan pemenang dari hasil pelelangan Bus Trans Koetaradja. Pihak peraturan pelayanan dan pengawasan dilakukan oleh Dinas Perhubungan Aceh. Kemudian Bus Trans Koetaradja sampai saat ini masih di subsidi oleh Pemerintah Aceh, sehingga penumpang tidak perlu membayar tarif angkutan.

Peluang dalam Mengimplementasi Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja, karena di dukung oleh sektor pendidikan, ekonomi wilayah, pemadu moda, dan sektor pariwisata. Adapun tantangannya adalah dalam operasional Bus Trans Koetaradja trayeknya bersinggungan langsung dengan Angkutan Kota (Labi-Labi).

B. Saran

1. Hendaknya pelayanan publik Bus Trans Koetaradja terus di perbaiki terkait pelaporan yang dilakukan masyarakat pada Dinas Perhubungan Aceh.
2. Hendaknya ada trayek khusus dalam operasional Bus Trans Koetaradj

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial*. Jakarta: Kencana, 2007.
- Data Dinas Perhubungan Aceh, *Kajian Manfaat Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Koetaradja*, 2018.
- Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003.
- Djunaidi Ghoni dan Fauzzan Almanshur, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.
- Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan, 2006.
- [Http://dishub.acehprov.go.id/profil/visi-dan-misi](http://dishub.acehprov.go.id/profil/visi-dan-misi). Di akses pada tanggal 13 Juli 2018 pukul 12.37.
- [Http://law.ui.ac.id/v3/fasilitas/pembangunan-berkelanjutan/](http://law.ui.ac.id/v3/fasilitas/pembangunan-berkelanjutan/) di akses pada tanggal 30 mei 2018 pukul 07.00.
- [Http://repository.unpas.ac.id/10140/3/BAB%201.pdf](http://repository.unpas.ac.id/10140/3/BAB%201.pdf). Di akses pada tanggal 07 Agustus 2018 pukul 10.00.
- [Http://www.PengertianAhli.Com/2014/01/Pengertian-Keadilan-Apa-Itu-Keadilan.Html #](http://www.PengertianAhli.Com/2014/01/Pengertian-Keadilan-Apa-Itu-Keadilan.Html). Di akses pada tanggal 30 mei 2018 pukul 07.00.

<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/23876/NTAxMTY=/Analisis-Efektivitas-Halte-Angkutan-Umum-Kota-Surakarta-Tahun-2010-abstrak.pdf>

<https://dishub.acehprov.go.id/profil/sejarah>. Di akses pada tanggal 13 Juli 2018 pukul 12.27.

Ismail, Badruzzaman. *Kedudukan Peradilan Adat dalam Ruang Peradilan Syari'at dan Peradilan Umum di Aceh*. Aceh: Majelis Adat Aceh, 2017.

Kasiram, Moh. *Metodelogi Penelitian*. Malang, UIN Malang Press, 2008.

Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Terjemahan dan Tajwid*. Bandung: Sygma Creative Media Crop, 2014.

Kumorotomo, Wahyudi. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Mana, Teuku Abdul. *Mahkamah Syar'iyah Aceh dalam Politik Hukum Nasional*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.

Moleong, Lexy j. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakrya, 2005.

Muhammad, Abdul Kadir. *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*. Bandung : PT.Citra Aditya Bakti, 1991.

Nasution, M. Nur. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004.

Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja.s

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Redaksi Sinar Grafika, *Undang-Undang Pengangkutan 1992*, Jakarta: Sinar Grafika, 1995.
- Ridwan Khairandy, Machsun Tabroni, Ery Arifuddin, dan Djohari Santoso, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia*. Yogyakarta : Gama Media, 1999.
- Sakdiah, *Manajemen Organisasi Islam Suatu Pengantar*. Banda Aceh: Dakwah Ar-Raniry Press, 2015
- Salim, Abbas. *Manajemen Transportasi Jakarta*: PT RajaGrafindo Persada, 2006.
- Santana K., Septiawan. *Menulis Ilmiah Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2010.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- Soejachmoen, Moekti H. *Transportasi Kota dalam Pembangunan Kota Berkelanjutan*. Jakarta: Adeksi, 2009.
- Soekardono, R. *Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: CV Rajawali, 1981.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya 2002.
- W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Bahasa Indonesia*. edisikeIII. Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Zuriah, Nurul. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung, Rosdakarya, 2001.

Dokumentasi Penelitian dari tanggal 04 Juli 2018 sampai dengan 16 Juli 2018



Kantor Dinas Perhubungan, Jln. Mayjend. T. Hamzah Bendahara No. 52, Banda Aceh, pada tanggal 04 Juli 2018



Wawancara dengan, Manager PKPU Cabang Aceh, Selasa 3 Juli 2018



Wawancara dengan Ibu Surya Ningsih, Manager PKPU Cabang Aceh, Selasa 3 Juli 2018

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Lya Kharisma
Tempat/Tgl. Lahir : Susoh/27 Juni 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Status Perkawinan : Belum Kawin
Alamat : Desa Pawoh, Susoh, Aceh Barat Daya
Handphone : 0813 6271 7438
E_mail : lyakharisma8@gmail.com

Riwayat Pendidikan

- a. SD : SD 4 SUSOH
- b. SMP : SMP 1 SUSOH
- c. SMA : SMAN 1 ABDYA
- d. Perguruan Tinggi : S1 Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar- Raniry

Demikian daftar riwayat hidup ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Susoh, 05 November 2018

Hormat saya,

Lya Kharisma