

**STRATEGI DINAS PERHUBUNGAN ACEH DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN TRANS
KOETARADJA**



Disusun Oleh:

Nama : Nova Amalia

NIM : 200802052

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nova Amalia
Nim : 200802052
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Cot Girek, 13 Mei 2001
Alamat : Jeulingke Kecamatan Syiah Kuala

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, saya telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 11 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Nova Amalia

Nim. 200802052

LEMBAR PENGESAHAN

**“STRATEGI DINAS PERHUBUNGAN ACEH DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN TRANS KOETARADJA”**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan

Universitas Negeri Ar-Raniry (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh

Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh Gelar

Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

Nova Amalia

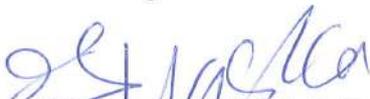
NIM. 200802052

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

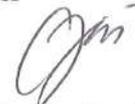
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk di munaqasyahkan oleh:

Pembimbing I


Delfi Suganda, S.H.I., L.L.M
NIP. 198611122015031005

Pembimbing II


Cut Zamharira, S.I.P., M.A.P
NIP. 197911172023212012

**STRATEGI DINAS PERHUBUNGAN ACEH DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN TRANS KOETARADJA**

Nova Amalia
NIM. 200802052

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Senin, 5 Agustus 2024
30 Muharram 1446 H

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,


Delfi Suganda, S.H.I.,LL.M
NIP. 198611122015031005

Sekretaris,


Cut Zambirara, S.I.P., M.A.P
NIP. 197911172023212012

Penguji I,


Dr. Saif Amirulkamar, M.M., M.Si
NIP.196110051982031007

Penguji II,


Zakki Fuad Khalil, M.SI
NIP.199011192022031001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Dr. Muji Muli, S.Ag., M.Ag
NIP.1974030519990310005

ABSTRAK

Kesuksesan transportasi publik berkelanjutan bergantung pada sejumlah faktor, termasuk aksesibilitas, kualitas layanan, dan harga tiket yang terjangkau. Kesadaran masyarakat tentang manfaat transportasi berkelanjutan juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan partisipasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana strategi dinas perhubungan Aceh dalam meningkatkan pelayanan bus trans koetaradja serta untuk melihat tantangan dan peluang bus trans koetaradja. Adapun metode penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif, jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu hasil wawancara dan data skunder yaitu artiker, jurnal dan lainnya yang berkaitan dengan bus trans koetaradja. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa strategi yang dilakukan dinas perhubungan pada bus trans koetaradja dalam meningkatkan pelayanan meliputi dibangunnya fasilitas terminasi bagi seluruh Trans Koetaradja sesuai dengan rutennya, menetapkan kriteria supir dan membentuk sub unit UPTD dalam memudahkan pengoperasian bus Trans Koetaradja. Sedangkan Peluang pada masyarakat yang meliputi menunjang sektor pendidikan, menunjang sektor ekonomi dan menunjang sektor wisata. Selain itu bus Trans Koetaradja juga terdapat tantangan yang meliputi kurang disiplinnya kendaraan, sering adanya kendaraan parkir di depan halte, perlunya perawatan atau *sparepart* kendaraan dan adanya peningkatan fasilitas pada penyandang disabilitas.

Kata Kunci : *Dinas Perhubungan, Pelayanan, Bus Trans Koetaradja*



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang telah memberikan peneliti kekuatan dan ketekunan sehingga skripsi ini yang berjudul "**Strategi Dinas Perhubungan Aceh Dalam Meningkatkan Pelayanan Trans Koetaradja**" dapat diselesaikan dengan baik sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana dalam Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan. Shalawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju era yang dipenuhi dengan ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dari segi pengetahuan maupun pengalaman. Namun demikian, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk menghasilkan karya yang terbaik. Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah memberikan saran, motivasi, serta bantuan dalam pengumpulan data-data yang diperlukan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag., Selaku Rektor Universitas IslamNegeri Ar- Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

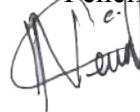
3. Eka Januar, M.Soc, Sc., Selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas IslamNegeri Ar-Raniry.
4. Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed., Selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
5. Reza Idria, M.A., Ph.D., Selaku Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Lembaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas IslamNegeri Ar-Raniry.
6. Muazzinah B.Sc., M.P.A., Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Delfi Suganda, S.H.I., L.L.M., Selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan sekaligus dosen pembimbing I yang telah banyak untuk memberikan bimbingan kepada peneliti dengan penuh kesabaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini,
8. Siti Nur Zalikha, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran, masukan dan motivasi dalam pembuatan skripsi ini.
9. Rasa hormat peneliti kepada Cut Zamzahira, S.I.P., M.A.P, Selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, ide-ide, motivasi dan saran untuk memberikan bimbingan kepada peneliti dengan penuh kesabaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini

10. Terima kasih kepada seluruh dosen di lingkungan Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Ranry Banda Aceh, yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.
11. Kepada seluruh informan yang bersedia diwawancarai serta memberikan informasi dan juga data yang mendukung penelitian ini.
12. Terkhusus untuk Cinta Pertama Saya yaitu kedua ayah dan ibu, Terima kasih telah mendoakan dan memberi semangat serta dukungan dalam bentuk apapun, Terima kasih sudah untuk berjuang untuk mencukupi kebutuhan saya tidak merasa kurang satu apapun.
13. My best partner Khaleed Alhamzi S.T, terima kasih telah menjadi bagian awal dari perjalanan kuliah hingga sekarang dan seluruh teman seperjuangan saya Pebe, Risda, Sarah, Yossi. Atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan pemahaman, pengetahuan serta wawasan yang penulis miliki.

Peneliti tidak mampu membalas semua kebaikan yang telah diterima, semoga Allah SWT memberikan balasan terbaik kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, kritikan dan saran yang membangun sangat diharapkan dari berbagai pihak. Dengan demikian semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Banda Aceh, 11 Juli 2024

Peneliti



Nova Amalia

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.3. Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Teori Strategi.....	10
2.1.2. Teori Jasa/pelayanan (<i>Service</i>).....	13
2.1.3. Teori Pelayanan Publik	16
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Berpikir	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Pendekatan Penelitian.....	25
3.2. Fokus Penelitian	25
3.3. Lokasi Penelitian	26
3.4. Jenis dan Sumber Data	26
3.5. Informan Penelitian	27
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Gambar Lokasi Penelitian	33
4.1.1. Sejarah Dinas Perhubungan Aceh	33
4.1.2. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Aceh.....	34
4.1.3. Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Aceh.....	36
4.1.4. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Aceh	36
4.2. Hasil Penelitian.....	39
4.2.1. Strategi Dinas Perhubungan Aceh Dalam Meningkatkan Pelayanan Trans Koetaradja.....	39

4.2.2. Peluang dan Tantangan Dinas Perhubungan Aceh Dalam Meningkatkan Pelayanan Trans Koetaradja.....	58
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
BAB V PENUTUP.....	67
5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	72



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	28
Tabel 4. 1 Jaringan Atau Trayek Koridor Bus Trans Koetaradja	43
Tabel 4. 2 Jumlah Halte Pada Bus Trans Koetaradja	45
Tabel 4. 3 Strategi Pada Bus Trans Koetaradja Berdasarkan Teori.....	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	24
Gambar 4. 1 Dinas Perhubungan Aceh	33
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dnas Perhubungan Kota Banda Aceh	37
Gambar 4. 3 Rute Bus Trans Koetaradja.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	72
Lampiran 2. Surat Keputusan Dekan FISIP	74
Lampiran 3. Surat Persetujuan Penelitian	75
Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian Dari Dinas Perhubungan	76
Lampiran 5 Foto Dokumentasi.....	77
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	82



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sesuai dengan UUD 1945 dalam pasal 18 ayat 7 menjelaskan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah telah diatur.¹ Oleh karena itu bahwasanya penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran masyarakat, serta peningkatan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem NKRI. Pelaksanaan Pemerintahan Daerah ke arah otonomi daerah yang bersifat desentralisasi, sentralisasi, dan dekosentrasi semakin nyata setelah diterapkannya dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ini memberikan panduan yang lebih jelas terkait distribusi fungsi pemerintahan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah.² Pelaksanaan pemerintah daerah sebagaimana diamanatkan oleh pemerintah pusat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ialah untuk memacu sinergi dalam berbagai aspek dalam penyelenggaraan pemerintah daerah dengan pemerintah pusat. Tujuan utama untuk penyelenggaraan otonomi daerah adalah meningkatkan pelayanan publik (*public service*) yang semakin baik dan memajukan perekonomian daerah serta meningkatkan daya saing tinggi dan berakuntabel sebagaimana yang telah

¹ UUD 1945, Pasal 18, Ayat 7 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

² Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik seperti yang termaktub dalam Pasal 3 (d), yaitu salah satu tujuannya adalah terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan. Menurut Hardiyansah pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.³ Kemudian menurut Lijan Poltak S istilah publik berasal dari bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, masyarakat, negara.⁴ Jadi kata “*public*” sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian

³ Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 11.

⁴ Lijan, Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), hlm. 5.

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik. Sehubungan dengan penjelasan sebelumnya, maka pelayanan publik yang dimaksud dalam konteks ini adalah pelayanan jasa yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Aceh melalui Trans Koetaradja sebagai salah satu Transportasi umum Kota Banda Aceh.

Transportasi merupakan elemen kunci dalam perkembangan sebuah kota. Transportasi yang efisien dan berkelanjutan adalah fondasi bagi mobilitas masyarakat, pertumbuhan ekonomi, dan pelestarian lingkungan. Di era modern ini, transportasi berkelanjutan menjadi semakin penting, terutama mengingat perubahan iklim global dan dampak negatif dari kendaraan bermotor konvensional terhadap lingkungan. Trans Koetaradja sendiri merupakan sistem bus raya terpadu yang mulai beroperasi pada tanggal 04 April 2016 di Kota Banda Aceh, Aceh. Transportasi ini diciptakan dalam rangka mencapai mobilitas yang ramah lingkungan bagi masyarakat Kota Banda Aceh dan menjaga kualitas udara. Sejak pertama kali beroperasi hingga sekarang Trans Koetaradja dapat dinikmati dengan gratis oleh seluruh masyarakat, khusus koridor 1 (Pusat Kota - Darussalam) per tanggal 1 Oktober 2023 wajib melakukan TOB (Tap On Bus) menggunakan kartu uang elektronik bagi seluruh penumpang.

Pertumbuhan penduduk adalah salah satu faktor utama yang memengaruhi permintaan akan transportasi di kota-kota besar. Kota Banda Aceh sebagai pusat

ekonomi dan perdagangan di Aceh terus mengalami pertumbuhan populasi yang signifikan, terlebih lagi Banda Aceh juga dikenal sebagai kota pelajar sehingga hal ini mengakibatkan peningkatan penggunaan kendaraan pribadi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kemacetan lalu lintas dan polusi udara.

Di banyak kota di seluruh dunia, terutama sebagaimana pendapat Edward menyebutkan bahwa “transportasi umum sering kali dianggap sebagai solusi potensial untuk mengurangi masalah transportasi perkotaan, seperti kemacetan lalu lintas, polusi udara, pemanasan global, meningkatnya angka kecelakaan serta dampak negatif lainnya”.⁵

Namun, perkembangan infrastruktur transportasi umum sering kali menghadapi kendala seperti kurangnya investasi, perencanaan yang kurang efektif, dan resistensi dari masyarakat yang terbiasa menggunakan kendaraan pribadi. Sehubungan dengan penjelasan tersebut, Kota Banda Aceh sebagai ibu kota Provinsi Aceh, memiliki tantangan dan peluang tersendiri dalam mengembangkan transportasi publik yang berkelanjutan seperti Trans Koetaradja karena populasi Kota Banda Aceh yang terus berkembang, rendahnya kesadaran masyarakat dalam menggunakan transportasi umum serta infrastruktur transportasi yang perlu ditingkatkan.

Sehubungan dengan penjelasan di atas, maka dalam upaya menghadapi tantangan transportasi perkotaan dan meningkatkan kualitas hidup warganya, Pemerintah Kota Banda Aceh memulai implementasi Trans Koetaradja sebagai salah satu alternatif transportasi publik yang berkelanjutan. Trans Koetaradja

⁵ Edward Weiner. *Perencanaan Transportasi Perkotaan di Amerika Serikat, Sejarah, Kebijakan, dan Praktek*. (Swiss : Springer International Publishing, 2016).

adalah sistem transportasi umum berbasis bus yang dirancang untuk memberikan layanan transportasi yang andal, terjangkau, dan ramah lingkungan kepada masyarakat Banda Aceh. Selain itu kehadiran Trans Koetaradja diharapkan mampu memberikan akses mobilitas yang merata kepada seluruh masyarakat hingga ke daerah terpencil. Dengan adanya Trans Koetaradja masalah pada transportasi kini dapat dikurangi. Jadi Kehadiran Trans Koetaradja juga diharapkan dapat mendukung infrastruktur pertumbuhan ekonomi, mengurangi kecelakaan lalu lintas, menghindari kemacetan sehingga dapat menurunkan polusi udara, dan mampu menciptakan kondisi kota yang ramah lingkungan.

Hasil observasi berdasarkan pemberitaan dan informasi yang diperoleh di media *online* dan media cetak, Trans Koetaradja pelayanan Bus Trans Koetaradja masih belum optimal. Hal ini dapat diafirmasi dari beberapa permasalahan teknis seperti yang diberitakan di media-media. Kepala Dinas Perhubungan Aceh menyampaikan bahwa Armada angkutan Trans Koetaradja pernah 2 bulan berhenti beroperasi tidak melayani masyarakat dengan alasan seluruh armada sedang dalam pemeriksaan tahunan terhadap kondisi Bus dan sedang proses tender pemilihan operator.⁶

Kemudian dalam pengelolaannya, kebijakan penyediaan bus Trans Koetaradja berjalan sesuai dengan proses kebijakan, yang meliputi formulasi, implementasi, dan evaluasi kebijakan. Adapun aspek-aspek yang dipertimbangkan dalam perumusan kebijakan mencakup penentuan lokasi halte, jumlah koridor, penjadwalan, serta standar kualifikasi pramudi dan pramugara. Strategi lainnya

⁶ www.acehglobal.com. 28 Februari 2024 (Diakses tanggal 24 April 2024)

terkait dengan mekanisme pembiayaan operasional yang melibatkan DPR dan Bappeda dalam pengambilan keputusan terhadap usulan dari Dinas Perhubungan Aceh, dengan anggaran sepenuhnya berasal dari APBA. Selain itu pembiayaan BOK (Biaya Operasional Kendaraan) masih ditangguhkan sehingga tarif penumpang masih gratis sebagai salah satu upaya masih meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan Bus Trans Koetaradja. Namun meskipun demikian dari segi efisiensi waktu bus belum sepenuhnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Demikian juga pendapat Shintia menyebutkan “hal ini menjadi salah satu alasan mengapa masyarakat masih lebih memilih kendaraan pribadi daripada kendaraan publik. Tentu dengan kejadian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Trans Koetaradja belum optimal sehingga membutuhkan upaya dari pihak terkait untuk mengoptimalkan pelayanan agar tercapainya kepuasan pelanggan sehingga Trans Koetaradja dapat diandalkan oleh masyarakat”.⁷

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dr. Susan E. Pike, seorang pakar dalam bidang transportasi berkelanjutan, kesuksesan transportasi publik berkelanjutan bergantung pada sejumlah faktor, termasuk aksesibilitas, kualitas layanan, dan harga tiket yang terjangkau. Kesadaran masyarakat tentang manfaat transportasi berkelanjutan juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan partisipasi. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji strategi yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan Aceh dalam meningkatkan pelayanan Trans Koetaradja sebagai transportasi modern dalam upaya menghubungkan berbagai daerah di

⁷ Shintia Bella (2021). *Kebijakan Dinas Perhubungan Provinsi Aceh Dalam Penyediaan Biaya Operasional Transportasi Publik Bus Trans Koetaradja*. Skripsi. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Aceh menjadi ujung tombak dalam mendukung konektivitas dan mobilitas masyarakat. Analisa mendalam terhadap strategi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi, keamanan, dan kenyamanan pengguna Trans Koetaradja.

Selain itu, penelitian ini juga bermaksud untuk mengidentifikasi potensi perbaikan atau pengembangan lebih lanjut dalam strategi tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak terkait, termasuk pemerintah daerah, operator transportasi, dan masyarakat, untuk meningkatkan sistem transportasi publik di Aceh secara keseluruhan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang strategi Dinas Perhubungan Aceh, diharapkan dapat diciptakan sistem transportasi yang lebih efisien, berkelanjutan, dan mampu memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat secara optimal. Maka berdasarkan penjelasan sebelumnya penelitian ini akan dilakukan dengan judul “**Strategi Dinas Perhubungan Aceh Dalam Meningkatkan Pelayanan Trans Koetaradja**”.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan gap dalam penelitian di atas, rumusan masalah yang relevan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi yang telah diterapkan oleh Dinas Perhubungan Aceh dalam meningkatkan pelayanan Trans Koetaradja?
2. Faktor peluang dan tantangan yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan Aceh dalam meningkatkan pelayanan Trans Koetaradja?

1.3. Tujuan Penelitian

Berikut adalah dua tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya:

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi yang telah diterapkan oleh Dinas Perhubungan Aceh dalam meningkatkan pelayanan Trans Koetaradja.
2. Untuk mengetahui faktor peluang dan tantangan yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan Aceh dalam meningkatkan pelayanan Trans Koetaradja.

1.3. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini terdiri dari manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dapat memperkaya literatur transportasi berkelanjutan dengan mengeksplorasi efektivitas strategi pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam transportasi publik ramah lingkungan. Hasilnya dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut dalam transportasi perkotaan.
2. Penelitian ini juga berpotensi untuk berkontribusi pada pemahaman teori partisipasi masyarakat dalam konteks transportasi publik yang berkelanjutan. Dengan mengidentifikasi secara komprehensif hambatan dan faktor-faktor yang memengaruhi tingkat partisipasi, penelitian ini dapat membantu memperkuat kerangka konseptual yang ada.

b. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan pedoman konkret dan rekomendasi kepada Pemerintah Aceh dalam meningkatkan efektivitas strategi mereka dalam menggalang partisipasi masyarakat dalam transportasi publik berkelanjutan. Rekomendasi ini dapat digunakan untuk merancang kebijakan yang lebih efisien, seperti mengoptimalkan rute, meningkatkan aksesibilitas, dan mengatasi hambatan-hambatan yang diidentifikasi. Sebagai contoh, implementasi rekomendasi ini dapat membantu mengurangi waktu perjalanan dan meningkatkan kenyamanan pengguna Trans Koetaradja.
2. Dengan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam Trans Koetaradja dan transportasi publik berkelanjutan, masyarakat Aceh dapat mengalami manfaat praktis, seperti pengurangan kemacetan lalu lintas, peningkatan kualitas udara, dan pengurangan biaya transportasi pribadi. Sebagai contoh, dengan lebih banyak orang beralih ke transportasi publik, dapat terjadi pengurangan emisi gas rumah kaca dan polusi udara, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada perbaikan kesehatan masyarakat dan lingkungan. Selain itu, penggunaan transportasi publik yang lebih luas juga dapat mengurangi tekanan pada infrastruktur jalan dan tempat parkir, membantu menciptakan lingkungan perkotaan yang lebih berkelanjutan dan efisien.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori Strategi

Asal-usul kata "strategi" dari bahasa Yunani, "strategos," yang awalnya merujuk pada kepemimpinan militer. Saat ini, strategi melibatkan perencanaan misi, penetapan target organisasi, formulasi kebijakan, langkah-langkah khusus, dan pelaksanaan untuk mencapai tujuan organisasi. Ini merupakan upaya mencapai tujuan dan sasaran utama organisasi. Strategi adalah pendekatan yang melibatkan perencanaan, koordinasi tim, tema, faktor pendukung, pengelolaan dana, dan taktik untuk mencapai tujuan dengan efektif.⁸

Menurut Kotler dalam Salusu terdapat beberapa tipe strategi yaitu sebagai berikut:

1. Strategi Organisasi (*Corporate Strategy*) Strategi ini berkaitan dengan perumusan misi, tujuan, nilai-nilai dan inisiatif-inisiatif strategis yang baru. Pembahasan-pembahasan ini diperlukan, yaitu apa yang dilakukan dan untuk siapa.
2. Strategi Program (*Program Strategy*) Strategi ini memberikan perhatian pada implikasi-implikasi strategis dari suatu program tertentu. Apa dampaknya apabila suatu program tertentu diluncurkan, apa dampaknya bagi sasaran organisasi.
3. Strategi Pendukung Sumber Daya (*Resource Support Strategy*) Strategi ini memusatkan perhatian pada memaksimalkan pemanfaatan sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Sumber daya itu dapat berupa tenaga kerja, keuangan dan teknologi.

⁸ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran, Cet. Ke-II* (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 17.

4. Strategi Kelembagaan (*Institutional Strategy*) Fokus dari strategi kelembagaan ialah mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif strategis.⁹

Sementara itu menurut J. Winardi macam-macam startegi adalah sebagai berikut:

1. Stategi yang direncanakan (*planned strategy*).
2. Strategi entrepreneur (*entrepreneurial strategy*).
3. Strategi idiologikal (*ideological strategy*).
4. Stategi payung (*umbrella strategy*).
5. Strategi proses (*process strategy*).
6. Strategi yang dipisahkan (*disconnected strategy*).
7. Strategi Konsensus (*consensus strategy*).
8. Strategi yang dipaksakan (*imposed strategy*).¹⁰

Adapun strategi yang direncanakan merupakan (*planned strategy*) merupakan dalam hal ini intensi yang tepat dirumuskan dan ditekankan oleh kepemimpinan sentral tertentu, dan ditopang oleh kontrol-kontrol formal guna memastikan implementasi mereka. Tanpa adanya kejutan-kejutan di dalam sebuah lingkungan yang bersifat tenang, dapat dikendalikan atau dapat diprediksi. Sedangkan strategi entrepreneur (*entrepreneurial strategy*) merupakan terdapat adanya intensi-intensi, selaku visi pribadi dan yang tidak diartikulasikan dari seorang pemimpin tunggal bersifat adaptif terhadap peluang-peluang baru, organisasi yang bersangkutan berada di bawah kontrol pribadi sang pemimpin.

Strategi idiologikal (*ideological strategy*) merupakan terdapat adanya intensi-intensi, karena visi kolektif dari semua anggota organisasi yang bersangkutan dikendalikan oleh sejumlah norma kuat, yang diterima secara

⁹ Koteen, J. (1991). *Strategic Management in Public and Nonprofit Organizations*. (New York: Praeger Publisher, 1991), hlm. 104-105.

¹⁰ Winardi, J. *Entrepreneur Dan Entrepreneurship*. (Jakarta : Prenada Media, 2003), hlm. 117-120.

umum oleh para anggota tersebut. Organisasi bersangkutan seringkali bersifat proaktif terhadap lingkungannya. Sedangkan strategi payung (*umbrella strategy*) merupakan kepemimpinan yang mengendalikan kegiatan-kegiatan keorganisasian secara parsial, menetapkan target-target strategis atau batas-batas di dalam mana semua pihak harus bertindak. Kepemimpinan secara sadar membolehkan pihak lain untuk melaksanakan manuver-manuver dan membentuk pola-pola di dalam batasan yang ada.

Strategi proses (*process strategy*) merupakan pihak pimpinan mengendalikan aspek- aspek proses dari strategi (siapa saja yang akan dipekerjakan, hingga dengan demikian ia memperoleh peluang untuk mempengaruhi strategi, struktur- struktur dengan apa mereka bekerja dsb), isi faktual strategi diserahkan pada pihak lain. Sedangkan strategi yang dipisahkan (*disconnected strategy*) merupakan para anggota atau sub unit yang terikat dengan longgar dengan organisasi yang bersangkutan, menciptakan pola-pola dalam arus kegiatan mereka sendiri, karena tiadanya atau yang bertentangan secara langsung dengan intensi-intensi umum organisasi yang bersangkutan.

Strategi Konsensus (*consensus strategy*) merupakan melalui tindakan saling menyesuaikan berbagai anggota (organisasi) berkonvergensi tentang pola-pola yang mencakup seluruh organisasi, karena tidak adanya intensi-intensi sentral atau umum dan strategi yang dipaksakan (*imposed strategy*) merupakan lingkungan eksternal menetapkan pola-pola dalam tindakan-

tindakan melalui pemaksaan secara langsung atau melalui pembatasan pemilihan keorganisasian.¹¹

Misi adalah tujuan khas yang membedakan organisasi dari yang lain dan menentukan cakupan operasinya. Tujuan adalah landasan untuk menetapkan kebijakan dan tindakan untuk mencapai tujuan organisasi. Implementasi strategi melibatkan manajemen sumber daya untuk mewujudkan strategi yang telah dipilih. Evaluasi adalah langkah penting untuk memastikan pencapaian tujuan yang diharapkan, sementara pengendalian strategi mengawasi implementasi strategi dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan.

2.1.2. Teori Jasa/pelayanan (*Service*)

Perkembangan jasa berawal dari tukar-menukar barang secara sederhana tanpa menggunakan alat ukur berupa uang ataupun logam mulia. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, maka semakin dibutuhkannya suatu alat tukar yang berlaku umum dan untuk itulah diciptakan uang. Di samping itu, manusia juga memerlukan jasa untuk mengurus hal-hal tertentu sehingga jasa menjadi bagian utama dalam pemasaran¹².

Menurut Supranto jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan

¹¹ *Ibid.*

¹² Supranto, J, 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.¹³

Ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dari barang dan berdampak pada cara memasarkannya. Keempat karakteristik tersebut meliputi:

1. *Intangibility* (tidak berwujud) merupakan aset yang tidak berwujud dan tidak dapat diukur secara fisik.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) merupakan dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.
3. *Variability* (bervariasi) merupakan banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi
4. *Persihability* (tidak tahan lama) merupakan jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.¹⁴

Jasa berbeda dengan barang. Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Sebagai contoh, pelanggan dapat menilai secara rinci bentuk, warna, dan model sebuah mobil yang ingin dia beli, namun ia tidak dapat melakukan hal serupa untuk jasa potong rambut atau dokter gigi. Jasa biasanya mengandung unsur *experience quality* dan *credence quality* yang tinggi. *Experience quality* adalah karakteristik yang hanya dapat dinilai pelanggan setelah pembelian, misalnya kualitas, efisiensi dan kesopanan. Sedangkan *credence quality* merupakan aspek yang sulit dievaluasi, bahkan sekalipun setelah pembelian dilakukan, misalnya sebagian besar orang yang masih sulit menilai peningkatan kemampuan berbahasa Inggris setelah mengikuti

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Tjiptono, 2016. *Fandy dan Candra, Gregorius. Service Quality Dan Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

kursus bahasa Inggris selama periode tertentu. Kemudian barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi, sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Karakteristik ini berarti bahwa interaksi langsung antara pemberi jasa dan konsumen merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan pelanggan terhadap jasa yang bersangkutan.

Jasa memiliki sifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi. Menurut Bovee, Houtson & Thill terdapat tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa yaitu kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral atau motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan.¹⁵ *Persihability* berarti bahwa jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, contohnya kursi pesawat yang kosong atau kamar hotel yang tidak dihuni. Bila permintaan bersifat konstan, kondisi ini tidak menjadi masalah karena staf dan kapasitas penyedia jasa bisa direncanakan untuk memenuhi permintaan. Permintaan pelanggan terhadap sebagian besar jasa juga sangat fluktuatif (tidak tetap) sehingga bisa menimbulkan rasa kecewa karena konsumen tidak terlayani dan menyebabkan konsumen beralih ke penyedia jasa yang lain.

¹⁵ Bovee, C.L., Houston, M. J. and Thill, J. V. (1997), *Marketing, 2 nd Total Quality Management*. Jakarta, Gramedia Pustaka.

2.1.3. Teori Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak S istilah publik berasal dari bahas Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.¹⁶ Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali di identikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *pubic service* di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.¹⁷ Menurut Sumaryadi secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga

¹⁶ Lijan, Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), hlm. 5.

¹⁷ AG. Subarsono. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 141.

pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.¹⁸

Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

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

¹⁸ Sumaryadi, I. Nyoman. *Sosiologi Pemerintahan*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 70-71.

atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perijinan juga mungkin diselenggarakan sebagai pelaksanaan perundang-undangan.

Menurut Tjiptono definisi “Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.”¹⁹ Menurut Lupiyoadi kualitas jasa adalah sejauh mana jasa memenuhi spesifikasinya. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen secara konsisten.²⁰

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/pelangga.²¹

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

¹⁹ Tjiptono, 2016. *Fandy dan Candra, Gregorius. Service Quality Dan Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

²⁰ Lupiyoadi, Rambat, 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.

²¹ Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hal. 2.

antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.²²

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rizky Adliansyah (2022)	Analisis Pelayanan Trans Kutaraja Dinas Perhubungan Aceh Terhadap Kepuasan Difabel Dan Lansia.	Tujuan penelitian adalah menjelaskan pelayanan dan langkah-langkah yang dilakukan oleh angkutan umum Trans Koetaradja.	Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu berbentuk dekriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan angkutan umum Trans Kutaraja kepada difabel dan lansia belum maksimal dalam memenuhi kebutuhan sarana, prasarana, pelayanan prima, dan berkeadilan. Langkah-langkah yang diusulkan termasuk peningkatan layanan dan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan khusus difabel dan lansia, serta penyediaan informasi yang akurat dan cepat seperti jadwal, rute, tarif, dan panduan petugas yang ramah. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus yang lebih spesifik dalam menganalisis kepuasan pengguna difabel dan lansia terhadap layanan tersebut. Penelitian ini lebih menekankan strategi Dinas Perhubungan Aceh dalam meningkatkan pelayanan Trans Koetaradja, sedangkan penelitian sebelumnya

²² Lijan Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasi, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hal. 4.

					<p>lebih memperhatikan analisis pelayanan Trans Kutaraja terhadap kedua kelompok masyarakat tersebut serta tingkat kepuasan mereka. Perbedaan utamanya terletak pada fokus, subjek, dan tujuan penelitian, di mana penelitian pertama lebih memperhatikan kebijakan dan strategi instansi terkait, sementara penelitian kedua menyoroti pengalaman dan persepsi pengguna layanan, khususnya difabel dan lansia.</p>
2.	Renni Anggraini (2019)	<p>Persepsi Masyarakat Terhadap Kebijakan Trans Koetaradja Pada Koridor Pusat Kota – Mata Ie Dan Pusat Kota – Ajun – Lhoknga Menggunakan Indikator Variabel Laten.</p>	<p>Untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap kebijakan Trans Koetaradja sebagai studi kasus pada 2 (dua) koridor Pusat Kota – Mata Ie dan Ajun – Lhoknga.</p>	<p>Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan Stated Preference (SP) dengan jumlah responden 220 orang dengan cara stratified random sampling.</p>	<p>Hasil persepsi menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan psikologi memiliki nilai rata-rata di atas 2,5 (70,20%) dari skala Likert 1-4, dengan indikator tertinggi pada private kendaraan yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari. Pengolahan data menggunakan model Multiple Indicators Multiple Causes (MIMIC) dari Structural Equation Modeling (SEM), dengan parameter regresi dikalibrasi menggunakan Lisrel 9.3. Model pengukuran menghasilkan persepsi "personal mode ketergantungan (t-value, 5,13)", dan model struktural menghasilkan lima persamaan regresi berganda dengan faktor "pendidikan" menjadi yang paling signifikan. Perbedaan fokus dan pendekatan penelitian terletak pada</p>

					<p>penggunaan metode kuantitatif yang spesifik dalam mengevaluasi pandangan masyarakat terhadap layanan transportasi umum dalam penelitian ini, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih beragam dalam menganalisis strategi pengembangan atau kepuasan pengguna.</p> <p>Penelitian ini memusatkan pada strategi Dinas Perhubungan Aceh dalam meningkatkan pelayanan Trans Koetaradja, sementara penelitian sebelumnya mengeksplorasi persepsi masyarakat terhadap kebijakan Trans Koetaradja di koridor tertentu dengan menggunakan variabel laten. Perbedaan utamanya adalah fokus pada strategi dinas perhubungan dalam penelitian pertama, sementara penelitian kedua lebih memperhatikan persepsi masyarakat terhadap kebijakan yang ada dengan menggunakan variabel laten sebagai alat analisis.</p>
3.	Thoriq Adi Prayoga (2015)	Kualitas Pelayanan Dalam Jasa Transportasi Publik Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang	Untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam sistem transportasi publik Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang. Penelitian ini	Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan dalam pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang, ada beberapa aspek perlu diperhatikan. Fasilitas fisik dan sarana prasarana, seperti armada bus, dinilai baik, namun masih ada kekurangan di fasilitas pendukung seperti

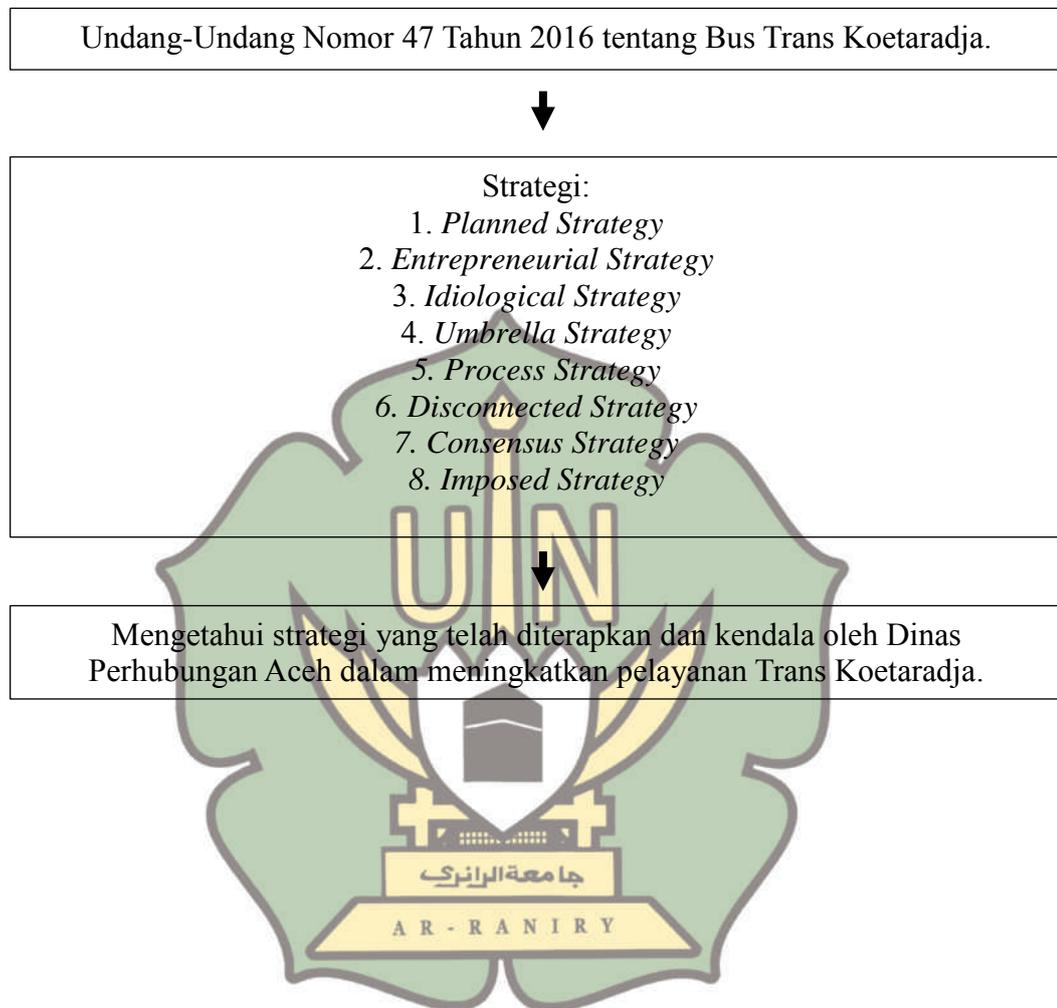
			<p>mungkin bertujuan untuk mengidentifikasi kekurangan dalam layanan yang ada, mengevaluasi kepuasan pengguna, memahami persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan BRT, dan merumuskan rekomendasi untuk perbaikan atau peningkatan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan transportasi publik BRT di Kota Semarang.</p>	<p>shelter dan papan informasi. Respons petugas dalam menanggapi keluhan dianggap baik, terutama melalui media sosial, tetapi akses untuk menyampaikan komplain perlu ditingkatkan. Keandalan pelayanan cukup baik, namun ada keluhan mengenai ketepatan jadwal dan lamanya waktu tunggu di shelter akibat kemacetan lalu lintas. Jaminan pelayanan dianggap baik dengan asuransi jaminan keamanan bagi penumpang. Pelayanan dianggap adil tanpa diskriminasi, namun penumpang yang membutuhkan bantuan mungkin mengalami hambatan. Terdapat pula hambatan dalam pelayanan BRT, seperti keterbatasan armada, masalah teknis pembayaran, kemacetan lalu lintas, dan kerusakan atau pencurian fasilitas. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah fokus pada strategi Dinas Perhubungan Aceh untuk meningkatkan pelayanan Trans Koetaradja, sementara penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan dalam konteks BRT.</p>
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.3. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran dari penelitian Anda tentang "Strategi Dinas Perhubungan Aceh dalam Meningkatkan Pelayanan Trans Koetaradja" adalah dengan membahas latar belakang transportasi umum di Aceh dan peran Trans Koetaradja di dalamnya. Kemudian mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan Aceh dalam menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien, termasuk tantangan seperti kemacetan dan polusi serta kebutuhan masyarakat akan layanan yang handal yang bertujuan untuk mengidentifikasi strategi yang telah diterapkan oleh Dinas Perhubungan Aceh untuk meningkatkan pelayanan Trans Koetaradja dan menganalisis kendala yang dihadapi dalam proses tersebut.

Kerangka konseptual mencakup konsep dan prinsip dasar dalam pengembangan dan penyediaan layanan transportasi umum serta teori-teori dan model-model terkait manajemen transportasi dan perencanaan perkotaan. Sehingga dapat mengidentifikasi variabel-variabel yang relevan untuk memahami strategi dan kendala dalam meningkatkan pelayanan Trans Koetaradja, seperti infrastruktur, regulasi, keuangan, dan kebijakan.

Gambar 2. 1
Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang melibatkan interaksi langsung dengan individu di lokasi penelitian untuk menghasilkan data deskriptif analitis, baik dalam bentuk tertulis maupun lisan, serta perilaku yang diamati dan dipelajari sebagai entitas yang utuh.²³ Pendekatan kualitatif cocok untuk penelitian yang melibatkan kehidupan sosial, sejarah, dan tingkah laku manusia. Data penelitian kualitatif mencakup uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan perilaku individu, kelompok, masyarakat, serta data terkait topik penelitian yang dianalisis secara menyeluruh.²⁴ Penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif dari kata-kata, gambar, serta informasi verbal dan normatif, bukan data berbentuk angka. Pendekatan ini berfokus pada apa yang dinyatakan oleh responden dalam bentuk tertulis atau lisan, serta perilaku yang dapat diamati.²⁵

3.2. Fokus Penelitian

Penelitian ini fokus pada efektivitas strategi Pemerintah Kota Banda Aceh dalam memobilisasi partisipasi masyarakat dalam penggunaan Trans Koetaradja sebagai transportasi publik berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini akan

²³ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm 192.

²⁴ Fira Husaini, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020), hlm. 6.

²⁵ Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 45.

mengidentifikasi hambatan yang dihadapi oleh masyarakat dalam menggunakan Trans Koetaradja sebagai pilihan transportasi, rincian sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Fokus Penelitian

Variabel	Jumlah
Strategi Dishub Aceh pada Bus Trans Koetaradja dalam meningkatkan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Planned Strategy</i> 2. <i>Entrepreneurial Strategy</i> 3. <i>Idiological Strategy</i> 4. <i>Umbrella Strategy</i> 5. <i>Process Strategy</i> 6. <i>Disconnected Strategy</i> 7. <i>Consensus Strategy</i> 8. <i>Imposed Strategy</i>

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penulis akan melakukan penelitian secara bertatap muka langsung dan berinteraksi langsung dengan orang-orang di tempat penelitian berlangsung untuk memperoleh data atau informasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Perhubungan (Dishub) Aceh, yang merupakan instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas pengelolaan transportasi publik di kota ini. Selain itu, penelitian juga akan dilakukan di berbagai lokasi tempat pemberhentian Trans Koetaradja dan rute-rute yang dilayani oleh layanan ini.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Menurut Arikunto sumber data adalah subjek dari mana suatu data dapat diperoleh.²⁶ Sedangkan menurut Sutopo Sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak, ataupun

²⁶ Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2019), hlm. 144.

dokumen-dokumen.²⁷ Adapun data yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya melalui wawancara, pendapat individu atau kelompok, serta hasil observasi. Data ini memberikan gambaran situasi pada saat pengamatan. Kelebihannya adalah merefleksikan kebenaran yang ditemukan oleh peneliti, tetapi memiliki keterbatasan biaya dan waktu. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan, termasuk kepala Dinas Perhubungan Aceh dan pengguna layanan Trans Koetaradja.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber media yang telah dipublikasikan, seperti buku, jurnal, laporan, dan catatan. Pengumpulan data ini dilakukan melalui perpustakaan, pusat kajian, kantor, atau pusat arsip yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder digunakan sebagai referensi untuk mendukung penelitian dan memberikan pemahaman yang lebih luas tentang topik yang diteliti.

3.5. Informan Penelitian

Informan adalah individu atau kelompok yang menjadi subjek wawancara dan memberikan data atau informasi relevan terkait suatu objek penelitian.²⁸

²⁷ Sutopo, A.H. dan Arief, A, *Terampil Mengolah Data Kualitatif dengan NVIVO*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 57.

²⁸ Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Prenada Media Group, 2007), hlm. 111.

Dalam konteks penelitian ini, terdapat sebanyak 6 individu yang berperan sebagai informan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1	Pegawai Dinas Perhubungan Aceh	1 Orang
2	Kepala UPTD Angkutan Massal Transkutaraja	1 Orang
3.	Supir	1 Orang
4	Pengguna Trans Koetaradja	5 Orang
Jumlah		8 Orang

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui jumlah informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang yang meliputi pegawai dari dinas perhubungan, UPTD Angkutan Massal. Supir dan pengguna bus Trans Koeta Radja yang meliputi masyarakat biasa, Ibu Rumah Tangga (IRT), Pegawai Negeri Sipil (PNS), Mahasiswa dan penyandang disabilitas.

3.6. Teknik Pengumpulan Data - RANIRY

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis yaitu:

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang diarahkan untuk memperoleh data atau informasi, khususnya dalam penggalian informasi terkait fokus penelitian dari informan sebagai sumber data.²⁹ Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui percakapan langsung dengan informan

²⁹ Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Karangawang Barat: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019), hlm 92.

menggunakan pedoman wawancara. Tujuannya adalah mendapatkan data yang akurat dengan melontarkan pertanyaan kepada subjek penelitian.³⁰ Adapun subjek penelitian yang dituju dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Perhubungan Aceh, Kepala UPTD Angkutan Massal Transkutaraaja dan Pengguna Trans Koetaradja.

b. Observasi

Observasi adalah metode utama dalam penelitian sosial, terutama penelitian kualitatif. Ini adalah cara alami dan umum digunakan untuk mengamati, mendengar, dan memahami fenomena seperti perilaku, kejadian, benda, dan simbol. Observasi dilakukan tanpa mempengaruhi fenomena yang diamati, dengan mencatat, memotret, dan mencatat data yang akan dianalisis.³¹

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan teliti dan pencatatan sistematis. Tujuannya adalah memahami ciri-ciri dan signifikansi interaksi elemen-elemen tingkah laku manusia dalam konteks sosial dan budaya tertentu. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung objek penelitian untuk mendapatkan gambaran yang jelas sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi langsung untuk mengumpulkan data yang relevan.³² Adapun kegunaan proses observasi dalam penelitian bertujuan untuk mengamati

³⁰ Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. (Bandung: ALFABETA, 2019), hlm. 54.

³¹ Imam Suprayogo, *Metode Penelitian Sosial cet. 1*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2001), hal 47.

³² Imam Gunawan, S. M, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hlm 52.

serta menvalidasi setiap relevansi informasi yang diperoleh dari subjek penelitian agar dapat menemukan benang merah dalam implementasi transportasi publik berkelanjutan di Banda Aceh dalam hal konteks ini Trans Koetaradja.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sarana pembantu peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca surat, buku, pengumuman, pernyataan tertulis kebijakan tertentu dan bahan-bahan tulisan lainnya.³³ Dengan metode ini, peneliti mengumpulkan data dari dokumen yang sudah ada, sehingga penulis dapat memperoleh catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian. Proses pengumpulan data ini bertujuan untuk memperoleh data berupa dokumen, surat-surat atau berkas lainnya yang berkaitan sehingga dapat menjadi alat pendukung penelitian.

3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan berkelanjutan yang memungkinkan pengumpulan dan pengolahan data bersamaan. Data dikumpulkan dan diolah secara paralel. Ada kemungkinan revisi dan pengumpulan data tambahan. Data diorganisir sesuai kategori yang relevan, dimulai dari objek penelitian, pengumpulan data melalui wawancara, hingga transkripsi untuk memudahkan langkah penelitian berikutnya.

³³ Johanthan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm 225.

1. Reduksi Data

Proses reduksi data melibatkan penyederhanaan dan pengabstrakan informasi dari catatan lapangan, termasuk semua data yang relevan dengan permasalahan penelitian. Hal ini membantu peneliti memahami secara lebih konkret, memungkinkan penambahan data jika diperlukan, dan mencegah penumpukan data yang kompleks dan sulit dianalisis selama penelitian berlangsung.³⁴

2. Penyajian Data

Setelah reduksi data, tahap selanjutnya adalah penyajian data. Tujuannya adalah mengorganisir data yang telah direduksi agar mudah dipahami dan terstruktur. Penyajian dapat berupa narasi, bagan, korelasi antar kategori, atau diagram alur untuk memudahkan pemahaman dan analisis data. Pada tahap ini, data relevan disusun agar menghasilkan informasi yang memberikan kesimpulan dan makna dalam menjawab pertanyaan penelitian.³⁵

3. Kesimpulan atau Verifikasi

Tahap akhir melibatkan penarikan kesimpulan dari semua data yang telah dikumpulkan. Proses ini melibatkan analisis untuk mencari makna, pola, dan penjelasan dari data. Sebelum menarik kesimpulan, langkah-langkah sebelumnya seperti reduksi data dan penyajian data telah dilakukan. Tahap ini mengarah pada verifikasi hasil penelitian, melibatkan

³⁴ Salim, Syahrul, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012) hlm 148.

³⁵ Sandu Siyoto, Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media, 2015) hlm 124.

proses pencarian arti, keteraturan, dan pola dalam data serta penjelasan proposisi yang mendukung hasil temuan.³⁶



³⁶ *Ibid.*

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambar Lokasi Penelitian



Sumber: Olahan Penerbit (2024)

Gambar 4. 1 Dinas Perhubungan Aceh

4.1.1. Sejarah Dinas Perhubungan Aceh

Dinas Perhubungan Aceh terletak di Jalan Jalan Mayjend T. Hamzah Bendahara No.52, Kuta Alam, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh. Dinas Perhubungan Aceh dibentuk berdasarkan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Banda Aceh. Dinas Perhubungan sebagai salah satu SKPD pemerintah Kota Banda Aceh mempunyai tugas pokok membantu walikota berdasarkan peraturan walikota

Banda Aceh Nomor 53 Tahun 2016 tentang susunan, kedudukan, tugas, fungsi kewenangan dan tata kerja Dinas Perhubungan Aceh yang merupakan leading sector penyelenggaraan pelayanan transportasi, sarana dan prasarana serta pelayanan informasi kepada masyarakat Kota Banda Aceh yang merupakan ibukota Provinsi Aceh yang berfungsi sebagai pusat pendidikan, pemerintahan dan perdagangan dan jasa.³⁷

4.1.2. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Aceh

Setiap organisasi pastinya memiliki visi dan misi demi mengkokohkan sebuah instansi. Visi dan misi bertujuan agar segala aktivitas yang akan dilaksanakan oleh suatu instansi dapat terukur dengan baik. Visi dan misi memiliki makna tersendiri. Menurut KBBI, visi adalah daya lihat. Sedangkan dalam arti luasnya, visi merupakan gambaran tentang masa depan (*future*) yang realistis dan ingin diwujudkan dalam kurun waktu tertentu. Adapun misi ialah suatu penjabaran dari visi dalam bentuk perumusan tugas, kewajiban, dan rencana tindakan yang dijadikan tonggak dalam mewujudkan visi

a. Visi

1. Terwujudnya Visi Gubernur Aceh sektor Perhubungan, Komunikasi, Informasi dan Telematika.
2. Terwujudnya pelayanan perhubungan dan komunikasi yang handal (aman, selamat, nyaman, tepat waktu, terpelihara, cukup, luas akses, dan jangkauan). Berdaya saing (efisien, harga terjangkau, ramah

³⁷ Diakses pada dari situs <https://dishub.acehprov.go.id/profil/sejarah/> pada tanggal 12 Juli 2024

lingkungan, berkelanjutan, profesional, mandiri, produktif), dan memberi nilai tambah (ekonomi)

c. Misi

1. Menyelenggarakan sebagian urusan Pemerintah Aceh di bidang perhubungan, komunikasi, informasi, dan telematika secara profesional.
2. Menghubungkan dan mengkomunikasikan wilayah atau teritorial Aceh dan manusia baik secara fisik (*hard*) maupun non fisik (*soft*).
3. Menetapkan kebijakan teknis, perencanaan, penyelenggaraan, pemulihan, pemantapan sistem perhubungan dan komunikasi.
4. Melakukan pendekatan kesisteman agar unsur hardware seiring, sejalan, terpadu *software* dan *brainware* (sdm) serta pengawasan yang berintegrasi (*outcome-based*).
5. Berfikir rasional (terukur secara kuantitatif) menyeluruh/komprehensif, terpadu atau integral, mengikuti perkembangan (kontektual), antisipatif atau responsif, berkelanjutan (berkesinambungan).
6. Mendukung sektor pembangunan lain melalui pelayanan jasa transportasi dan komunikasi termasuk distribusi barang atau jasa, mobilitas manusia di Aceh dan di luar Aceh.

4.1.3. Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Aceh

1. Tugas Pokok Dinas Perhubungan Aceh

Melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan yang menjadi wewenang Kota Banda Aceh dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Kota.

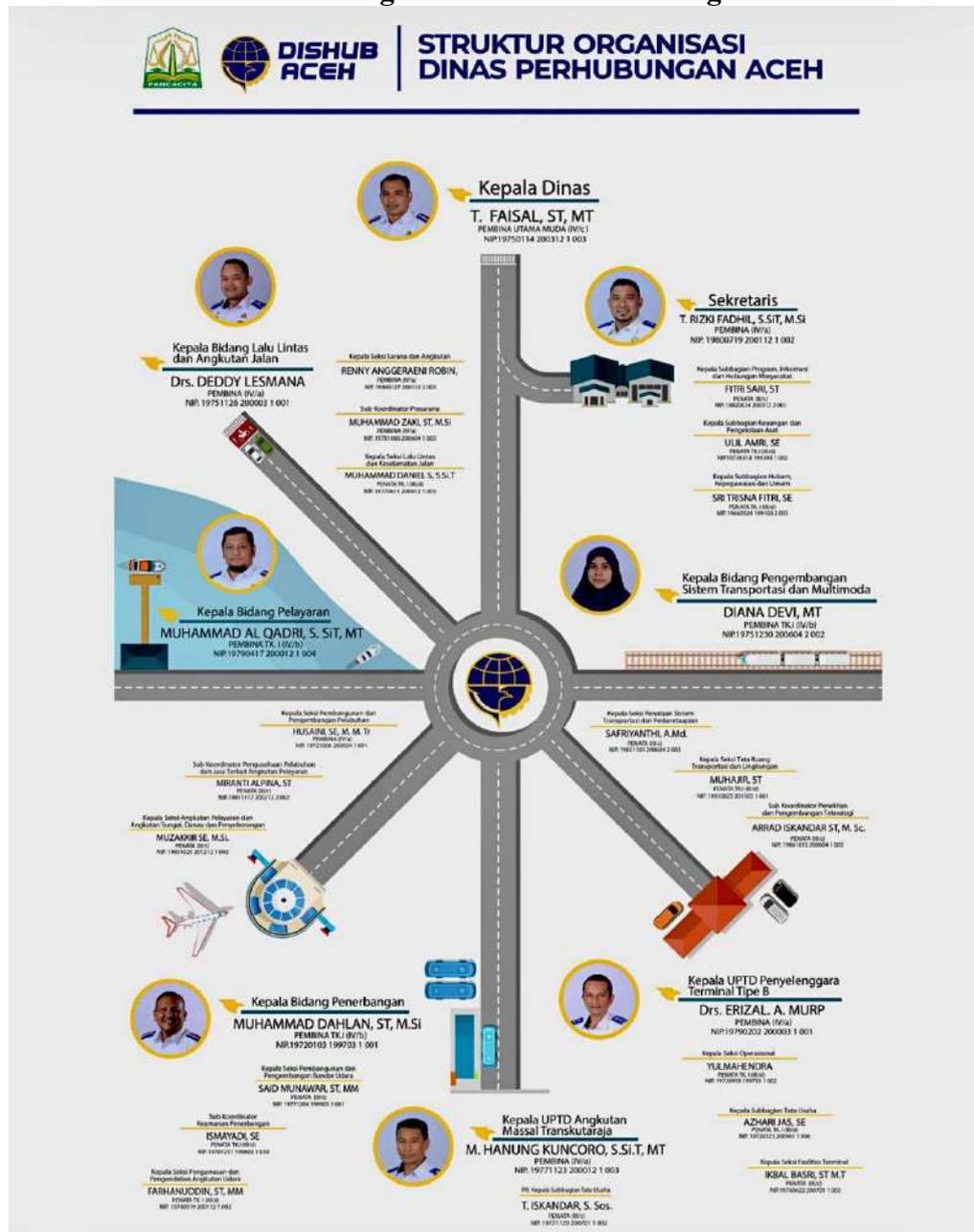
2. Fungsi Dinas Perhubungan Aceh

- a. Perumusan kebijakan di bidang perhubungan
- b. Pelaksanaan kebijakan dibidang perhubungan
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang perhubungan
- d. Pelaksanaan administrasi Dinas Perhubungan sesuai dengan lingkup tugasnya
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya

4.1.4. Struktur Organisasi Dinas Pehubungan Aceh

Struktur organisasi dalam sebuah instansi menjadi hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh setiap instansi. Secara luas struktur organisasi adalah kesesuaian pembagian pekerjaan antara struktur dan fungsi, dimana terjadi penumpukan atau kekosongan pelaksanaan pekerjaan, dan ada tidaknya hubungan dan urutan diantara unit-unit kerja yang ada. Berikut adalah struktur organisasi Dinas Perhubungan Aceh:

Gambar 4. 2
Struktur Organisasi Dinas Perhubungan



1. Kepala Dinas

Kepala dinas mempunyai tugas melaksanakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang perhubungan.

2. Sekretariat

Sekretariat melakukan penyusunan program, informasi dan hubungan masyarakat, pengelolaan urusan administrasi, umum, perlengkapan, peralatan, kerumahtanggaan, perpustakaan, keuangan, kepegawaian, ketatalaksanaan, hukum, perundang-undangan, pelayanan administrasi di lingkungan dinas perhubungan Aceh.

3. Bidang pengembangan sistem dan multimedia

Bidang pengembangan sistem dan Multimedia memiliki tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, serta evaluasi dan pelaporan di bidang pengembangan Sistem dan Multimedia.

4. Bidang lalu lintas dan angkutan jalan

Bidang Lalu lintas dan Angkutan jalan melakukan tugas merumuskan, menganalisa, dan menyelenggarakan kegiatan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan yang meliputi kebijakan, pengembangan sarana dan prasana dan angkutan, serta pengembangan dan pengintegrasian jaringan dan simpul lalu lintas untuk menciptakan transportasi darat yang aman, selamat, tertib dan lancar

5. Bidang penerbangan

Bidang penerbangan memiliki tugas yaitu merumuskan, menganalisa dan menyelenggarakan kegiatan di bidang

Penerbangan yang meliputi kebijakan pembangunan Bandar Udara, pengembangan fasilitas keamanan penerbangan serta pengawasan dan pengendalian angkutan udara untuk mendukung kelancaran tugas pokok Dinas Perhubungan.

6. Bidang pelayanan

Bidang pelayanan memiliki tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, serta evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan.

7. UPTD Angkutan massal trans koetaradja

UPTD Angkutan Massal Trans Koetaradja mempunyai tugas melaksanakan pengoperasian pelayanan Bus Rapid Transit Trans Koetaradja, Angkutan Sewa, Angkutan Subsidi *feeder*, Angkutan Subsidi Wilayah terpencil dan Perbengkelan.

8. UPTD penyelenggaraan terminal tipe B

UPTD Penyelenggara terminal Tipe B mempunyai tugas melaksanakan tugas-tugas teknis operasional dalam melaksanakan pengelolaan terminal penumpang angkutan jalan.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Strategi Dinas Perhubungan Aceh Dalam Meningkatkan Pelayanan

Trans Koetaradja

Trans Kutaraja atau Trans Koetaradja adalah sistem bus raya terpadu yang mulai beroperasi pada tanggal 4 April 2016 di Kota Banda Aceh, Aceh.

Layanan Bus Rapid Transit ini diciptakan agar memudahkan mobilitas warga Banda Aceh. Berbeda dengan BRT Transjakarta yang kerap membiarkan perempuan dengan seenaknya duduk di area laki-laki, bus ini memiliki tempat duduk terpisah antara laki-laki dan perempuan, yang berarti tempat duduk di belakang pintu masuk bus hanya 100% diperbolehkan untuk penumpang laki-laki saja, sedangkan perempuan dilarang keras berada di area laki-laki.

Trans Koetaradja dioperasikan setiap harinya mulai pukul 06.30 sampai 20.00 WIB. Setiap bus diberbagai koridor akan sampai di halte halte dengan perbedaan waktu 10 menit. Untuk jadwal isoma pada setiap koridor berbeda-beda mulai dari pukul 11.40 hingga 12.30. Hingga saat ini untuk menaiki bus Trans Koetaradja masih tidak dikenakan biaya yaitu gratis.

Bus Trans Koetaradja merupakan solusi yang tepat bagi transportasi publik di kota Banda Aceh. Sejak beberapa tahun terakhir, tingkat kepemilikan kendaraan pribadi, baik mobil maupun sepeda motor di ibu kota provinsi Aceh ini semakin pesat. Hal ini berdampak pada kemacetan di jalan raya terutama pada jam-jam sibuk pagi dan sore hari. Kini masyarakat mulai meninggalkan transportasi umum seperti labi-labi dan damri. Hal ini dikarenakan kendaraan pribadi dirasa lebih nyaman dan praktis.

Namun, kehadiran bus Trans Koetaradja diharapkan bisa mengubah pandangan ini. Armada Trans Koetaradja mulai beroperasi sejak April 2016. Bus yang digunakan adalah bus Hyno, hibah dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Pengelolaannya dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Aceh, Pemerintah 53 Kota Banda Aceh bersama Dinas Perhubungan Aceh.

Bus-bus ini berukuran besar, nyaman, ber-AC, serta dapat memuat banyak orang.

Pengoperasian bus Trans Koetaradja mengacu pada Peraturan Gubernur Aceh Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja yang berisi pelaksanaan, fasilitas pendukung dan operasional bus Trans Koetaradja. Kemudian pada Peraturan Gubernur Aceh Nomor 49 Tahun 2018 Tentang Pembiayaan Operasional Bus Trans Koetaradja yang berisi tentang komponen komponen pembiayaan segala biaya yang diperlukan, seperti servis besar bus, servis kecil bus dan gaji pegawai. Kedua peraturan tersebut juga sesuai dengan rumusan masalah penelitian yang peneliti pilih. Kedua peraturan tersebut juga dikeluarkan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan kepala Dinas Perhubungan mengatakan:

“Strategi pertama yang harus di tingkatkan adalah dengan meningkatkan pelayanan yang baik bagi masyarakat seperti meningkatkan kinerja, hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat senang dan nyaman. Adapun hal-hal yang ingin diwujudkan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat adalah, pertama, memberikan kepastian kepada masyarakat terkait dengan kedatangan bus yang sesuai dengan jadwal agar masyarakat tidak lama menunggu. Kedua, supir juga harus ramah kepada masyarakat. ketiga, adanya pengawasan dari dinas, contohnya kami tetap memasang CCTV di setiap halte bus Trans Koetaradja. Jadi jika ada bus yang telat maka kami akan menelepon”.³⁸

Dari informasi yang peneliti peroleh dari kepala Dinas Perhubungan Aceh menetapkan pelayanan sebagai prioritas utama karena jika saja pelayanan

³⁸ Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Aceh, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti di, 01 juli 2024.

yang diberikan buruk maka itu akan berdampak kepada penumpang yang menaiki bus Trans Koetaradja. Hal ini juga didukung oleh hasil wawancara peneliti dengan kepala UPTD angkutan massal trans koetaradja yang mengatakan:

“Strategi dalam meningkatkan pelayanan, pastinya memberikan penumpang pelayanan yang bagus, itu pertama. Kami memperhatikan setiap keperluan penumpang seperti memberikan perlakuan khusus kepada orang tua, penyandang disabilitas dan sebagainya. Jadi dengan ini masyarakat akan nyaman dan teratur dalam bus trans koetaradja. Selain itu kami juga mengawasi barang bawaan penumpang apabila ada yang ketinggalan kami akan mengamankannya”.³⁹

Pernyataan tersebut juga sejalan dengan pernyataan dari penumpang bus koetaradja yang menyatakan bahwa:

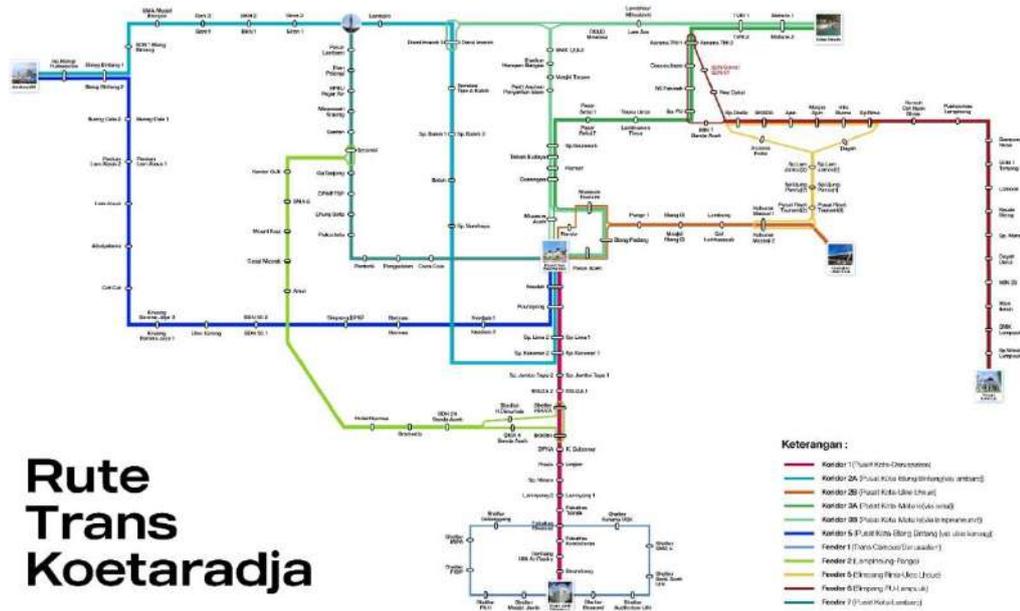
“Menurut saya letak halte bus koetaradja sangat strategis, selain itu pelayanan yang diberikan kepada penumpang sudah sangat baik, seperti menanyakan dimana turun, menyediakan kursi khusus kepada orang tua dan sebagainya”.⁴⁰

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh trans koetaradja adalah dengan memerhatikan kebutuhan penumpang, serta menyediakan halte-halte di tempat yang strategis. Adapun halte yang disediakan oleh dinas perhubungan dalam menunjang kebutuhan masyarakat adalah sebagai berikut:

³⁹ Kepala UPTD, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 01 juli 2024.

⁴⁰ Hanin. Penumpang Bus Trans Koetaradja, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 03 juli 2024.

Gambar 4.3
Rute Bus Trans Koeta Radja



Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Aceh

Tabel 4.1
Jaringan Trayek (Koridor) Trans Koetaradja

No	Koridor	Rute
1	Koridor 1	Keudah- Mesjid Jami' (menghubungkan mesjid raya Baiturahman, simpang lima, Kp Keramat, Simpang Jambotape, RSUZA, Kantor Gubernur Aceh, Lingke, Simpang Mesra, Lamnyong, Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran, Fakultas pertanian, mesjid Jami', SMA 5, Lamnyong, Simpang mesra, Prada, DPKA, RSUZA, Jambotape, Simpang Lima, Peunayong, Ekonomi Unsyiah, Beurabong).
2	Koridor 2A	Mesjid Raya Baiturahman- Blang Bintang (Menghubungkan Mesjid Raya Baiturahman, Simpang Surabaya depan dunia barusa, Simpang surabaya depan wong solo, Batoh simpang AMD, Batoh seberang SPBU Batoh, Depan terminal batoh, depan terminal batoh seberang, Darul Imarah SMA 1 Darul Imarah, Simpang Lampenerut, Depan SD Siron, Depan klinik PMI Siron, Depan SD Gani, Depan Pustu Gani, Blang

		bintan depan mesjid, Blang bintang bundaran Lanud)
3	Koridor 2B	Barata- Ulee Lheu (Menghubungkan Kuburan Massal Ulee Lheu, kuburan massal seberang, Punge seberang kantor WIKA, Pasar Aceh Baru, Barata, Museum Tsunami, pelabuhan Ulee Lheue, Depan taman rekreasi Ulee Lheue, depan SMA 1 BLPD, Mesjid Raya, KFC simpang 5, SMA 3 Jambo Tape, Simpang Mesra KTR POS, Pustaka Wilayah Lamnyong, Lab School Unsyiah, Lambaro, Punge depan Kantor WIKA)
4	Koridor 3A dan Koridor 3B	Mesjid Raya Baiturahman- Mata Ie (Menghubungkan Museum Aceh, Gunongan, Seulawah, Pasar Setui 1, pasar setui 2, Teuku Umar 1 depan mesjid Teuku Umar, Teuku Umar 2 samping Suzya Mall, Geuceu depan RS.Fakinah, Asrama TNI depan Zidam Iskandar Muda, Asrama TNI 2 depan asrama perwira TNI, Ketapang depan KFC, Ketapang 2 depan Bank Mandiri, TVRI 1, TVRI 2, Muhammadiyah depan masjid Muhammadiyah, Mata Ie depan kolam Mata Ie)
5	Koridor 5	Mesjid Raya Baiturahman- Ule Kareng- Blang Bintang (Menghubungkan KESDAM 1 depan RS.Kesdam, KESDAM 2 depan Kantor Pos, Kuta Alam 1 Depan masjid Babuttaqwa, Kuta alam 2 depan asrama TNI, Hermes 1, Hermes 2, BPKP 1, BPKP 2 depang panglong kayu, SD 56 (1) , SD 56 (2), Ule kareng 1 depan gudang donya, Ulee kareng 2 masjid Baitussalihin, Babussalam, Babussalam 2, Abulytama, Lam Ateuk , Bueng Cala, Blang Bintang)

Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Aceh

Jaringan trayek angkutan adalah lintasan kendaraan umum atau rute untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus di wilayah perkotaan yang mempunyai lintasan tetap, jadwal tetap maupun tidak.⁴³ Adapun untuk koridor 3b baru terbentuk pada tahun 2020. Awalnya akan mulai dioperasikan sejak bulan maret 2020. Akan tetapi, dengan adanya pandemi covid 19 belum dapat terlaksana.

Tabel 4. 2
Jumlah Halte Bus Trans Koetaradja

Koridor 1			
Halte Permanen	Halte Portable	Halte Tipe A	Halte Tipe B
24	9	-	-
Koridor 2A			
Halte Permanen	Halte Portable	Halte Tipe A	Halte Tipe B
18	15	4	1
Koridor 2B			
Halte Permanen	Halte Portable	Halte Tipe A	Halte Tipe B
13	3	1	-
Koridor 3A			
Halte Permanen	Halte Portable	Halte Tipe A	Halte Tipe B
17	10	-	-
Koridor 3B			
Halte Permanen	Halte Portable	Halte Tipe A	Halte Tipe B
1	-	2	14
Koridor 5			
Halte Permanen	Halte Portable	Halte Tipe A	Halte Tipe B
18	15	-	-

Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Aceh

Keseluruhan halte tersebut digunakan untuk pemberhentian dan penungguan bus Trans Koetaradja yang dibagi bagi ke beberapa koridor disekitaran wilayah Banda Aceh dan Aceh Besar. Pada koridor 1 terdapat 33 halte dengan jumlah bus 12 unit, koridor 2A terdapat 38 halte dengan jumlah bus 10 unit, koridor 2B terdapat 17 halte dengan jumlah bus 8 unit, koridor 3A terdapat 27 halte dengan jumlah bus 6 unit, koridor 3B terdapat 17 halte dengan jumlah bus 6 unit, sedangkan pada koridor 5 terdapat 33 halte dengan jumlah bus 10 unit. Jadi, untuk keseluruhannya 165 halte dan 52 unit bus aktif.

“Selain memaksimalkan halte kami juga telah memaksimalkan adanya feeder, hal ini untuk dapat mengumpulkan penumpang-penumpang untuk menuju ke koridor tertentu atau tujuan dari penumpang tersebut sesuai dengan trayek dari feeder tersebut;”⁴¹

Pernyataan tersebut sesuai dengan usaha dari dinas perhubungan Aceh untuk menata angkutan Kota di Kota Banda Aceh dengan mengalihkan trayek angkutan

⁴¹ Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Aceh, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 01 juli 2024.

kota menjadi angkutan *Feeder*, telah dilakukan sejak tahun 2016 melalui rapat koordinasi yang meliputi Dinas Perhubungan 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 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 5 trayek dengan Tarif Gratis yaitu:

1. Feeder 1: Darussalam (*Trans Campuss*)
2. Feeder 2: Lampineung – Pango
3. Feeder 5: Simpang Rima – Ulee Lheue
4. Feeder 6: Simpang PU – Lampuuk
5. Feeder 7: Pusat Kota - Lambaro

Adapun pada jadwal pengoperasian Trans Koetaradja berbeda beda pada setiap koridornya. Pada Trans Koetaradja terdapat 6 koridor yaitu koridor 1, koridor 2A, koridor 2B, koridor 3A, koridor 3B dan koridor 5. Kemudian untuk pengoperasian di hari minggu juga berbeda dengan hari biasanya. Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari kepala dinas Perhubungan Aceh:

“Bus trans koetaradja pada weekend atau hari sabtu minggu akan berbeda dengan pengoperasian di hari biasa. Jika pada hari biasa bus yang beroperasi hanya 10 unit. Sedangkan di hari minggu cuma tersedia minimal 4 bus pada setiap koridor. Karena pada awal pengoperasian Trans Koetaradja banyak orang yang menaiki bus hanya untuk berkeliling saja. Untuk itu kami

membuat kebijakan ini agar Trans Koetaradja dapat dipergunakan seperlunya. Seperti orang pergi sekolah, pasar, rumah sakit, dan lainnya”⁴²

“Menurut saya ketepatan waktu merupakan pelayanan yang terbaik yang dapat diberikan kepada penumpang, apabila telat pasti penumpang akan kecewa dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka, karena waktu adalah segalanya, adapun operasi Bus Trans Koetaradja dari jam 06:30 WIB sampai dengan jam 20:00 WIB”⁴³

“Menurut saya Bus Trans Koetaradja dalam waktu beroperasi sudah tepat, karena kadang-kadang saya menggunakan Bus Trans Koetaradja untuk pergi ke kantor”⁴⁴

Dari beberapa pernyataan diatas menyatakan bahwa untuk jumlah pengoperasian bus Trans Koetaradja memiliki perbedaan antara hari kerja dengan hari libur. Pada hari libur adanya pengurangan jumlah bus Trans Koetaradja karena pada umumnya bus tersebut dijalankan untuk aktivitas kerja masyarakat. Pengurangan bus Trans Koetaradja juga dikarenakan sistem kerja pengemudi dan pramugara mengacu pada sistem kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang hanya memakan waktu sehari 8 jam. Dalam sehari terdapat 2 *shift* yaitu dari jam 06.30-13.00 Kemudian dilanjutkan 13.30-20.00. Jadi, sisa dari pekerja tersebut akan bekerja di hari minggu atau hari libur. Selain itu, pengurangan bus Trans Koetaradja juga dilakukan karena jalur halte yang mengganggu akses jalan pelaksanaan *Car Free Day* (CFD) dari pukul 06.00-10.00 pada simpang jambo tape sampai simpang lima dengan jalur sepanjang 1,5 Km.

⁴² Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Aceh, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 01 juli 2024.

⁴³ Supir Bus Trans Koetaradja, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 10 juli 2024.

⁴⁴ Latifah, Penumpang Bus Trans Koetaradja, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 03 juli 2024.

Hal itu juga didukung oleh hasil wawancara peneliti dengan salah seorang pelajar:

“Dalam penggunaan bus Koetaradja apabila saya ingin berpergian ke kampus, menurut saya dengan menggunakan bus trans koetaradja akan menjadi lebih fleksiber dan lebih efesien, bus koetaradja selalu datang tepat waktu”.⁴⁵ Demikian juga wawancara peneliti dengan Ibu Rumah Tangga “Dalam menggunakan bus trans koetaradja sebagai kebutuhan saya, seperti membeli perlengkapan rumah, memberli kebutuhan sehari-hari dan sebagainya. Jadi dengan adanya bus trans koetaradja sangat membantu pada transportasi dan juga mengurangi kemacetan”⁴⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan adanya pernyataan dari dua masyarakat tersebut yaitu seorang mahasiswa dan ibu rumah tangga bahwasanya strategi yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Aceh sudah terlaksana. Bus Trans Koetaradja sudah digunakan oleh masyarakat memang sebagai kebutuhannya bukan hanya untuk berkeliling kota. Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja dilaksanakan oleh pihak ketiga melalui proses pelelangan dan pengawasannya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, Informasi dan Telematika Aceh.

Adapun strategi penyediaan bus trans koetaradja dalam meningkatkan pelayanan ialah sebagai berikut :

1. Mengatasi permasalahan transportasi perkotaan seperti kemacetan, kesemrawutan parkir, kecelakaan lalu lintas dan polusi.

Dengan adanya transportasi bus Trans Koetardja tujuan yang diinginkan ialah menghilangkan kemacetan dengan menghimbau masyarakat untuk

⁴⁵ Hanin. Penumpang Bus Trans Koetaradja, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 03 juli 2024.

⁴⁶ Nurmala, Penumpang Bus Trans Koetaradja, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 03 juli 2024.

beralih menggunakan transportasi umum dari kendaraan pribadi. Akan tetapi, masih adanya kendala kecil pada saat Trans Koetaradja beroperasi. Hal tersebut sesuai dengan beberapa hasil wawancara yang menyatakan bahwa:

“Tujuan utama bus trans koetaradja adalah mengurangi kemacetan di perkotaan dan tujuan lainnya, maka dengan adanya bus trans koetaradja masyarakat akan lebih memilih untuk menggunakan bus daripada menggunakan kendaraan pribadi, dikarenakan lebih efektif dan efisien”.⁴⁷

“Sebenarnya penggunaan bus trans koetaradja dalam mengurangi kemacetan sudah berjalan hampir 100% tapi pasti ada kendalanya juga seperti pedagang kaki lima atau parkir sembarangan dari pengendara lainnya, yang banyak dijumpai dari pengendara roda dua, terkadang malah ada yang parkir di halte, sehingga bus trans koetaradja menjadi terganggu saat menjemput penumpang”⁴⁸

Hal ini dapat disimpulkan bahwasanya poin utama yang melatarbelakangi hadirnya bus Trans Koetaradja ialah untuk mengurangi kemacetan di jalan raya. Kemacetan di jalan raya terjadi karena saat ini seluruh penduduk kota Banda Aceh dan Aceh Besar menggunakan kendaraan pribadinya yaitu mobil dan sepeda motor untuk memulai aktivitas setiap hari.

Maka dari itu bus Trans Koetaradja harus memberikan pelayanan yang unggul bagi masyarakat agar masyarakat bisa menjadikan bus Trans Koetaradja sebagai alternatif untuk mengurangi penggunaan dari kendaraan pribadinya. Trans Koetaradja harus selalu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan memberikan kepuasan tersebut maka masyarakat akan lebih senang saat menggunakan bus tersebut. Pemerintah juga mengharapkan

⁴⁷ Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Aceh, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 01 juli 2024.

⁴⁸ Kepala UPTD, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 01 juli 2024

bahwa adanya peningkatan jumlah pengguna bus Trans Koetaradja setiap bulan maupun tahun.

Adapun pengguna bus Trans Koetaradja mulai meningkat, akan tetapi masih ada kendala-kendala yang dihadapi oleh pramudi bus yaitu adanya ketergangguan di jalan raya. Ketergangguan tersebut sering terjadi di jalan raya saat bus Trans Koetaradja hendak berhenti dari satu halte menuju halte lainnya dan banyaknya sepeda motor maupun mobil milik masyarakat yang meletakkannya di depan halte Trans Koetaradja. Hal tersebut terjadi karena menurut observasi yang peneliti lakukan adalah tidak ada lintasan khusus untuk bus Trans Koetaradja. Bus Trans Koetaradja masih bercampur dengan kendaraan lainnya. Dengan demikian, kemacetan pasti akan terjadi jika masyarakat masih senang menggunakan kendaraan pribadi.

2. Meningkatkan pelayanan mobilitas penduduk secara massal dan nyaman

Penyediaan yang tersedia selain memberikan pelayanan yang baik juga perlunya penyediaan fasilitas yang bagus. Kedua poin tersebut dapat melengkapi kebutuhan dan kenyamanan pengguna. Beberapa fasilitas yang dapat digunakan adalah kursi penumpang yang dipisahkan antara laki-laki dan perempuan, AC, tong sampah, pegangan khusus pengguna yang berdiri, batasan kecepatan, dan halte tempat penunggu bus. Hal ini sesuai dengan beberapa hasil pernyataan penumpang trans koetaradja yang menyatakan bahwa:

“Menurut saya fasilitas yang disediakan oleh bus trans koetaradja ini sudah terbilang dari cukup, sehingga membuat penumpang merasa

nyaman pada saat melakukan perjalanan”⁴⁹ Demikian juga wawancara peneliti dengan masyarakat biasa “Bus trans koetaradja memberikan banyak fasilitas seperti adanya AC, tempat duduk yang dipisahkan antara laki-laki dan perempuan, dan yang paling penting adalah adanya batas kecepatan yang diberikan oleh bus trans koetaradja”⁵⁰

Pelayanan yang berada di trans koetaradja dengan tujuan dapat meningkatkan kepuasan pada pengguna bus. Hal itu dibuktikan dengan memberikan rasa nyaman kepada pengguna. Untuk saat ini pengopersian trans koetaradja juga masih hitungan gratis, akan tetapi pada bukan Oktober 2023 sempat dikenakan tarif sebesar Rp. 2000 hal ini dikarenakan sosialisasi penggunaan *Tap on Bus* (TOB) yang bertujuan untuk menciptakan *cashless payment* atau pembayaran non tunai. Hal ini juga didukung oleh seorang mahasiswa pengguna bus Trans Koetaradja yang mengatakan:

“Selama saya menggunakan bus trans koetaradja belum ada kendala yang berarti, Cuma terkadang telat beberapa menit. Tapi fasilitas serta pelayanan yang diberikan oleh trans koetaradja sudah sangat bagus. Selain itu trans koetaradja juga gratis, tapi dulu pada bulan Oktober 2023 sempat berbayar pada mahasiswa Rp. 2000 hal ini dikarenakan sosialisasi *Tap on Bus* (TOB) tapi sekarang udah tidak dikenakan biaya lagi”.⁵¹ Demikian juga wawancara peneliti dengan masyarakat biasa “Akan tetapi bus Trans Koetaradja memiliki minimal standar pelayanan, dan itu harus dipenuhi setiap harinya, setiap bulan bahkan setiap tahun, standar pelayanan itu harus diikuti”.⁵²

Adapun bus trans koetaradja memiliki standar pelayanan minimal yang bersifat meengikat sebagaimana tertuang di dalam HPS dan harus memenuhi beberapa kriteria sebagai berikut :

⁴⁹ Hanin. Penumpang Bus Trans Koetaradja, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 03 juli 2024.

⁵⁰ Alif. Penumpang Bus Trans Koetaradja, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 03 juli 2024.

⁵¹ Hanin. Penumpang Bus Trans Koetaradja, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 03 juli 2024.

⁵² Alif. Penumpang Bus Trans Koetaradja, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 03 juli 2024.

- a. Perusahaan pengelolaan pelayanan harus bersifat berbadan hukum.
- b. Jam operasi di mulai dari jam 07.00 Wib sd 21.00 Wib setiap hari dari senin sampai dengan hari minggu.
- c. 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 sampai dengan minggu, sedangkan Koridor 2B beroperasi 19 rit dengan menggunakan 6 unit bus pada hari senin sampai dengan 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.
- d. *Time Table* Bus mengikuti pola
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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.

- h. *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 Masjid Raya Baiturrahman).
- i. Waktu henti masing-masing kendaraan 1 menit per halte.
- j. Setiap Kendaraan wajib berhenti di setiap halte selama 1 menit ada atau tidak adanya penumpang
- k. Setiap Kendaraan wajib melaju dengan kecepatan tidak melebihi dari 40 Km/jam dan mematuhi aturan lalu lintas yang berlaku.
- l. 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.

- m. Setiap Awak angkutan Bus Trans Koetaradja harus terdaftar di BPJS ketenaga kerjaan dan membayar iuran yang dikoordinir oleh perusahaan.
- n. Kondektur/inspektor adalah orang yang ditunjuk oleh dinas atau di legitimasi persetujuanya oleh dinas karena bersifat pengawasan melekat dimana biaya penggajianya termasuk ke dalam biaya Operasional Kendaraan.
- o. Dalam operasional, pelayanan awak bus diawasi langsung oleh para penumpang melalui SMS pengaduan yang akan diterima oleh Tim Dinas Perhubungan Aceh.
- p. 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.
- q. Setiap Item Perhitungan Biaya Operasional Kendaraan yang di Bayarkan bersifat mengikat dan harus terpenuhi

Penyelenggaraan pelayanan publik bus trans koetaradja selalu memperhatikan dan menerapkan prinsip disiplin, kecepatan bus trans koetaradja tidak melebihi dari 40 Km/jam dan mematuhi aturan lalu lintas yang berlaku adapun beberapa waktu lalu terdapat supir bus trans koetaradja 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 trans koetaradja

sesuai dengan waktu yang ditetapkan, waktu henti bus trans koetaradja juga sesuai, hanya saja jarak antara bus yang 1 dengan yang lain atau waktu tunggu penumpang yang masih lama, ini di karena jumlah bus trans koetaradja yang masih di anggap kurang dan kondisi jalan di Banda Aceh yang kurang memadai dengan ukuran bus trans koetaradja juga, kesulitan atau tantangan supir dalam mengendarai bus trans koetaradja sehingga mengalami keterlambatan Bus dalam penyelenggaraannya.

Hal ini dapat peneliti simpulkan bahwasanya perlengkapan fasilitas juga mendukung untuk memberikan pelayanan. Fasilitas yang tersedia pada bus trans koetaradja sudah lengkap, mulai dari tempat duduk yang bersih, pemegang untuk berdiri, AC dan halte penunggu bus. Dengan begitu pelayanan pun dapat berjalan dengan lancar. Kemudian pada saat penerimaan lowongan kerja di bidang pramudi maupun kernet juga adanya pengadaan. Karena kedua profesi tersebut juga harus memiliki kemampuan pada bidang yang ditetapkan agar dapat memberikan pelayanan yang penuh kepada masyarakat. Trans Koetaradja harus menciptakan suasana yang dapat mendorong masyarakat untuk memilih Trans Koetaradja. Karena itu pihak Dinas Perhubungan terus memberikan pelayanan yang baik.

3. Menunjang pergerakan sumber daya untuk pertumbuhan ekonomi.

Penyelenggaraan sistem transportasi wilayah yang efektif dan efisien dalam mendukung pengembangan wilayah serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai amanat yang tertuang dalam Peraturan Gubernur Aceh Nomor 102 Tahun 2014 Tentang tataran Transportasi Wilayah Aceh 2015-

2030. Pengembangan sistem tersebut merujuk pada pendekatan peran masyarakat dalam pembangunan dan pelayanan transportasi wilayah yang berpihak terhadap kepentingan masyarakat dan terjangkau. Wawancara peneliti dengan kepala dinas perhubungan Aceh mengatakan:

“Perkembangan perekonomian masyarakat dapat ditopang oleh bus Trans Koetaradja. Baik itu perekonomian, kesehatan masyarakat, maupun pendidikan, konsep transportasi mendukung semuanya. Hal ini termasuk mengunjungi dokter, sekolah, atau pasar. Ketika Trans Koetaradja berhenti beroperasi, masyarakat menyuarakan ketidaksenangannya. Akibatnya, hal ini mempengaruhi pertumbuhan ekonomi karena transportasi merupakan hal mendasar bagi perubahan sosial dan budaya”⁵³

Pergerakan sumber daya manusia sangat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi. Sumber daya manusia sebagai tenaga kerja, tenaga ahi, tenaga usahawan, sebagai konsumen, dan sebagainya. Setiap harinya manusia selalu bergerak untuk mencapai tujuan atau target yang telah dibuat. Maka dari itu, tujuan utama transportasi bus Trans Koetaradja lebih diperuntukkan kepada masyarakat yang bepergian ke sekolah, tempat kerja, rumah sakit, dan lainnya yang bukan digunakan untuk hanya berkeliling kota.

Maka dapat disimpulkan upaya untuk menunjang pergerakan sumber daya untuk pertumbuhan ekonomi memang terlihat mulai dari menerapkan kedisiplinan waktu untuk menunggu bus trans koetaradja pada waktu yang ditentukan dan penghematan biaya Bahan Bakar Minyak yang dikeluarkan lebih banyak saat menaiki kendaraan pribadi. Kemudian jaringan transportasi saat ini sangat penting untuk masyarakat untuk pertumbuhan ekonomi dengan menetapkan harga yang juga tergolong ekonomis. Untuk pengoperasian bus

⁵³ Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Aceh, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 01 juli 2024.

Trans Koetaradja saat ini sangat membantu masyarakat dari sisi harga yang belum dikenakan.

4. Menciptakan Aceh Hijau

Hadirnya bus Trans Koetaradja diharapkan dapat mengurangi polusi di kota Banda Aceh dan Aceh Besar. Kemudian memberikan sosialisasi pada masyarakat dengan mengenalkan slogan “Ayuk Naik Bus”. Maka dari itu jika masyarakat menjalankan sosialisasi pemerintah dengan mengurangi kendaraan pribadi di jalan raya maka polusi sikit demi sedikit dapat berkurang. Hal ini sesuai dengan pernyataan kepala dinas perhubungan yang menyatakan bahwa:

“Banyaknya mobil dan motor sangat membahayakan kesehatan penduduk setempat dan lingkungan hidup, Banda Aceh telah menerapkan ketertiban lalu lintas sebagai upaya mengurangi jumlah kendaraan bermotor di jalan raya dan mendorong pengantiannya dengan angkutan umum”.⁵⁴

Maka dapat disimpulkan bahwa untuk sosialisasi kota hijau pemerintah Kota Banda Aceh terus menerus meninjau program-program penghijauan yaitu juga menambah Ruang Terbuka Hijau (RTH). Dengan diterapkannya kota hijau maka akan mewujudkan lingkungan yang ramah. Disamping itu juga menerapkan prinsip 3R (*Reduce, Resuce, dan Rcycle*). Untuk mewujudkan kota hijau tersebut kota Banda Aceh juga membuat protokol ruang jalan untuk pengguna sepeda dan memberikan transportasi umum Trans Koetaradja. Dengan tujuan untuk jarak dekat masyarakat bisa menggunakan sepeda sedangkan untuk jarak yang jauh bisa menggunakan Trans Koetaradja. Maka demikian, polusi akan berkurang. Namun, hingga saat ini kota Banda

⁵⁴ Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Aceh, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 01 juli 2024.

Aceh belum mampu menerapkan kota hijau sepenuhnya. Karena masih ada beberapa masyarakat yang menggunggulkan kendaraan pribadi sebagai kebutuhannya.

4.2.2. Peluang dan Tantangan Dinas Perhubungan Aceh Dalam Meningkatkan Pelayanan 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 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 perbaikkan. Untuk 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.

Permasalahan yang lain dari pengelolaan Bus Trans Koetaradja ialah sulitnya Dinas Perhubungan untuk mengusulkan pengadaan Tambahan Sarana bus karena tidak adanya dukungan regulasi, dan Pemerintah Aceh tetap berkomitmen Bantuan Bus menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. Sehingga bus trans koetaradja memiliki peluang dan tantangan dalam pengoperasiannya.

Adapun peluang bus trans koetaradja adalah sebagai berikut:

1. Penunjang Sektor Pendidikan

Adanya bus trans koetaradja adalah untuk dapat menunjang pendidikan anak-anak di Aceh. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari kepala UPTD, yang menyatakan bahwa:

“Adanya Trans Koetaradja kita mengharapkan kalau anak-anak yang memiliki akses yang jauh dari sekolah atau kampus dapat memanfaatkan adanya fasilitas ini sehingga hal ini akan membuat mereka memiliki akses yang luas sehingga akan dapat meningkatkan mobilitas masyarakat yang akan memudahkan masyarakat tersebut”.⁵⁵

Operasional bus trans koetaradja diprioritaskan pada koridor 1 dimana koridor 1 ini menghubungkan antara Pusat Kota Banda Aceh dengan Pusat Pendidikan yakni sekolah-sekolah atau universitas-universitas, penetapan koridor dimaksud bertujuan untuk meningkatkan keterjangkauan transportasi umum untuk masyarakat luas diperkotaan dan desa serta meningkatkan akses penduduk miskin pada pendidikan formal melalui subsidi angkutan massal (perintis) untuk pelajar dan mahasiswa, sehingga subsidi yang diberikan

⁵⁵ Kepala UPTD, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 01 juli 2024.

dapat bermanfaat dan berdampak pada perkembangan dunia pendidikan di Aceh.

2. Penunjang Ekonomi Wilayah

Selain menunjang akses pendidikan, hadinya bus koetaradja juga dapat menunjang sektor ekonomi. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari kepala dinas perhubungan yang menyatakan bahwa:

“Bus trans koetaradja ini juga membantu perekonomian masyarakat selain gratis, bus ini juga melewati tempat-tempat wisata atau yang banyak pedagang kaki lima yang akan dapat membantu jalannya usaha mereka dan akan dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi pada pedagang kaki lima atau masyarakat sekitar”.⁵⁶

Sebagaimana diamanatkan dalam Qanun nomor 19 Tahun 2013 Tentang Rencana Tata 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, koridor 3A, koridor 3B dan koridor 5 seluruhnya melalui jalan arteri dan juga merupakan area pusat kegiatan perkantoran, perdagangan, pendidikan, layanan Jasa dan lokasi wisata.

3. Penunjang Sektor Wisata

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

⁵⁶ Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Aceh, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 01 juli 2024.

transportasi untuk pengembangan infrastruktur pariwisata sebagai daya ungkit pembangunan nasional.

Selain peluan bus Trans Koetaradja juga memiliki tantangan tersendiri, adapun tantangannya adalah sebagai berikut:

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. Tidak adanya Cabang Produsen AC bus 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).

“Seharusnya saat orang penyandang disabilitas naik bus pengguna kursi roda langsung dipasangkan sabuk pengaman, tapi di Trans Koetaradja tidak. Itu yang pertama terkait yang di dalam busnya. Kemudian halte yang tidak ramah dengan pengguna disabilitas. Apabila ada penyandang disabilitas yang naik bus Trans Koetaradja maka masih membutuhkan full pertolongan orang.sebenarnya bukan dari pengguna kursi roda saja tapi penyandang disabilitas seperti tunarungu dan tuna wicara juga mengalami kesusahan dalam menginformasikan tujuan yang akan dituju”⁵⁷

⁵⁷ Hanin. Penumpang Bus Trans Koetaradja, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 03 juli 2024.

“Sebenarnya susah gak susah naik bus Trans Koetaradja, karena saya tiap hari naik bus, yang susahnya itu saya sebagai penyandang disabilitas pasti berharap ke seseorang untuk membantu saya naik bus. Tapi disini lain pelayanan yang diberikan oleh kernet dan supir itu sudah bagus, karena kernet dan supir bus pasti akan membantu penumpang yang disabilitas”⁵⁸

Maka dari kedua pernyataan diatas dapat dilihat bahwa penyediaan transportasi publik bus Trans Koetaradja yang ramah disabilitas, masih sulit dijangkau karena adanya hambatan-hambatan dalam teknis pengerjaannya. Diantaranya adalah, tidak adanya kesinambungan fasilitas transportasi publik yang ramah disabilitas dari hulu perjalanan sampai ke halte dan busnya. Jadi, meskipun transportasi nya sudah baik, tetapi tetap tidak bisa dimanfaatkan oleh penyandang disabilitas karena akses menuju ke halte dan busnya belum mendukung.

4.3. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya mengenai strategi dinas perhubungan aceh dalam meningkatkan pelayanan trans koetaradja membuktikan bahwa strategi pelayanan yang diberikan oleh dinas perhubungan dalam meningkatkan pelayanan bus trans koetaradja sudah tercapai.

Bus trans koetaradja merupakan sistem bus terpadu yang mulai beroperasi pada tanggal 4 April 2016 bus trans koetaradja diciptakan agar memudahkan mobilitas warga Banda Aceh. Adapun terdapat beberapa strategi dinas

⁵⁸ Siti. Penumpang Bus Trans Koetaradja, Kota Banda Aceh, wawancara oleh peneliti, 03 juli 2024.

Perhubungan dalam memaksimalkan pelayanan pada bus koetaradja diantaranya adalah:

1. Mengatasi permasalahan transportasi perkotaan seperti kemacetan, kesemrawutan parkir, kecelakaan lalu lintas dan polusi.
2. Meningkatkan pelayanan mobilitas penduduk secara massal dan nyaman
3. Menunjang pergerakan sumber daya untuk pertumbuhan ekonomi.
4. Menunjang pergerakan sumber daya untuk pertumbuhan ekonomi

Sedangkan strategi yang diterapkan oleh dinas perhubungan pada bus trans koetaradja dalam meningkatkan pelayanan berdasarkan teori J. Winardi adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 3
Strategi pada Bus Koetaradja Berdasarkan Teori

No	Jenis Strategi	Rencana Awal	Implementasi	Tercapai/Tidak	
				Tercapai	Tidak
1	Strategi yang direncanakan (<i>planned strategy</i>).	Meningkatkan mobilitas dan memperluas akses masyarakat	Implementasi bus Trans Koetaradja telah dapat meningkatkan akses mobilitas masyarakat dengan menjadi alat transportasi bagi masyarakat.	✓	
2	Strategi entrepreneur (<i>entrepreneurial strategy</i>).	Membuat halte yang strategis	Membuat halte yang strategis, sehingga bus Trans Koetaradja melewati atau berhenti di halte yang merupakan tempat wisata, perkantoran bahkan pendidikan sehingga hal ini kedepannya akan meningkatkan sektor pendidikan dan sektor ekonomi.	✓	
3	Strategi	Penetapan tarif	Penetapan tarif pada bus	✓	

	ideologikal (<i>ideological strategy</i>).	operasional	Trans Koetaradja gratis tapi pada bulan Oktober 2023 bus Trans Koetaradja sempat menetapkan tarif Rp.2000 pada mahasiswa dan Rp. 3000 pada masyarakat umum, hal ini bertujuan untuk mensosialisasikan penggunaan <i>Tap On Bus</i> (TOB) pada masyarakat dan sekarang tarif pada bus Trans Koetaradja kembali gratis		
4	Strategi payung (<i>umbrella strategy</i>)	Menetapkan kriteria supir bus Trans Koetaradja	Adapun kriteria supir bus Trans Koetaradja adalah memiliki SIM B1, memiliki pengetahuan soal kendaraan, kondisi fisik dan jiwa yang sehat, sikap yang ramah, penampilan yang rapi dan mengetahui serta menuruti peraturan lalu lintas	✓	
5	Strategi proses (<i>process strategy</i>)	Melengkapi fasilitas pendukung	Fasilitas pendukung pada bus Trans Koetaradja belum sepenuhnya terpenuhi hal ini dapat dilihat dari halte yang tidak ramah pada pengguna disabilitas		✓
6	Strategi yang dipisahkan (<i>disconnected strategy</i>)	Dinas Perhubungan membentuk sub unit dalam mempermudah pengelolaan bus	Membentuk sub unit UPTD angkutan massal bus Trans Koetaradja yang mempunyai tugas melaksanakan pengoperasian pelayanan Bus Trans Koetaradja	✓	
7	Strategi Konsensus (<i>consensus strategy</i>).	Kesesuaian tujuan Dinas Perhubungan dengan peraturan	Terdapatnya peraturan Nomor 47 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan bus trans koetaradja yang sesuai	✓	

		Gubernur Nomor 47 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Bus Trans Koetaradja	dengan tujuan dari Dinas Perhubungan Aceh yang meliputi pembangunan fasilitas pendukung, penetapan koridor, penetapan operasional, tarif.		
8	Strategi yang dipaksakan (<i>imposed strategy</i>).	Mengurangi jumlah transportasi pribadi dan menciptakan Aceh hijau dengan mengurangi polusi udara	Bus Trans Koetaradja bertujuan untuk mengurangi jumlah polusi udara di Aceh dan menciptakan Aceh hijau serta mengurangi penggunaan kendaraan pribadi		✓

Sumber: data diolah (2024)

Maka berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat beberapa strategi yang sudah tercapai dan yang belum tercapai. Adapun strategi Dinas Perhubungan Aceh yang sudah tercapai adalah strategi yang direncanakan (*planned strategy*), strategi entrepreneur (*entrepreneurial strategy*), strategi idiologikal (*ideological strategy*), strategi payung (*umbrella strategy*), strategi yang dipisahkan (*disconnected strategy*) dan strategi konsensus (*consensus strategy*). Sedangkan strategi Dinas Perhubungan pada Bus trans Koetaradja yang belum tercapai meliputi strategi proses (*process strategy*) dan strategi yang dipaksakan (*imposed strategy*).

Adanya bus trans koetaradja juga menciptakan peluang pada masyarakat yang meliputi menunjang sektor pendidikan, menunjang sektor ekonomi dan menunjang sektor wisata. Selain itu bus trans koetaradja juga terdapat tantangan yang meliputi kurang disiplinnya kendaraan, sering adanya kendaraan parkir di depan halte, sehingga menghambat naik turun penumpang, karena tidak ada jalur

khusus bus, sehingga sering bus sering bersenggolan dengan kendaraan lainnya walaupun supir bus telah berusaha berhati-hati dan tidak adanya Cabang Produsen AC bus di Aceh sehingga walaupun ada buku garansi 1 tahun terhadap AC operator tetap harus mengeluarkan biaya service AC.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prayoga (2015) yang menyatakan bahwa pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang, ada beberapa aspek perlu diperhatikan. Fasilitas fisik dan sarana prasarana, seperti armada bus, dinilai baik, namun masih ada kekurangan di fasilitas pendukung seperti shelter dan papan informasi. Respons petugas dalam menanggapi keluhan dianggap baik, terutama melalui media sosial, tetapi akses untuk menyampaikan komplain perlu ditingkatkan. Kehandalan pelayanan cukup baik, namun ada keluhan mengenai ketepatan jadwal dan lamanya waktu tunggu di shelter akibat kemacetan lalu lintas. Jaminan pelayanan dianggap baik dengan asuransi jaminan keamanan bagi penumpang. Pelayanan dianggap adil tanpa diskriminasi, namun penumpang yang membutuhkan bantuan mungkin mengalami hambatan. Terdapat pula hambatan dalam pelayanan BRT, seperti keterbatasan armada, masalah teknis pembayaran, kemacetan lalu lintas, dan kerusakan atau pencurian fasilitas.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di laksanakan oleh penulis dan dapat di tarik kesimpulan sesuai dengan permasalahan peneliti yang ada pada rumusan masalah, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Strategi yang dilakukan dinas perhubungan pada bus trans koetradja dalam meningkatkan pelayanan meliputi meningkatkan dibangunnya fasilitas terminasi bagi seluruh Trans Koetardaja sesuai dengan rutanya, menetapkan kriteria supir dan membentuk sub unit UPTD dalam memudahkan pengoperasian bus Trans Koetardja.
2. Peluang pada masyarakat yang meliputi menunjang sektor pendidikan, menunjang sektor ekonomi dan menunjang sektor wisata. Selain itu bus Trans Koetaradja juga terdapat tantangan yang meliputi kurang disiplinnya kendaraan, sering adanya kendaraan parkir di depan halte, perlunya perawatan atau *sparepart* kendaraan dan adanya peningkatan fasilitas pada penyandang disabilitas.

5.2.Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka saran peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Peran Dinas Perhubungan Aceh dalam meningkatkan pelayanan bus Trans Koetaradja.
 - a. Diharapkan agar dapat memberikan sosialisai kepada supir, kondektur serta masyarakat dalam memahami seberapa mudah pembelian *Tap on Bus* (TOB) atau tiket *billing* akan tetapi dinas perhubungan juga harus lebih mengutamakan pelayanan yang bersifat gratis dalam memudahkan masyarakat.
 - b. Diharapkan Dinas Perhubungan afar dapat mengurangi penumpang yang membawa barang-barang yang dapat membuat penumpang lain merasa terganggu seperti bau, bunyi, bentuk dan sebagainya, hal ini bertujuan untuk dapat nmembuat penumpang merasa nyaman dan tenang selama dalam perjalanan.
2. Peluang dan hambatan
 - a. Diharapkan Dinas Perhubungan Aceh dapat memaksimalkan jumlah penduduk yang meningkat pelayanan bus Trans Koetaradja hal ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas dan pendapatan bagi pemerintah daerah.
 - b. Kepada masyarakat jangan memakirkan kendaraan di sembarang tempat terutama di tempat pemberhentian bus trans koetaradja karena itu akan sangat mengganggu dan dapat membuat kemacetan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abbas, Salim, 2000, *Manajemen Transportasi. Cetakan Pertama. Edisi Kedua*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khoiron, 2019, *Metode Penelitian Kualitatif*, Karangawang Barat: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- AG. Subarsono. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006,
- Arikunto, Suharsimi, 2019, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, Dwiningrum, Siti, Irene, 2011, *Desentralisasi Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar Pendidikan*, Yogyakarta: Perpustakaan Pelajaran.
- Bovee, C.L., Houston, M. J. and Thill, J. V. 1997, *Marketing, 2 nd Total Quality Management*. Jakarta, Gramedia Pustaka.
- Edward Weiner. *Perencanaan Transportasi Perkotaan di Amerika Serikat, Sejarah, Kebijakan, dan Praktek*. Swiss : Springer International Publishing, 2016.
- Fandi Tjiptono, 2000, *Strategi Pemasaran, Cet. Ke-II*, Yogyakarta: Andi.
- Fira Husaini, 2020, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Hadari, 1994, *Ilmu Administrasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hisyam, Ali Ibrahim, 2016. *Ekonomi Makro*. Depok: Kencana.
- Imam Gunawan, S. M, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- Imam Suprayogo, *Metode Penelitian Sosial cet. 1*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2001).
- Johanthan Sarwono, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasim, M, 1994, *Analisis Kebijakan Negara*, Jakarta: Erlangga.

- Koteen, J. *Strategic Management in Public and Nonprofit Organizations*. New York: Praeger Publisher, 1991, hlm. 104-105.
- Lexy J. Moeleong, 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lijan, Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara, 2008.
- Mukti Fajar ND, Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nraha, Taliziduhu. Kybernologi, 2003, *Ilmu Pemerintah Baru, Jilid 1-2*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Salim, Syahrul, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Citapustaka Media.
- Sandu Siyoto, Ali Sodik, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media.
- Sugiyono, 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. (Bandung: ALFABETA).
- Sumaryadi, I. Nyoman. *Sosiologi Pemerintahan*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Supranto, J, 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutopo, A.H. dan Arief, A, 2010, *Terampil Mengolah Data Kualitatif dengan NVIVO*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grou.
- Syafi'i Antonio, 2001, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek, Cet. 1*, Jakarta: GemaInsani.
- Tamin, Ofyar Z, 1997, *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung: Penerbit ITB.
- Tjiptono, 2016. *Fandy dan Candra, Gregorius. Service Quality Dan Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Triton, 2008, *Marketing Strategic*, Yogyakarta: Tugu Publisher.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik “Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah”*. Bandung: Mandar Maju.

Jurnal/Skripsi/Tesis:

A. Parasuraman, V.A. Zeithaml and L.L. Berry (1988), *SERQUAL: a multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64(1),pp. 12-40.

Saptomo, Doni, Ernawati Ernawati, 2017, *Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pembangunan Desa Sei Golang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu*, Diss. Riau University.

Shintia Bella (2021). *Kebijakan Dinas Perhubungan Provinsi Aceh Dalam Penyediaan Biaya Operasional Transportasi Publik Bus Trans Koetaradja*. Skripsi. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Soesilo, Nining I, 1999, *Ekonomi Perencanaan dan Manajemen*, Jakarta: Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Universitas Indonesia.

Peraturan/Undang-Undang:

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

Peraturan Gubernur Aceh Nomor 49 Tahun 2018 *Tentang Pembiayaan Operasional Bus Trans Koetaradja*

Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 *Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banda Aceh*

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *tentang Pemerintahan Daerah*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*

UUD 1945, Pasal 18, Ayat 7 *tentang Tata Cara Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

A. Kepala dinas Perhubungan Aceh

1. Bagaimana strategi organisasi yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan Aceh untuk meningkatkan pelayanan Trans Koetaradja?
2. Dapatkah Anda menjelaskan program-program spesifik yang telah dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas layanan Trans Koetaradja?
3. Bagaimana Dinas Perhubungan Aceh mendukung sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan strategi peningkatan pelayanan Trans Koetaradja?
4. Apa langkah-langkah kelembagaan yang diambil untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas pelayanan Trans Koetaradja?
5. Apa saja kendala utama yang dihadapi Dinas Perhubungan Aceh dalam upaya meningkatkan pelayanan Trans Koetaradja, dan bagaimana cara mengatasinya?

B. Kepala UPTD Angkutan Massal Transkutaraaja

1. Bagaimana UPTD Angkutan Massal Trans Koetaradja menerapkan strategi organisasi yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Aceh?
2. Apa saja program-program unggulan yang telah dilaksanakan oleh UPTD untuk meningkatkan pelayanan Trans Koetaradja?
3. Bagaimana UPTD memastikan tersedianya sumber daya yang memadai untuk mendukung operasional Trans Koetaradja?
4. Langkah-langkah apa yang diambil UPTD dalam membangun dan memperkuat kelembagaan guna meningkatkan pelayanan?
5. Kendala apa saja yang dihadapi oleh UPTD dalam pelaksanaan strategi peningkatan pelayanan, dan bagaimana UPTD mengatasi kendala-kendala tersebut?

C. Pengguna Trans Koetaradja

1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan Trans Koetaradja dari segi fasilitas ?

2. Seberapa andal (reliable) layanan Trans Koetaradja dalam hal ketepatan waktu dan konsistensi layanan?
3. Bagaimana tanggapan petugas Trans Koetaradja dalam merespons pertanyaan atau keluhan Anda sebagai pengguna?
4. Seberapa yakin (assured) Anda dengan keamanan dan keselamatan saat menggunakan layanan Trans Koetaradja?
5. Apakah Anda merasa petugas Trans Koetaradja menunjukkan empati dan perhatian terhadap kebutuhan Anda sebagai penumpang?
6. Apakah bus Trans Koetaradja selalu menjemput penumpang pada waktu yang tepat?
7. Apakah menurut Anda bus Trans Koetaradja sudah efektif atau belum?
8. Bagaimana bus Trans Koetaradja dapat dikatakan sudah berjalan dengan efektif?



Lampiran 2. Surat Keputusan Dekan FISIP



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 160/Un.08/FISIP/Kp.07.6/01/2024

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;

b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;

2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;

3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;

6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;

7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry banda Aceh ;

8. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;

9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;

10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;

11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);

12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: 025.04.2.423925/2024, Tanggal 24 November 2023.

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **01 Desember 2023**

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

KESATU : Menunjuk dan mengangkat Saudara :

1. Dr. Delfi Suganda, S.HI., LL.M. Sebagai pembimbing I

2. Cut Zamharira, S.IP., M.A.P. Sebagai pembimbing II

Untuk membimbing skripsi :

Nama : Nova Amalia

NIM : 200802052

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Strategi Dinas Perhubungan Aceh Dalam Meningkatkan Pelayanan Trans Koetaradja

KEDUA : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada Tanggal : 15 Januari 2024
 DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
 DAN ILMU PEMERINTAHAN,


MUJI MULIA

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

Lampiran 3. Surat Persetujuan Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
Pemerintahan**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : [0651-7557321](tel:0651-7557321), Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-379/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/02/2024
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Dinas Perhubungan Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **NOVA AMALIA / 200802052**
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Administrasi Negara
Alamat sekarang : Jeulingke

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **STRATEGI DINAS PERHUBUNGAN ACEH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TRANS KOETARADJA**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 19 Februari 2024
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



*Berlaku sampai : 14 Agustus
2024*

Eka Januar, M.Soc.Sc.

Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian Dari Dinas Perhubungan



PEMERINTAH ACEH DINAS PERHUBUNGAN

Jalan. Mayjend. T. Hamzah Bendahara, No.52, Kode Pos : 23121
Pos-el : (dishub@acehprov.go.id), Laman : (https://dishub.acehprov.go.id/)

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN NOMOR: Peg. 800/1810 /2024

Yang bertandatangan di bawah ini:

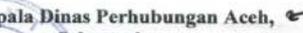
Nama : **T. Rizki Fadhil, S.SiT, M.Si**
NIP : 198007192001121002
Pangkat / Golongan Ruang : Pembina (IV/a)
Jabatan : Sekretaris Dinas Perhubungan Aceh
Instansi : Dinas Perhubungan Aceh

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **Nova Amalia**
NIM : 2000802052
Semester/Fakultas : VIII/Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Jabatan : Pengelola Layanan Operasional
Unit Kerja Penelitian : Dinas Perhubungan Aceh

Benar yang namanya tersebut di atas telah melakukan penelitian/pengumpulan data dalam rangka menyusun Skripsi sejak tanggal 6 Juni s/d 7 Juni 2024 dengan judul "Strategis Dinas Perhubungan Aceh Dalam Meningkatkan Pelayanan Trans Koetaradja".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

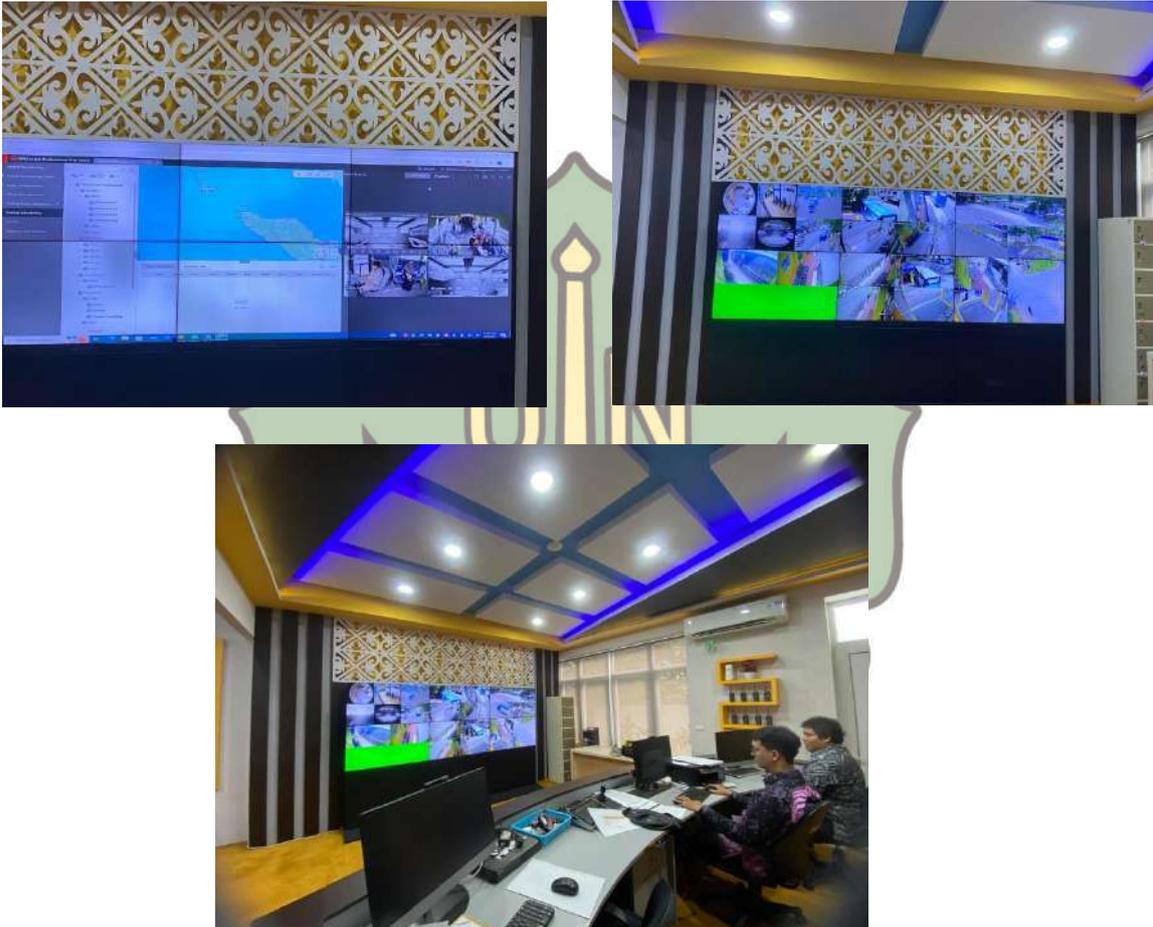
a.n. Kepala Dinas Perhubungan Aceh, 
Sekretaris

T. Rizki Fadhil, S.SiT, M.Si
NIP 198007192001121002



Lampiran 5 Foto Dokumentasi

Pengawasan Bus Trans Koetaradja yang dilakukan Oleh Dinas UPTD



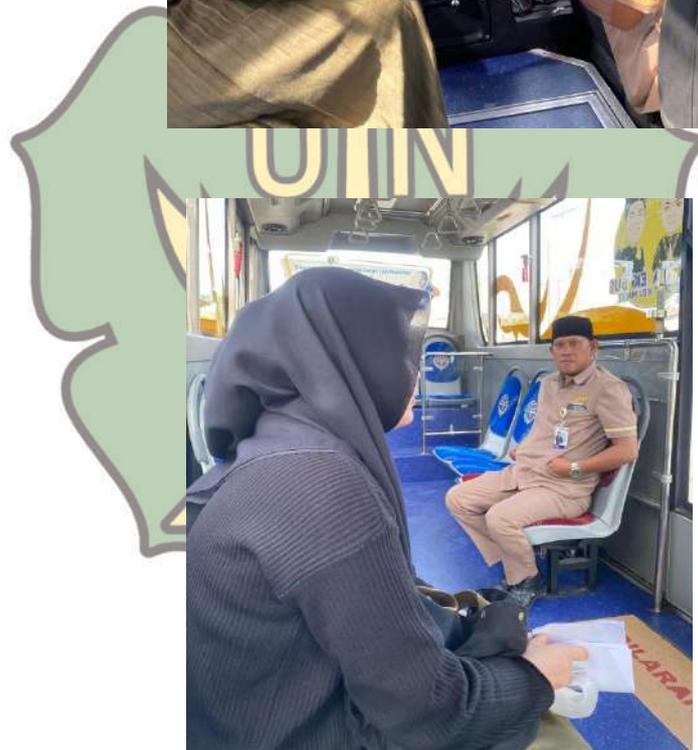
Wawancara Dengan Dinas Perhubungan Aceh



Wawancara Dengan UPTD



Wawancara Dengan Supir Bus Transkotardja



Wawancara Dengan Penumpang Bus Transkotardja



Lampiran 6

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**Identitas Diri**

Nama : Nova Amalia
 Tempat Tanggal Lahir : Cot Girek, 13 Mei 2001
 Nomor Handphone : 082262707454
 Alamat : Jeulingke, Kecamatan Syiah Kuala
 Email : Novaamalia11.aa@gmail.com

Pendidikan

Sekolah Dasar : MIN 51 Bireun (2007 – 2013)
 Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 2 Bireun (2013 – 2016)
 Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 1 Bireun (2016 – 2019)
 Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry Banda Aceh (2019 – Sekarang)

Sertifikasi

Ma'had Jamiah : A | 2021 | Ma'had Jamiah
 TOEFL : 400 | 2024 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
 Komputer : A- | 2021 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
 Magang : A- | 2023 | Dinas Perhungan Aceh

Banda Aceh, 22 Juli 2024

Yang Menyatakan

Nova Amalia
NIM. 200802052