

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
 "RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"
 Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
 dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh

Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Transportasi online

Cut Ferzia Zharifa ^a, Ryan Miftah Farid ^b dan Sendi Ari Nugraha ^c

^{a,b,c} Politeknik STIA LAN Bandung

e-mail : a cferzia@gmail.com, ^b ryanmiftah6@gmail.com

^c sendynugraha59@gmail.com

Abstrak

Transportasi online merupakan layanan publik yang sangat sering digunakan oleh masyarakat saat ini. Karena transportasi online menawarkan banyak sekali kemudahan dalam proses pemesanannya sehingga akan mempermudah konsumen untuk menggunakan jasanya. Tetapi tidak jarang adanya keributan yang terjadi antara pihak transportasi online dengan pengemudi transportasi konvensional. Pada penulisan artikel ini membahas mengenai bagaimana kualitas pelayanan Dinas Perhubungan (DISHUB) kota Bandung terhadap transportasi online. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil analisis terhadap penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik karena mengedepankan asas kebersamaan dan juga memikirkan berbagai pihak dengan adanya diskusi supaya menjadi adil untuk semua pengemudi. Kualitas kinerja DISHUB dalam mengatur permasalahan dengan adanya keberadaan transportasi online Kota Bandung. Tercantum di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Nomor 12 Tahun 2019. Pelayanan transportasi online kepada konsumen di kota Bandung memberikan pelayanan baik karena banyak sekali masyarakat yang merasa terbantu dengan kehadiran transportasi online.

Kata Kunci: Transportasi Online, DISHUB, Konsumen.

Implementation of Online Transportation Policy

Abstract

Online transportation is a public service that is very often used by people today. Because online transportation offers a lot of convenience in the ordering process so that it will make it easier for consumers to use their services. But not infrequently there is a commotion between online transportation and conventional transportation drivers. In writing this article, we discuss how the service quality of the Bandung City Transportation Service (DISHUB) towards online transportation. This study uses a qualitative method. The results of the analysis of this research are the quality of service provided is quite good because it prioritizes the principle of togetherness and also thinks about various parties with discussions so that it is fair to all drivers. The quality of Department of Transportation performance in managing problems with the existence of online transportation in Bandung. It is listed in the Regulation of the Minister of Transportation Number 12 of 2019. Online transportation services to consumers in the city of Bandung provide good service because many people feel helped by the presence of online transportation.

Keywords: Online Transportation, Department of Transportation, Consumers.

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

A. PENDAHULUAN

Kota Bandung adalah termasuk salah satu kota yang banyak sekali penduduknya. Selain itu dengan penawaran destinasi yang sangat indah banyak sekali masyarakat yang ingin berkunjung ke Bandung untuk liburan sejenak melepaskan beban mereka. Banyak sekali masyarakat pendatang yang memanfaatkan transportasi disana tetapi tidak menutup kemungkinan masyarakat yang membawa transportasi pribadi. Tetapi untuk masyarakat yang hanya melakukan perjalanan sendiri biasanya ia akan menggunakan transportasi umum atau yang biasa digunakan oleh masyarakat pada saat ini adalah ojek online.

Dengan hadirnya ojek online, seperti di Kota Bandung didorong oleh adanya perkembangan teknologi internet dan smartphone mobile oleh masyarakat setempat. Faktor yang mempengaruhi adanya kehadiran ojek online di kota Bandung adalah peningkatan jumlah penduduk, kemacetan, wisatawan dan perdagangan.

Kehadiran ojek online di kota Bandung sering terdengar kabar adanya kecelakaan yang terjadi, hal tersebut membuat konsumen merasa takut untuk menggunakan Transportasi online. Transportasi online yang dimaksud tidak hanya Grab, melainkan ada juga Maxim, Gojek, Indriver. Terjadinya kecelakaan, bukan berarti tanpa pengawasan, Dinas Perhubungan (DISHUB) kota Bandung memiliki kebijakan yang diberikan terhadap Transportasi online.

Tidak hanya itu kehadiran Transportasi online ini membuat sebagian warga kurang nyaman karena mereka mendirikan basecamp atau tempat untuk mangkal disekitaran area perumahan warga yang dimana sering kali warga terganggu oleh aktifitas mereka apalagi jika para driver Transportasi online membuat kebisingan. Tidak hanya disekitaran rumah warga, banyak driver Transportasi online pun mendirikan basecamp dipinggir jalan raya yang tidak jarang menyebabkan kemacetan.

Namun, banyak sekali masyarakat yang merasa terbantu dengan kehadiran ojek online. Karena berdasarkan hasil wawancara yang sering dilakukan oleh para wartawan adanya ojek online ini sangat membantu terlebih lagi untuk

yang suka bepergian sendiri. Ojek online yang dimaksud tidak hanya sepeda motor melainkan bisa juga mobil. Cara memesan ojek online pun cukup mudah yang terpenting memiliki koneksi internet yang bagus dan memiliki handphone yang memadai untuk mendownload aplikasi ojek online. Dengan koneksi internet yang lancar dan perangkat yang memadai maka akan mempermudah konsumen untuk memanggil pengemudi ojek online.

Pada penelitian ini, penulis fokus meneliti di wilayah Kota Bandung. Berdasarkan dengan latar belakang yang sudah dipaparkan maka penulis melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kualitas kinerja DISHUB dalam mengatur permasalahan dengan adanya keberadaan ojek online. Selain itu tidak hanya fokus terhadap pelayanan DISHUB melainkan untuk mengetahui pelayanan Ojek Online kepada pelanggannya. Pemaparan pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur khususnya mengenai kualitas pelayanan sehingga tidak akan merugikan pihak manapun.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas dapat dirumuskan masalah, yaitu: (1) Bagaimana Implementasi Kebijakan DISHUB Kota Bandung terkait Transportasi di Kota Bandung?; (2) Bagaimana Pelayanan Transportasi *Online* terhadap konsumen di Kota Bandung terhadap kebijakan DISHUB Kota Bandung?.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Bagaimana Implementasi Kebijakan DISHUB Kota Bandung terkait Transportasi di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui pelayanan Transportasi Online kepada konsumen di Kota Bandung terhadap kebijakan yang diberikan DISHUB Kota Bandung.

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
Dilihat secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat dalam dalam pelayanan yang diberikan transportasi

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

- online khususnya tentang pelayanan terhadap pelanggan.
2. Manfaat Praktis
 - a) Bagi DISHUB, laporan penelitian ini dapat dijadikan arsip.
 - b) Bagi Pelanggan Ojek Online, Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan maupun referensi bagi pelanggan yang akan menggunakan ojek online di Kota Bandung Bandung.
 - c) Bagi Peneliti, Diadakannya penelitian ini diharapkan peneliti memiliki bekal untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan DISHUB terhadap Ojek Online yang ada di Kota Bandung.

B. PEMBAHASAN

Dinas Perhubungan atau yang biasa di sebut DISHUB merupakan unsur dari pelaksanaan otonomi daerah di bidang perhubungan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekertaris Daerah atau SEKDA. Dinas Perhubungan mempunyai tugas melakukan penyusunan sekaligus pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perhubungan. Salah satu, tugas DISHUB yaitu memberikan pelayanan bagi para oknum angkutan umum yang beroperasi.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Nomor 12 Tahun 2019 (Permenhub Nomor 12 Tahun 2019) mengatur mengenai persyaratan terkait keselamatan dan keamanan yang harus dipenuhi oleh pengemudi maupun perusahaan aplikasi. Termasuk dalam cakupan pengaturannya, antara lain, adalah kewajiban bagi pengemudi untuk memiliki Surat Izin mengemudi, tidak membawa penumpang melebihi dari satu orang, dan mengendarai kendaraan bermotor dengan Surat Tanda Kendaraan Bermotor yang masih berlaku. Sedangkan ketetapan bagi perusahaan aplikasi sendiri, terdapat kewajiban bagi pengguna untuk mencantumkan identitas pengemudi dan penumpang dalam menggunakan aplikasi, mencantumkan nomor telpon layanan pengaduan dalam aplikasi juga dilengkapi dengan fitur tombol darurat (panic button), sehingga adanya jaminan keamanan dilayanan aplikasi Ojek Online ini. Keputusan Menteri

Perhubungan Nomor 348 Tahun 2019 (Kepmenhub Nomor 348 Tahun 2019) yang mengatur mengenai pedoman perhitungan biaya jasa penggunaan sepeda motor yang dilakukan dengan aplikasi. Peraturan ini mengatur formula perhitungan biaya jasa. Kepmenhub Nomor 348 Tahun 2019 merinci biaya jasa batas bawah, batas atas, dan biaya jasa minimal.

Dari penelitian yang peneliti temukan bahwa DISHUB kota Bandung menilai Ojek Online lebih efektif di setiap kalangan masyarakat Kota Bandung, terutama di kalangan mahasiswa. Platform aplikasi Ojek Online pertama yang masuk di Indonesia adalah Gojek. Pelayanan aplikasi Ojek Online ini memberikan layanan seperti standar keselamatan, etika kesopanan pengemudi dan yang paling penting tariff yang rendah dan sudah baku. Ojek Online ini dinilai lebih unggul di pendapatan dibandingkan dengan ojek biasa, karena ojek online memberikan kenyamanan untuk pelanggan, dimana pelanggan tinggal menunggu, sedangkan ojek biasa pelanggan harus mencari keberadaannya.

Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan adalah tugas seorang yang mendirikan usaha tersebut. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka nantinya pendiri usaha akan mendapatkan timbal balik yang bagus sehingga konsumen yang menggunakan jasa tersebut tidak hanya sekali memakai jasa tetapi bisa berkali-kali yang akan menimbulkan rasa kepercayaan dan akan menjadi pelanggan tetap perusahaan tersebut. Definisi dari pelayanan itu sendiri adalah sebuah usaha yang dilakukan membantu seseorang untuk memenuhi kebutuhannya. Pelayanan ini diberikan melalui tindakan atau sebuah kegiatan yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan kepada konsumen. Pelayanan adalah sebuah aktivitas yang dilakukan oleh sebuah perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan menimbulkan rasa percaya konsumen terhadap perusahaan tersebut sehingga akan menjadi pelanggan yang akan membantu kemajuan perusahaan tersebut.

Kemajuan sebuah perusahaan pasti didorong oleh adanya kualitas pelayanan yang baik oleh perusahaan tersebut. Dalam pelayanan di ojek online ada beberapa ciri-ciri yang dapat

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

diperhatikan untuk memberikan penilaian apakah pelayanan tersebut sudah layak atau belum, berikut ini adalah ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu:

1. Adanya customer service yang siap membantu konsumen untuk melayani hak-hak sebagai konsumen, contohnya seperti pengaduan tarif yang tidak sesuai, ketidaksesuaian identitas pengemudi dan lain sebagainya yang dapat merugikan dan membahayakan pelanggan.
2. Sebagai mitra yang bekerja disebuah perusahaan perlu memiliki sikap dan cara berkomunikasi yang baik dengan konsumen.
3. Sebagai mitra dari sebuah perusahaan wajib untuk memenuhi hak konsumen sesuai dengan pemesanan yang diminta. Tidak lupa juga sebagai mitra pengemudi harus memastikan bahwasannya konsumen akan nyaman dan sampai tujuan dengan selamat.

Transportasi ojek online ini hampir sama dengan jasa layanan transportasi umum seperti angkot dan taksi yang bentuknya akan menjadi sebuah jasa. Untuk tarif jasa akan dihitung sesuai dengan jarak yang akan ditempuh dan beban yang diangkut pada saat melakukan perjalanan. Kategori aktivitas ekonomi yang seperti ini akan membuat semuanya menjadi efisien termasuk biaya selama diperjalanan. Penawaran biaya transaksi yang rendah akan berdampak kepada tarif yang akan ditawarkan jika dibandingkan dengan transportasi umum seperti taksi konvensional atau ojek pangkalan. Dengan adanya ojek online yang menyatu dengan handphone yang selalu kita genggam akan selalu mempermudah kita disaat sedang membutuhkannya.

Selain berlomba dalam hal memberikan tarif yang cukup murah dan terjangkau serta kemudahan dalam melakukan pemesanan, sebagai perusahaan yang menawarkan jasa harus memperhatikan kenyamanan konsumen saat menggunakan jasa tersebut. Penguasaha dalam lingkup penyedia transportasi selalu berlomba-lomba untuk menarik konsumen dengan cara selalu meningkatkan pelayanan untuk mempermudah konsumen, selalu memberikan kemudahan kepada konsumen untuk memesan

jasa yang akan digunakan, memperhatikan kendaraan yang digunakan untuk membawa konsumen serta ketepatan waktu yang akan ditempuh oleh konsumen untuk sampai ke tempat tujuan sesuai estimasi waktu yang sudah ditentukan.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Kualitas kinerja DISHUB dalam mengatur permasalahan dengan adanya keberadaan Ojek Online Kota Bandung. Tercantum di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Nomor 12 Tahun 2019 (Permenhub Nomor 12 Tahun 2019) mengatur mengenai persyaratan terkait keselamatan dan keamanan yang harus dipenuhi oleh pengemudi maupun perusahaan aplikasi. Dengan adanya peraturan resmi yang sudah dikeluarkan oleh pemerintah maka keberadaan ojek online saat ini sudah tidak akan menimbulkan permasalahan kepada berbagai pihak dan juga pelayanan DISHUB kepada ojek online sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku yang telah disesuaikan dan tertuang pada Peraturan Menteri Perhubungan. Pelayanan yang diberikan oleh DISHUB kepada mitra ojek online sudah ditetapkan di dalam peraturan maka pelayanan yang diberikan kualitasnya baik karena tidak melenceng dari peraturan yang dibuat dan sudah disepakati bersama.

Pelayanan ojek online kepada konsumen di kota Bandung memberikan pelayanan baik karena banyak sekali masyarakat yang merasa terbantu dengan kehadiran ojek online. Karena berdasarkan hasil wawancara yang sering dilakukan oleh para wartawan adanya ojek online ini sangat membantu terlebih lagi untuk yang suka bepergian sendiri. Ojek online yang dimaksud tidak hanya sepeda motor melainkan bisa juga mobil. Pelayanan yang diberikan oleh ojek online juga sangat membantu dalam hal keselamatan, bisa dilihat dalam pengaplikasiannya bahwa ojek online sepeda motor selalu membawa helm untuk pelanggan agar menjaga keselamatan pelanggan, selain itu juga pelanggan tidak harus mencari keberadaan ojek online karena hanya tinggal memesan

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

melalui aplikasi dan pengemudi akan menjemput pelanggan sesuai orderan tanpa melalui perantara lain.

Saran

1. DISHUB diharapkan melakukan sosialisasi tentang peraturan yang mengatur tentang transportasi online segera dilakukan dengan memanfaatkan berbagai media seperti televisi, media cetak dan media sosial yang bertujuan agar publik mengetahui kebijakan yang telah ditetapkan.
2. Pengemudi transportasi online sebaiknya tidak berkumpul di tempat yang menimbulkan kemacetan.
3. Pelanggan atau konsumen dari transportasi online, harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh jasa layanan transportasi online tersebut seperti menggunakan helm dan safetybelt untuk keamanan pelanggan maupun pengemudi.

REFERENSI

Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37-46. <https://doi.org/10.33369/pseudocod.e.4.1.37-46>

Margarena, L. O. (2020). Kajian Yuridis Kewenangan Pemerintah dalam Mengatur Operasional Transportasi Online. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952.

Pradana, M. F. Y., & Sufa, M. F. (2021). Analisis Pelayanan Kualitas Jasa Layanan Ojek Online Menggunakan Pendekatan Servqual, Importance Performance Analysis (IPA), Dan Potential Gain In Costumer [http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/95143%0Ahttp://eprints.ums.ac.id/95143/2/NASKAHPUBLIKASI muhammad fanny yoga p.pdf](http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/95143%0Ahttp://eprints.ums.ac.id/95143/2/NASKAHPUBLIKASI%20muhammad%20fanny%20yoga%20p.pdf)

Putri, H. S., & Diamantina, A. (2019). Ojek Online Untuk Kepentingan Masyarakat. 1, 392-403.

Rahma, N. (2013). Peranan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Bidang Angkutan Kota (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(7), 1296-1304.

Subagiyo, R., Budiman, A., Agama, I., Negeri, I., & Tulungagung, I. (2021). Kebijakan Penetapan Tarif Ojek Online Dalam Pandangan Maqashid Syariah. *Jurnal Muslimpreneur*, 1(1). <https://ejournal.iainh.ac.id/index.php/muslimpreneur/article/view/58>

Suhanda, N. (2019). KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI ONLINE PADA PT KARYA ANAK BANGSA (GO-JEK) DI KOTA PEKANBARU. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 6(1), 1-15.

Uli Sari Sianipar, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relation Terhadap Kepuasan Pengunjung di Mal SKA Pekanbaru. *Jom Fisip*, 5(1), 1-11.

Yanti, P. F. (2021). Mengukur Kualitas Pelayanan pada Ojek Online di Masa Pandemi. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 940-947. <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/proceeding/article/view/2833/2212>

Zahra, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Gojek Di Kota Yogyakarta). *Hilos Tensados*, 1, 1-476.