BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian

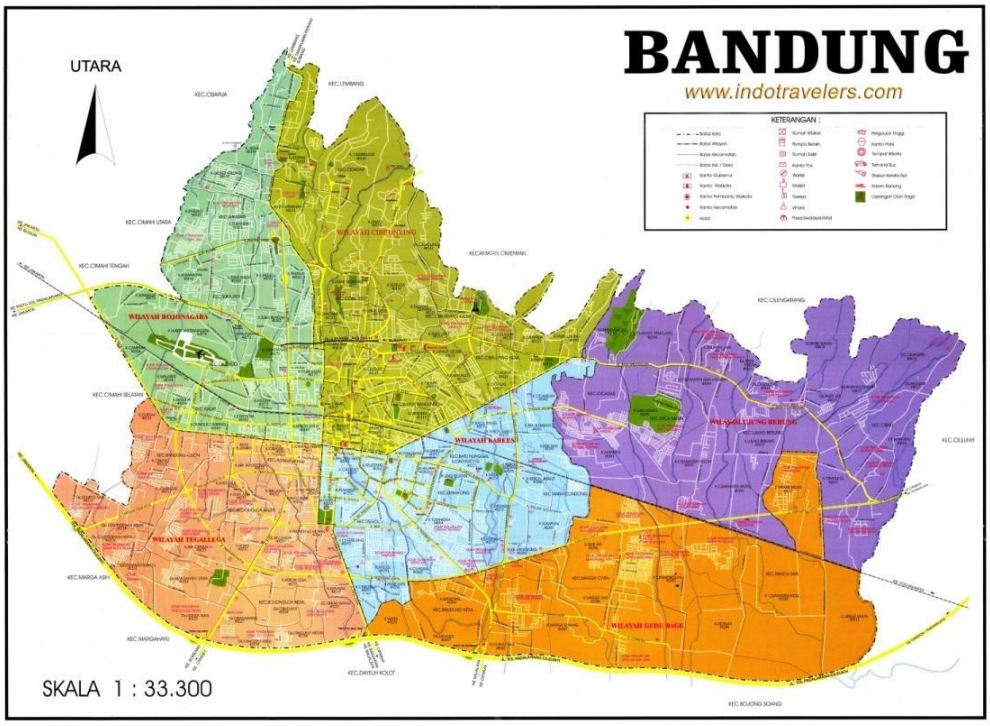
1.1.1 Gambaran Umum Kota Bandung

1.1.1.1 Letak Georgrafis Kota Bandung

Secara geografis Kota Bandung terletak diantara 107 ^{o} -43 ^{o} Bintang Timur dan 6 ^{o}00-6 ^{o}20 Lintang Selatan. Kota ini terletak di tengah-tengah provinsi Jawa Barat, oleh karena itu, Kota Bandung sebagai ibu kota provinsi. Kota bandung terletak pada ketinggian ±768 m di atas permukaan laut.Di daerah utara pada umumnya lebih tinggi dari pada di bagian selatan. Ketinggian di sebelah utara adalah ±1050 m di atas permukaan laut, sedangkan di bagian selatan adalah ±675 m di atas permukaan laut. Di Kota Bandung mengalir sungai utama yaitu sungai Cikapundung dan sungai Citarum serta anak-anak sungai yang dimana mengalir kearah selatan dan bertemu di sungai Citarum. Dengan Kondisi demikian Bandung Selatan rentan terhadap masalah Banjir.

Iklim Kota Bandung dipengaruhi oleh iklim pegunungan yang lembab dan sejuk, dengan suhu rata-rata 23.5^{o}C, curah hujan rata-rata 200.4 mm dan jumlah hari hujan rata-rata 21.3 hari per bulan.

Gambar 4.1
Peta Kota Bandung



Sumber : https://ppdbkotabandung.wordpress.com/pustaka/peta-kota-bandung/ (21/07/2018)

Kota Bandung mempunyai luas wilayah 16.729,65 Ha dan berbatasan dengan beberapa daerah Kabupaten/Kota lainnya, yaitu:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Bandung dan Kabupaten Bandung Barat
2. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Bandung Barat dan Kota Cimahi
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Bandung
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bandung

1.1.1.2 Kependudukan Kota Bandung

Kota bandung merupakan salah satu kota terpadat di Provinsi Jawa Barat, dimana penduduknya didominasi oleh suku sunda. Jumlah penduduk Kota Bandung yaitu :

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Bandung

Kelompok Umur Age Group -1	Laki-laki Male -2	Perempuan Famale -3	Jumlah Total -4
0–4	104 902	100 864	205 766
5–9	98 508	93 126	191 634
10–14	88 699	85 562	174 261
15–19	110 047	112 442	222 489
20–24	133 694	125 767	259 461
25–29	119 981	110 133	230 114
30–34	110 668	103 220	213 888
35–39	99 556	97 814	197 370
40–44	92 623	92 183	184 806
45–49	80 276	82 214	162 490
50–54	69 264	70 530	139 794
55–59	56 285	57 289	113 574
60–64	37 156	35 864	73 020
65-69	25 307	27 163	52 470
70-74	16 271	17 599	33 870
75+	13 939	21 676	35 615
Jumlah/Total	1 257 176	1 233 446	2 490 622

Sumber: https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/104/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-kota-bandung-2016-.html (2/08/2018)

Gambar di atas merupakan jumlah penduduk Kota Bandung yang diklasifikasikan mulai dari laki-laki, perempuan, dan dari segi umur 0 sampai 75 ke atas. Perkembangan pertumbuhan penduduk semakin pesat, dan diberangi juga pembangunan ifrastruktur dan sarana prasarana Transportasi Massal,yang bertujuan untuk kelancaran dan kemajuan ekonomi serta membantu masyarakat dalam melakukan aktivitasnya.

1.1.2 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Bandung

Dinas Perhubungan Kota Bandung sebagai pelaksana undang-undang tentang lalu lintas, angkutan jalan, lembaga pengatur pelaksana lalu lintas dan rekayasa lalu lintas yang artinya sebagai penyusun, perencana terwujudnya sistem lalu lintas yang aman, tertib, dan lancar. Sebagai perancang, perencana dan operasional lalu lintas, baik di jalan, terminal atau dimana pun segala hal yang berkaitan dengan pengaturan lalu lintas angkutan jalan.

Kegiatan operasional dan pengaturan sistem lalu lintas, itulah salah satu peran Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam menegakkan sistem lalu lintas. Sejalan dengan itu dapat dikatakan bahwa pembangunan Transportasi yang mempunyai fungsi yang sangat besar bagi masyarakat untuk melakukan aktivitas, baik itu dalam perekonomian, pendidikan dan hal-hal lainnya.

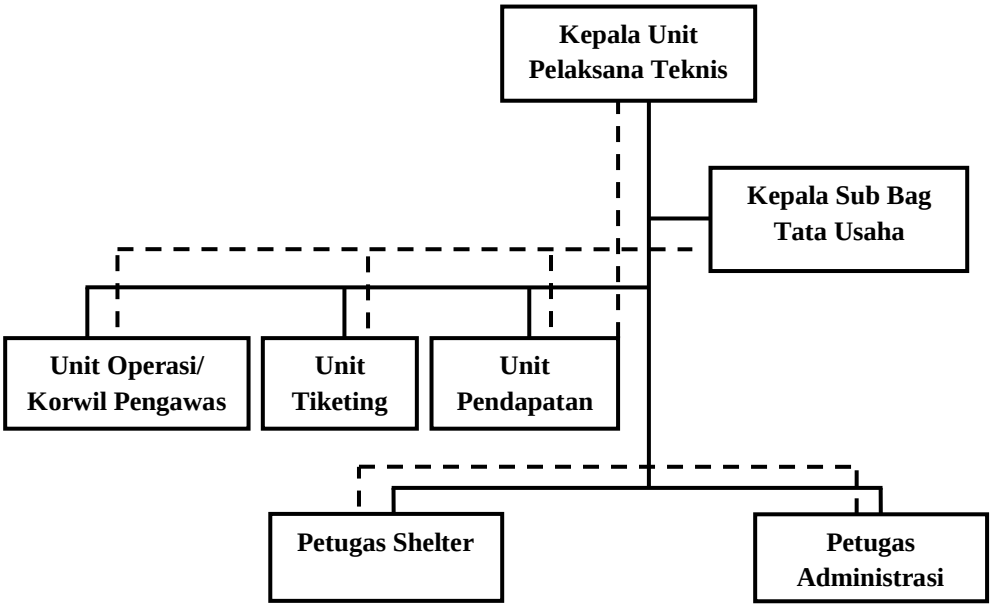
Sebagai kota metropolitan juga disebut pusat perdagangan, bisnis, jasa, pendidikan dan tujuan wisata dari berbagai daerah. Dengan hal tersebut tentu diperlukan perhatian dan pengawasan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung di bidang sarana transportasi lalu lintas dan angkutan jalan.

Transportasi merupakan salah satu sarana yang dibutuhkan untuk memperlancar aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat dalam kesehariannya. Untuk menunjang hal tersebut Dinas Perhubungan Kota Bandung mengadakan alat transportasi yaitu Bus Trans Metro Bandung dimana dapat memberikan suatu bantuan kepada masyarakat untuk memperlancar aktivitas yang dilakukan sehari-hari.

Bus Trans Metro Bandung merupakan salah satu angkutan Massal yang memberikan tarif yang murah, dan bus rapid transit di Kota Bandung. dalam melaksanakan dan mengelola Bus Tran Metro Bandung, Dinas Perhubungan Kota Bandug dibantu oleh Unit Pelaksana teknis Trans metro Bandung yang merupakan bagian dari Dinas Peruhubungan Kota Bandung yang mengawasi dan melaksanakan pengoperasian bus Trans Metro Bandung. Sesuai dengan Peraturan Walikota Bandung Nomor 265 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis pada Lembaga Teknis Daerah dan Dinas Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Bandung, bahwa Organisasi Unit Pelaksana Teknis Trans Metro Bandung terdiri Kepala UPT Trans Metro Bandung , Kepala Subag Tata Usaha , Kelompok Jabatan Fungsional dan Petugas Operasional.

A. Struktur organisasi.

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Kota Bandung (Peraturan Walikota Bandung Nomor 265 Tahun 2008)



Sumber : Dinas Perhubungan Kota Bandung, (27/07/2018)

Kepala Unit Pelaksana Teknis, Kepala Sub Bag, Tata Usaha, Unit Tiketing, Unit Pendapatan, Unit Operasi/Korwil Pengawas, Petugas Shelter, Petugas Administrasi. Keterangan : Garis Perintah - Garis Koordinasi.

B. Tugas Pokok dan Fungsi.

Tugas pokok dan fungsi masing-masing bagian dalam struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis UPT Trans Metro Bandung adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Tugas Pokok dan Fungsi

No	Tugas Pokok dan Fungsi	
1	**Kepala UPT**	Penyusunan rencana dan teknis operasional pelaksanaan pengelolaan Trans Metro Bandung
		Pelaksanaan operasional pengelolaan Trans Metro Bandung
		Pelaksanaan ketatausahaan UPT Trans Metro Bandung
		Pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan pengelolaan Trans Metro Bandung
		Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Dinas Perhubungan melalui Sekretaris Dinas Perhubungan.
2	**Kepala Sub Bagian Tata Usaha**	Merencanakan, melaksanakaan, mengawasi, mengevaluasi, dan membuat laporan kegiatan administrasi Ketatausahaan UPT TMB, meliputi urusan-urusan : • Personalia • Perlengkapan dan kerumahtanggaan • Kehumasan • Administrasi perkantoran
		Melakukan tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala UPT Trans Metro Bandung
		Bertanggungjawab atas pelaksanaan tugasnya kepada Kepala UPT Trans Metro Bandung
3	**Unit Operasi**	Merencanakan, melaksanakaan, mengawasi, mengendalikan, mengevaluasi, dan membuat laporan kegiatan operasional Bus Trans Metro Bandung, meliputi urusan-urusan : • Pengoperasian tenaga kerja, pengoperasian Bus TMB, dan peralataan operasional • Pemeliharaan kesiapan tenaga kerja pengemudi dan awak bus, Armada Bus TMB, fasilitas, dan peralatan operasional • Pelayanan kepada penumpang bus TMB sesuai dengan standar pelayanan minimal

		yang ditentukan
		Mengatur dan mengawasi pelaksanaan ritasi bus (produksi bus-km)
		Mengatur dan mengawasi pelaksanaan tugas petugas shelter
		Mengatur dan mengawasi pelaksanaan tugas pengemudi
		Mengatur dan mengawasi tugas pengelola pool dan tempat cuci bus
		Mengatur dan mengawasi pelaksanaan tugas mekanik
		Mengawasi pelaksanaan pelayanan penumpang di halte dan bus, agar tetap memenuhi standar pelayanan minimal yang ditentukan
		Mengawasi pelaksanaan pemungutan tarif penumpang dengan karcis di bus
		Memantau pelaksanaan penyetoran hasil pemungutan tarif penumpang dan pengambilan sisa blok/strook karcis dari petugas shelter ke Kepala Unit Tiketing
		Mengambil tindakan segera guna mengatasi keadaan emergency pada bus yang sedang beroperasi di jalan
		Menyediakan suku cadang bus dalam jumlah yang mencukupi
		Menyediakan perlengkapan personil dalam jumlah yang mencukupi
		Menyediakan handy talky dan/atau alat komunikasi lainnya dalam jumlah yang mencukupi; Menyusun dan melaksanakan jadwal pemeliharaan bus
		Menyusun dan melaksanakan jadwal pemeliharaan pool bus
		Menyusun dan melaksanakan jadwal pemeliharaan tempat cuci bus
		Menyusun dan melaksanakan jadwal pemeliharaan bengkel bus
		Mengawasi kondisi shelter dan melaporkannya kepada Kepala UPT Trans Metro Bandung
		Menyediakan dan mengevaluasi daftar absensi harian bagi personil operasional

		Menyediakan dan memantau isian logbook operasional harian dan laporan harian operasional kegiatan bus, awak bus, dan hasil setorannya
		Menyediakan dan memantau isian checklist harian kondisi bus, logbook pemeliharaan bus, dan daftar persediaan barang bagi mekanik dalam memelihara dan memperbaiki bus
		Membuat dan menyampaikan laporan khusus untuk hal atau kejadian yang bersifat emergensi kepada Kepala UPT Trans Metro Bandung
		Membuat dan menyampaikan laporan bulanan yang berisi segala hal ataupun kejadian menyangkut kegiatan operasional TMB kepada Kepala UPT Trans Metro Bandung
		Melakukan tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala UPT Trans Metro Bandung
		Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya kepada Kepala UPT Trans Metro Bandung
4	**Unit Tiketing**	Melaksanakan tugas menginventarisasi, menyimpan, mencatat, menghitung dan mendistribusikan jumlah tiket Trans Metro Bandung setiap hari kepada petugas operasional shelter untuk digunakan penumpang bus Trans Metro Bandung
		Melaksanakan tugas menerima , mencatat dan menghitung sisa blok (bonggol) tiket/karcis TMB dari petugas shelter setelah digunakan
		Menyampaikan kumpulan uang setoran hasil operasi setiap hari kepada KepalaUnit Keuangan untuk disetorkan ke Kas Daerah melalui Bank yang ditunjuk
		Menyampaikan laporan hasil penjualan tiket setiap hari kepada Kepala UPT Trans Metro Bandung
		Melakukan tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala UPT Trans Metro Bandung

		Bertanggungjawab atas pelaksanaan tugasnya kepada Kepala UPT Trans Metro Bandung
5	**Unit Pendapatan**	Melaksanakan tugas menerima, menghitung, mencatat dan menyetorkan uang pendapatan hasil operasi operasional bus TMB ke Kas Daerah setiap hari untuk disetorkan melalui Bank yang ditunjuk
		Menyampaikan laporan hasil penerimaan dan penyetoran uang setoran hasilpenjualan tiket operasional bus Trans Metro Bandung setiap hari kepada Kepala UPT Trans Metro Bandung
		Membuat dan mengelola Buku Kas Unit
		Menyetorkan uang penerimaan dari Unit Tiketing setiap hari (tidak boleh lebih dari 1x24 jam) ke rekening Kas Daerah
		Membuat anggaran biaya dan pendapatan untuk 1 (satu) tahun, yang akan disatukan dalam Rincian Kerja dan Anggaran UPT TMB
		Membukukan pengadaan dan pendistribusian karcis ke petugas shelter serta memantau pelaksanaan pengembaliannya
		Menghitung setiap jumlah karcis yang terpakai dan mencocokkan dengan hail operasi yang disetorkan, serta membuat laporannya setiap hari
		Melaksanakan tugas lainnya sesuai instruksi Kepala UPT Trans Metro Bandung
		Bertanggungjawab atas pelaksanaan tugasnya kepada Kepala UPT Trans Metro Bandung
6	**Petugas Shelter**	Melayani penumpang yang akan menggunakan bus TMB dengan ramah dan sopan, dan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditentukan
		Menjaga kebersihan, ketertiban dan kenyamanan di shelter bus
		Menerima blok (bonggol) tiket dari Unit Tiketing untuk digunakan oleh Penumpang
		Menjual tiket/karcis dari blok tiket (bonggol) kepada penumpang di *shelter* bus

		Mencatat, memandu kedatangan dan keberangkatan bus TMB di shelter bus
		Mengatur waktu keberangkatan (*headway*) bus TMB
		Melaporkan hal-hal yang bersifat darurat operasional bus TMB kepada Unit Operasi untuk ditindaklanjuti
		Menghitung sisa blok (bonggol) tiket/karcis TMB setelah digunakan
		Menyampaikan laporan hasil penjualan tiket setiap hari kepada Unit *Tiketing*
		Melaksanakan tugas lainnya sesuai instruksi Kepala UPT Trans Metro Bandung
		Bertanggungjawab atas pelaksanaan tugasnya kepada Kepala UPT Trans Metro Bandung
7	**Petugas Administrasi**	Menghimpun dan menyimpan seluruh dokumen *curriculum vitae* karyawan UPT TMB
		Membuat dan mengelola daftar karyawan lengkap (nama,tanggal lahir, pendi dikan, status perkawinan, dan lain-lain)
		Membuat usulan dan memproses surat keputusan kenaikan pangkat, mutasi, DP3 karyawan UPT TMB
		Membuat jadwal rencana dan surat cuti bagi karyawan UPT TMB
		Membuat *identitycard* (ID) karyawan UPT TMB
		Menyiapkan dan mengevaluai sistem absensi bagi seluruh karyawan UPT TMB
		Membuat laporan disiplin karyawan UPT TMB
		Membuat laporan penilaian atas prestasi dan kinerja karyawan UPT TMB
		Membuat laporan bulanan posisi karyawan UPT TMB
		Membuat dan mengelola daftar barang dan inventaris UPT TMB
		Membuat rencana pengadaan alat tulis kantor dan perlengkapan kantor UPT TMB
		Menganalisis permintaan barang dan memberikan masukan kepada Kepala UPT

		TMB
		Melakukan pengadaan barang, atas perintah Kepala UPT TMB
		Membuat dan melaksanakan rencana pemeliharaan bangunan kantor, perlengkapan kantor, dan peralatan/fasilitas non operasional lainnya
		Membuat laporan bulanan posisi inventaris barang
		Melakukan pengetikan surat dan dokumen UPT TMB
		Membuat agenda surat masuk dan keluar dokumen UPT TMB
		Mengarsipkan dan menyimpan seluruh surat dan dokumen UPT TMB
		Mengirim dan/atau mendistribusikan surat dan dokumen kantor, sesuai dengan alamat yang ditentukan
		Melakukan tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala UPT Trans Metro Bandung
		Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya kepada Kepala UPT Trans Metro Bandung

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (29 Juli 2018)

Tabel di atas merupakan pembagian Tugas dalam melaksankaan kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung mulai dari Unit Pelaksana sampai pada petugas administrasi, pembagian tugas untuk mempermudah dalam melaksanakan tugas oleh pelaksana yaitu aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung.

1.1.3 Trans Metro Bandung

1.1.3.1 Latar Belakang Singkat Peluncuran Trans Metro Bandung

Trans Metro Bandung merupakan sebagai sarana transportasi massal untuk mengurangi jumlah angkot dan memberikan solusi dalam mengurangi kemacetan. Trans Metro Bandung merupakan Bus Rapid Transit di Kota Bandung yang diresmikan pada tanggal 22 Agustus 2006 dengan keputusan Walikota Bandung Nomor 551/Kep.646-Huk/2006 Tentang Pengoperasian Trans Metro Bandung pada Koridor Cibereum-Cibiru di Kota Bandung. Trans Metro Bandung meupakan proyek patungan antara pemerintah kota Bandung dengan Perum (Perusahaan Umum) II Damri (Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia)Bandung dalam memberikan layanan transportasi massal dengan harga murah, fasilitas dan kenyamanan yang terjamin serta tepat waktu ke tujuan.

Dinas Perhubungan Kota Bandung mulai mengadakan lelang tender operator, yang dimenangkan oleh Perum (Perusahaan Umum) II Damri (Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia) dan investasi shelter dibuka untuk masyarakat umum karena Trans Metro Bandung tidak mendapat suntikan dari APBD. Rancangan jumlah dan lokasi shelter pun dibuka yaitu sebanyak 32 unit *shelter* yang dibangun 16 titik berseberangan yaitu di jalan elang, Cibereum, Holis, Caringin, Leuwipanjang, Perumahan Mekar Wangi, LPKIA, Cidurian, Perumahan Metro Margahayu Raya, MTC, Riung Banung, Kantor Perumahan Sarana, Pasar Gedebage, Perumahan

Cempaka Arum, dan Cibiru. Awal kehadiran Trans Metro Bandung ditentang oleh supir angkot, namun hal tersebut dapat diatasi walaupun sampai sekarang masih ada sebagian rute yang tidak bisa dilewati oleh Trans Metro Bandung yaitu pada koridor empat Antapani-Leuwi Panjang.

Sejak 2006 sampai 2018 ada empat koridor Trans Metro Bandung yang beroperasi saat ini yaitu koridor pertama Cibeureum-Cibiru , Koridor kedua Cicaheum-Cibeureum, Koridor ketiga Cicaheum-Sarijadi,Koridor keempat Antapani-Leuwi Panjang, dan tahun depan akan dibuka beberapa koridor lagi. Dari tahun 2008 sampai tahun 2018Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung masih belum berhasildapat dilihat bahwa petugas pengelola tiket tidak ada di *shelter* yang disebabkan karena kurangnya sumber daya manusia dari Dinas Perhubungan Kota Bandung, hal ini dikarenakan kurangnya dana yang dibutuhkan dalam melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung yang mengakibatkan pengawasan di lapangan terhadap petugas Trans Metro Bandung tidak berjalan dengan baik, begitu juga kurangnya sumber daya petugas Trans Metro Bandung, sehingga dalam pengelolaan tiket disetiap *shelter* terbengkalai atau tidak berjalan. Begitu juga penyampaian informasi kepada masyarakat yang tidak disampaikan sesuai SPM yang diatur dalam peraturan Walikota Bandung.

1.1.3.2 Gambaran Bus Trans Metro Bandung

Bus Trans Metro Bandung merupakan angkutan umum massal yang dibangun oleh Pemerintah Kota bandung yang bekerja sama dengan Perum (Perusahaan Umum) II Damri (Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia). Dalam Pengoperasian Trans Metro Bandung telah diatur dalam Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung.Berikut gambar Bus Trans Metro Bandung :

Gambar 4.3
Bus Trans Metro Bandung

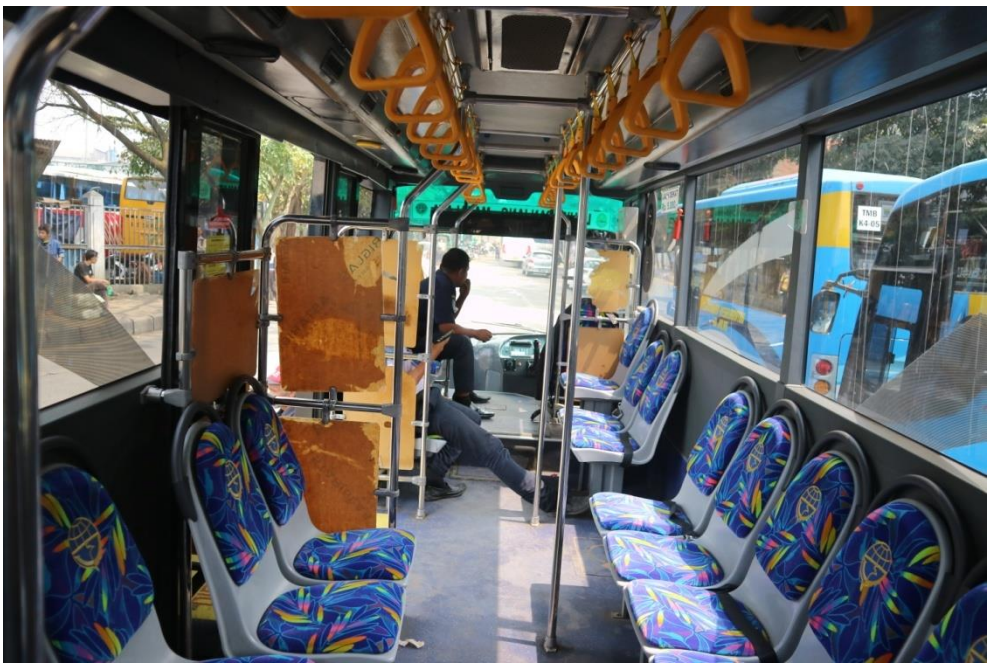


Sumber : Dinas Perhubungan Kota Bandung (27/07/2018)

Gambar di atas merupakan bus Trans Metro Bandung, Fasilitas-fasilitas yang disediakan di dalam bus Trans Metro Bandung seperti tempat sampah, tempat duduk yang tidak kusut, alat pemadam kebakaran, tali

gantungan serta tempat pembayaran tiket disetiap *shelter*, alat pemadam kebakaran, radio, dan AC, fasilitas tersebut bertujuan untuk kenyamanan para penumpang atau pengguna Trans Metro Bandung, fasilitas lainnya yaitu tempat parkiran Bus Trans Metro Bandung yang berukuran 15 sampai 20 meter persegi yang disesuaikan dengan ukuran Bus. Peralatan lain yang disediakan oleh Dinas Perhubungan yaitu seperti tempat tiket yang berada disetiap *shelter*.Berikut gambar bus Trans Metro Bandung yaitu :

Gambar 4.4
Kondisi Interior Bus Trans Metro Bandung



Sumber : Dinas Perhubungan Kota Bandung, (27/07/2018)

Gambar di atas merupakan kondisi interior bus Trans Metro Bandung, dimana terdapat fasilitas pegangan tangan serta tempat duduk, dan AC. Selain dari pada fasilitas, kebersihan juga menjadi faktor utama dalam mengoperasikan Bus Trans Metro Bandung, hal ini bertujuan untuk

kenyamanan masyarakat pengguna Trans Metro Bandung, untuk tetap menjaga kenyamanan Bus, petugas Trans Metro Bandung melakukan pemeliharaan setiap hari, biasanya pemeliharaan dilakukan pada sore hari oleh kondektor setelah semua pengangkutan selesai,pemeliharaan yang dilakukan seperti membersihkan kaca, kursi, merapikan kembali tempat duduk. Tentunya pemeliharaan tersebut menjadi hal penting dalam pengoperasian Bus Trans Metro Bandung.Trans Metro Bandung mempunyai empat koridor dan 35 aramada Bus yang beroperasi saat ini yaitu koridor pertama yaitu :

Tabel 4.3
Jumlah Koridor dan Bus Trans Metro Bandung

No	Lokasi	Jalur	Jumlah Bus	Jurusan
1	Terminal - Jl.soekarno hatta, Jl.soekarno hatta -terminal Cibiru- jalan Jl.soekarno hatta - Jl. sudirman - Jl. Rajawali Barat	Koridor 1	8	Cibeureum-Cibiru Cibiru-Cibeureum
2.	Terminal - Jl. Elang - Jl. rajawali barat - Jl. Rajawali - Jl. Rajawali Timur, - Jl.Kebonjati - Jl.Stasion - Jl. Perintis Kemerdekaan - Jl. Lembong - Jl. Ahmad Yani - Jl. Ahmad Yani, terminal Cichaheum ke Jl. Sudirman	Koridor 2	9	Cicaheum-Cibeureum Cibeureum-Cicaheum
3	Terminal - Jl. Phh Mustofa -Jl. Suci - Jl.Cikapayang - Jl.Pasteur - Jl.Pasteur -	Koridor 3	9	Cicaheum - Sarijadi Sarijadi - Cicaheum

	Jl.Suryasumatri - Jl.Sariwangi- Jl.Suryasumatri - Jl.Pasteur No.190 - Jl.Cikapayang - Jl.Surapati -Jl. Suci - Jl. Phh Mustofa			
4	Terminal - Jl. Bkr - Jl. Pelajar Pejuang - Jl. Laswi - Jl. Sukabumi - Jl. Ahmad Yani - Jl. Ibrahim Adji - Jl. Jakarta - Jl. Sukabumi -Jl. bkr - Jl. Laswi - Jl. Pelajar Pejuang	Koridor 4	9	Leuwi Panjang - Antapani Antapani - Leuwi Panjang

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Bandung, (27/07/2018)

Tabel di atas merupakan nama koridor dan jalur Bus Trans Metro Bandung yang masih beroperasi saat ini. Jalur koridor 1 mulai dari terminal Cibereum ke Cibiru mutar lagi dari Cibiru ke terminal Cibereum, koridor 2 dari terminal Cicaheum ke Ciberum balik lagi ke terminal Cicaheum, koridor 3 dari terminal Cicaheum ke Sarijadi balik lagi ke terminal Cicaheum, koridor 4 dari terminal Leuwi Panjang ke Antapani balik lagi ke terminal Leuwi Panjang.

4.1.4 Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung

SPMmerupakan kualifikasi terendah yang harus dipenuhi dalam operasional angkutan umum. Sesuai dengan peraturan Walikota Bandung dapat diartikan bahwa SPM merupakan suatu pendoman atau landasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna Bus Trans Metro Bandung.

Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung merupakan sebagai landasan Dinas Perhubungan dalam melaksanakan Tugasnya yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat pengguna Trans Metro Bandung. Dalam Peraturan Kebijakan Walikota Bandung tentangSPM pengoperasian bus Trans Metro Bandung terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi dalam mengoperasikan Bus Trans Metro Bandung, pengemudi bus Trans Metro Bandung dalam mengendarai atau menjalankan kendaraan mempunyai beberapa syarat : memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM) B1 umum, memiliki sertifikat pengemudi anggkutan umum (SPAU) yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan, memiliki kartu identitas pengemudi yang dikeluarkan oleh perusahaan operator bus Trans Metro Bandung. hal-hal

yang telah diuraikan tersebut jika tidak ditaati maka tidak diperkenankan untuk mengoperasikan atau menjalankan kendaraan.

Pengemudi bus Trans Metro Bandung dalam menjalankan kendaraan juga harus melaksanakan etika pengemudi seperti, berpenampilan bersih, berbicara dengan santun, dapat mengendalikan emosi. Kebijakan Peraturan Walikota Bandung tentang SPM Pengoperasian bus Trans Metro Bandungmengatur tentang sikap pengemudi dalam mengoperasikan kendaraan yaitu, pengemudi harus mentaati peraturan dan rambu lalu lintas, serta menanyakan kepada calon penumpang tujuan yang hendak dituju, sehingga para penumpang yang baru mengunaanakan Trans Metro Bandung tidak bingung dengan tujuan dimana mereka turun. Agar Bus Trans Metro Bandung tetap terpelihara dan bersih, pengemudi Trans Metro Bandung harus mengingatkan penumpang untuk tidak mengotori dan mencoret-coret kendaraan serta tidak merokok di dalam kendaraan.

Persyaratan teknis kendaraantelah diatur dalam kebijakan Peraturan Walikota Bandung tentang Standar Pelayanan Minimal pengoperasian Bus Trans Mettro Bandung yaitu komponen-komponen kendaraan harus memenuhi syarat seperti pemeliharaan yang dilakukan oleh petugas Trans Metro Bandung dan melaksnakan uji berkala setiap enam bulan sekali, menyediakan peralatan Bus yaitu sabuk pengaman, kaca spion, *tool set*, kaca kendaraan harus baik dan lengkap, penunjuk arah berupa lampu yang terpasang dibagian depan, kendaraan dilengkapi dengan radio, pemasangan

stiker seperti logo Trans Metro Bandung, tempat duduk yang harus bersih, memiliki alat pemadam kebakaran, memiliki tali gantungan untuk berdiri. Hal tersebut di atas harus dilengkapi oleh Dinas Perhubungan kota Bandung dalam mengoperasikan Bus Trans Metro Bandung. Persyaratan lainnya dalam sistem pengoperasian kendaraan yaitu kendaraan harus memiliki STNK, Buku uji. Mencantumkan identitas pengemudi pada *dashboard*kendaraan, mencatumkan atau menempelkan tabel tarif, menyediakan fasilitas pemesanan tiket. Hal tersebut di disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mengoperasikan Bus Trans Metro Bandung.

Fasilitas yang disediakan oleh aparatur Dinas Perhubungan dalam melaksanakan kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung, seperti penyediaan, pemasangan serta pemeliharaan peralatan tiket disetiap pemeberangkatan dan pemeberhentian bus, menjaga kebersihan tempat tiket, mengawasi dan mengoperasikan serta menjaga sistem tiket sesuai dengan standar kerja. Agar peraturan walikota Bandung terimplementasikan dengan baik, maka dari itu Dinas Perhubungan Kota Bandung melakukan pembinaan, pengawasan dan mengendalikan terhadap pengoperasian bus Trans Metro Bandung dalam bentuk bimbingan dan bantuan teknis untuk mendorong peningkatan pelayanan.

4.2 Pembahasan

4.2.1 *Communication* Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung

Komunikasi merupakan suatu hal yang penting dalam melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung.

Dalam melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung, Aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung harus meyampaikan informasi terkait Kebijakan Peraturan Walikota Bandung, jelas dalam menyampaikan informasi, dan konsisten dalam menyampaikan suatu informasi.Informasi yang disampaikanoleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung kepada petugas Trans Metro Bandungterkait kebijakan Peraturan Walikota Bandung melalui sosialisasi.

Kekonsistenan dalam menyampaikan suatu informasi oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung, harus memberikan kejelasan kepada petugas Trans Metro Bandung terkait dalam melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 tahun 2008 tentang SPM, agarpetugas Bus Trans Metro Bandung dapat memahami informasi yang disampaikan dan tidak ragu untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.maka dari itu sesuai dengan penjelasan di atas bahwa

kekonsistenan dalam menyampaikan informasi serta kejelasan dapat mempengaruhi keberhasilan dalam melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung.

Untuk melihat sejauh mana Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung, peneliti paparkan indikator-indikator Komunikasi yang meliputi *Transmission, Clarity, Consistency*pada sub bab dibawah ini:

4.2.1.1 *Transmission* Dalam Melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Bus Trans Metro Bandung

Transmisimerupakan suatu penyaluran komunikasi yang baik, sehingga dapat dipahami dan dimengerti agar dalam pengimplementasian kebijakan sesuai dengan yang diharapkan. Transmisi salah satu indikator dalam Komunikasi yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan dalam pengimplementasian kebijakan.

Dalam penyaluran komunikasi yang tidak baik, akan berpengaruh juga kepada penerima informasi yang disampaikan lewat komunikasi. Penyaluran komunikasi yang tidak baik dalam penyampaian informasi

kepada aparatur dalam suatu lembaga, akan menyebabkan kegagalan dalam memahaminya, sehingga dalam mengimplementasikan suatu kebijakan tidak akan berhasil .

Penyaluran komunikasi yang dilakukan oleh Dinas perhubungan Kota Bandung dalam mengimplementasikan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung kepada petugas Trans Metro Bandung sangat mempengaruhi keberhasilan dalam melaksanakan kebijakan.

Berikut hasil wawancara Peneliti dengan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung sebagai pelaksana teknis dalam pengoperasian Bus Trans Metro Bandungmengenai penyaluran komunikasi terhadap petugas Trans Metro Bandung.

> "Penyaluran komunikasi yang kami sampaikan kepada petugas Trans Metro Bandung,Biasanya kami menyampaikan informasiseminggu sekali melalui media sosial, seperti kepada pengemudi bus Trans Metro Bandung tentang seragam, harus mematuhi peraturan lalu lintas, menjaga kenyamanan penumpang, kalau standar pelayanan yang lain dilakukan sosialisasi sekali tiga bulan, kecuali kalau ada perintah dari atasan baru kami mengumpulkan semua para petugas trans metro bandung dan itu ada utusan setiap koridor minimal 2 orang, dan setelah itu mereka menyampaikan kepada pengemudi yang lain, sama juga kami menyampaikan komunikasi kepada operator bus Trans Metro Bandung melalui sosialisasi dalam sistem pengoperasian kendaraan, dan informasi yang kami sampaikan telah disampaikan kepada masyarakat pengguna Trans Metro Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara di atas penyaluran komunikasi yang disampaikan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung terhadap

petugas Trans Metro Bandung dalam mengimplementasikan kebijakan Peraturan Walikota Bandung tidak ada kendala.

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap petugas Trans Metro Bandung, berikut hasil wawancara terhadap pengemudi petugas Trans Metro Bandung yaitu :

> "Aparatur Dinas Perhubungan melakukan sosialisasi kepada kami biasanya dilakukan satu kali dalam tiga bulan dan informasi yang disampaikan kami mengerti seperti pengemudi harus memakai baju seragam, menjaga kenyamanan penumpang, mematuhi peraturan rambu-rambu lalu lintas, informasi juga biasanya disampaikan di WhatsApp dua kali dalam seminggu mengingatkan agar tetap memakai baju seragam, kami juga menyampaikan informasi kepada pengguna bus Trans Metro Bandung, dan informasi yang disampaikan juga kmi sampaikan kepada masyarakat yang menggunakan bus Tran Metro Bandung.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mengenai penyaluran komunikasi yang dilakukan oleh aparatur Dinas perhubungan Kota Bandung terhadap petugas Trans Metro Bandung tidak ada kendala begitu juga penyaluran komunikasi kepada tentang SPM yang diatur dalam peraturan Walikota Bandung.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap petugas operator bus Trans Metro Bandung yaitu :

> "Informasi yang disampaikan oleh aparatur kepada kami biasanya melalui sosialisasi tiga bulan sekali, dan biasanya informasi yang sering disampaikan melalui media sosial, seperti kelengkapan kendaraan misalnya radio, obat-obatan (P3K) dan informasi sesuai standar pelayanan minimal lainnya".

Dari hasil wawancara di atas bahwa dalam penyaluran komunikasi aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung Terhadap petugas operator Trans Metro Bandung tidak ada kendala.

Berikut hasil wawancara yang peneliti terhadap masyarakat pengguna Trans Metro Bandung yaitu :

> "Informasi yang disampaikan pengemudi palingan pembayaran tiket, biasanya pengemudi juga ngasitau tempat pemberhentian, hanya saja kalau ada yang turun dari bus, akan dikasitau misalnya turun di halte daerah Antapani, kalau perlengkapan bus Trans Metro Bandung sudah lengkap bahkan nyaman dan bersih."

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa petugas Trans Metro Bandung dalam melaksanakan peraturan Walikota Bandung masih belum maksimal, seharusnya petugas Trans Metro Bandung menyampaikan informasi kepada masyarakat sesuai dengan SPM yang diatur dalam kebijakan peraturan Walikota Bandung, seperti memberikan informasi kepada penumpang tentang awal dan akhir perjalanan bus serta nama lokasi halte, mengingatkan penumpang untuk tidak mengotori dan mencoret-coret kendaraan, mengingatkan kepada penumpang yang akan turun ditempat tujuan agar selalu berhati-hati dengan barang bawaan, menanyakan kepada calon penumpang tentang tujuan yang hendak dituju

Menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam menyalurkan informasi kepada petugas Trans Metro Bandung tidak ada kendala dapat dilihat bahwa pengemudi bus Trans Metro Bandung mengerti tentang persyaratan yang

harus dilengkapi serta pelayanan yang dilakukan dalam mengendarai atau menjalankan kendaraan, seperti memiliki surat izin mengemudi (SIM) B1, berpenampilan rapih dan bersih, mengantar penumpang sampai ketujuan, menginformasihkan dan mengingatkan penumpang akan tujuan dan informasi lainnya dapat dilihat dalam peraturan Walikota Bandung tentang SPM. Hanya saja masalah yang terjadi di lapangan bahwa petugas Trans Metro Bandung khususnya pengemudi tidak menyampaikan informasi-informasi yang tertera dalam SPM yang diatur dalam peraturan Walikota Bandung yang disampaikan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Secara keseluruhan bahwa penyaluran komunikasi yang disampaikan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melaksanakan peraturan Walikota Bandung nomor 704 tahun 2008 tentang SPM tidak ada kendala.

4.2.1.2 *ClarityCommunication* Dalam Pengimplementasian Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Bus Trans Metro Bandung

Kejelasan komunikasimerupakan suatu ketidak ambigu atau membingungkan, serta dapat dicerna oleh lawan bicara. Kejelasan

komunikasi sangatlah penting pengaruhnya dalam melaksanakan suatu kebijakan dalam intansi atau lembaga.

Salah satu keberhasilan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan yaitu kejelasan komunikasi. Ketika para anggota atau bawahan menerima informasi dengan jelas, maka kemungkinan besar dalam pelaksanaan kebijakan akan berjalan dengan lancar, akan tetapi ketika infomasi tersebut tidak jelas atau ambigu dalam penyampaiannya maka penerima informasi akan bingung dalam melaksanakan tugasnya. Begitu juga dengan Dinas Perhubungan Kota Bandung yang melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung, dalam menyampaikan informasi kepada petugas Trans Metro Bandung harus jelas.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung tentang kejelasan komunikasi dalam menyampaikan informasi kepada petugas Trans Metro Bandung.

> "Saya rasa sudah jelas informasi yang kami sampaikan, hanya saja bagaimana para petugas di lapangan melaksanakannya, informasi telah kami sampaikan kepada pengemudi bus Trans Metro Bandung dan operator bus Trans Metro Bandung dengan jelas, bahkan kami menyampaikan informasi dua kali dalam seminggu sekaligus mengingatkan para petugas.

Dari hasil wawancara di atas bahwa kejelasan informasi yang disampaikan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam kebijakan peraturan Walikota Bandung tentang SPM tidak ada kendala,

memang penting informasi yang disampaikan dengan jelas oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung kepada petugas Trans Metro Bandung, baik itu melalui sosialisasi di lapangan maupun menyampaikan informasi melalui media sosial.

Berikut hasil wawancara kepada petugas pengemudi Bus Trans metro Bandungmengenai kejelasan informasi yang disampaikan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung yaitu :

> "Informasi yang disampaikan sudah jelas ya menurut saya, dapat saya pahami, kalau persyaratan yang harus dilengkapi kami sudah mengerti, pelayanan yang harus kami lakukan kepada masyarakat juga telah disampaikan oleh aparatur Dinas Perhubungan kepada kami".

Dari hasil wawancara di atas bahwa kejelasan informasi yang disampaikan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung tehadap petugas pengemudi Bus Trans Metro Bandung tidak ada kendala.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada petugas operator Bus Trans Metro Bandung, berikut hasil wawancara yaitu :

> "Selama ini infomasi yang disampaikan oleh Dinas Perhubungan dapat saya pahami, dan informasi yang disampaikan juga disampaikan secara berulang-ulang, mungkin karena disampaikan berulang-ulang makanya saya bisa memahami informasinya".

Dari hasil wawancara di atas bahwa kejelasan infomasi yang disampaikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dapat dikatakan tidak ada kendala. Dengan disampaikannya informasi yang berulang-ulang dapat membantu para petugas bus Trans Metro Bandung memahami dengan jelas informasi yang disampaikan.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap masyarakat pengguna Trans Metro Bandung yaitu :“Cukup jelas informasi yang disampaikan, kalau informasi yang lainnya kami tidak tahu, biasanya informasi yang kami tahu pembayaran tiket, trus nama jalur pemberhentian, hanya itu saja”.

Dari hasil wawancara di atas bahwa informasi yang disampaikan oleh pengemudi bus Trans Metro Bandung masih kurang jelas, dapat dilihat bahwa informasi yang disampaikan tidak semua yang tertera dalam SPM yang diatur dalam peraturan Walikota Bandung artinya bahwa, kejelasan informasi kepada masyarakat masih belum berhasil.

Menurut observasi dan wawancara yang peneliti lakukan bahwa kejelasan penyampaian informasi kepada Petugas Trans Metro Bandung berupa informasi yang disampaikan secara rutin di media sosial oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung, bahkan para petugas dapat memahami informasi yang disampaikan artinya bahwa penyampaian informasi yang dilakukan sudah jelas. informasi yang disampaikan oleh pengemudi bus Trans Metro terhadap masyarakat pengguna Tran Metro Bandung masih belum jelas seperti mengingatkan kepada penumpang yang akan turun ditempat tujuan agar selalu berhati-hati dengan barang bawaan, mengingatkan penumpang untuk tidak mengotori dan mencoret kendaraan, menanyakan kepada calon penumpang tentang tentang tujuan yang hendak dituju, dan informasi tersbut tidak tersampaikan kepada masyarakat.

Dari uraian di atas, secara keseluruhan bahwa penyaluran komunikasi yang disampaikan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melaksanakan kebijakan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung tidak ada kendala.

4.2.1.3 *Consistency*Komunikasi Dalam Pengimplementasian Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Bus Trans Metro Bandung

Konsistensi komunikasi merupakan suatu informasi yang tidak berubah-ubah, yang disampaikan oleh pemimpin kepada bawahannya. Konsisten sangat berpengaruh besar dalam melaksanakan suatu implementasi, salah satu kegagalan suatu lembaga ketika tidak konsisten dalam menyampaikan infomasi terhadap bawahannya, maka penerima informasi tersebut akan bingung dan tidak jelas dalam melaksanakan suatu implementasi tersebut.

Keberhasilan suatu lembaga salah satunya yang menjadi suatu penunjang yaitu konsistensi komunikasi. Ketika dari pemimpin memberikan arahan serta informasi yang konsisten, maka dalam melaksanakan kebijakan tersebut akan terlaksana, bawahan akan fokus pada apa yang ia kerjakan.

Menurut peneliti berdasarkan hasil observasi menilai bahwa dalam penyampaian informasi yang dilakukan oleh Aparatur Dinas Perhubungan

Kota Bandung dalam melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung dapat dikatakatan konsisten, seperti dalam menyampaikan informasi dengan melakukan sosialisasi kepada petugas Trans Metro Bandung sekali dalam tiga bulan begitu juga informasi rutin sekali dalam seminggu mengenai Kebijakan Peraturan Walikota Bandung tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung.

Berikut merupakan hasil wawancara peneliti dengan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung yaitu :

> "Kami selalu konsisten dalam menyampaikan informasi, dan kami menyampaikan informasi kepada petugas bus Trans Metro Bandung dua kali dalam seminggu dan itu rutin setiap hari senin dan kamis, begitu juga kami mengadakan sosialisasi satu kali dalam sebulan dengan memanggil utusan dua orang disetiap koridor."

Pernyataan di atas menegaskan bahwa informasi yang disampaikan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandungterhadap pengemudi dan operator petugas Trans Metro Bandung telah dilaksanakan dengan konsisten. Peneliti juga melakukan wawancara kepada petugas pengemudi Bus Trans metro Bandungmengenai kejelasan informasi yang disampaikan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung yaitu :

> "Menurut saya Dinas Perhubungan konsisten dalam menyampaikan informasi kepada kami, biasayanya informasi yang disampaikan dua kali dalam seminggu, setiap tiga bulan juga biasanya ada sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan".

Dari hasil wawancara di atas jelas bahwa aparatur Dinas Perhubungan dalam menyampaikan informasi kepada petugas pengemudi bus Trans Metro Bandung tidak ada kendala. Memang sangat penting kekonsistenan informasi yang disampaikan oleh aparatur Dinas Perhubungan agar dalam melaksanakan peraturan Walikota Bandung dapat berhasil.

Hasil wawancara dengan petugas operator Bus Trans Metro Bandung mengenai kekonsistenan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam menyampaikan informasi tentang Kebijakan Peraturan Walikota Bandung tentang SPM mengatakan :

> "Selama ini informasi yang disampaikan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung menurut saya konsisten, informasinya juga tidak berubah-ubah, biasanya informasi yang disampaikan tentang pemeliharaan bus Trans Metro Bandung kelengkapan bus."

Dari hasil wawancara di atas bahwa kekonsistenan iformasi yang disampaikan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung tidak ada kendala. Sehingga para petugas Trans Metro Bandung dalam melaksanakan tidak ragu, hal ini menjadi salah satu keberhasilan dalam pengimplementasikan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung.

Hasil wawancara terhadap masyarakat pengguna Trans Metro Bandung yaitu :

> "Saya juga tidak pernah mendengar informasi yang disampaikan seperti tidak boleh mencoret-coret kendaraan dan iformasi lainnya, biasanya yang saya dengar palingan pembayaran tiket, dan kalau ada yang turun mereka sebutin tempat tersebut".

Dari hasil wawancara di atas bahwa Informasi yang seharusnya disampaikan oleh pengemudi tentang SPM yang diatur dalam peraturan Walikota Bandung tidak tersampaikan kepada masyarakat pengguna Trans Metro Bandung, sehingga dalam kekonsistenan penyampaian informasi tidak maksimal.

Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan bahwa, kekonsitentan informasi yang disampaikan oleh pengemudi bus Trans Metro Bandung masih belum berhasil. Penyampaian informasi belum terealisasi di lapangan.

Secara keseluruhan bahwa kekonsistenan komunikasi melalui informasi yang disampaikan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melaksanakan kebijkaan peraturan Walikota Bandung dapat dikatakan masih belum berhasil.

4.2.2 *Resources*Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung

Sumber daya merupakan suatu yang dimiliki oleh lembaga atau instansi dalam melakukan pengimpelementasian kebijakan. Sumber daya sangat penting dalam melaksanakan suatu kebijakan, tanpa sumber daya maka tidak dapat terlaksana suatu kebijakan tersebut.

Sumber daya yang mumpuni baik itu dari segi sumber daya manusia maupun sumber daya alam akan sangat membantu dalam mencapai suatu tujuan. Akan tetapi jika sumber daya manusia mumpuni namun sumber daya yang lain sangat kurang, maka keberhasilan dalam pelaksanaan suatu kebijakan kemungkinan besar tujuan yang dicapai akan gagal.

Dalam melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung, sumber Daya Dinas Perhubungan Kota Bandung harus mumpuni mulai dari sumber daya manusia, fasilitas, informasi, dan kewenangan.

Kewenangan yang dimiliki oleh pemimpin harus digunakan dengan baik, akan tetapi ketika wewenangan tidak ada, maka kekuatan implementator dimata publik tidak dilegitimasi, sehingga dapat menggagalkan implementasi publik.

Ketika sumber daya manusia, fasilitas, informasi, dan kewenangan tidak mumpuni maka pengimpelementasian kebijakan peraturan Walikota Bandung akan sulit untuk berjalan dengan baik maka otomatis kemungkinan besar tidak sesuai dengan tujuan atau harapan.

Untuk melihat sejauh mana Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung, peneliti paparkan

indikator-indikator Komunikasi yang meliputi *staff, facilities,Information,autority* kewenangan pada sub bab dibawah ini:

4.2.2.1 *Staff*Dalam Melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung

Staff merupakan sumber daya manusia yang paling penting dalam melaksanakan suatu kebijakan. sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam suatu pengimplementasian kebijakan, jika tidak ada sumber daya manusia, tentu dalam melaksanakan tidak akan terlaksana. Sumber daya manusia dalam suatu lembaga tentunya mempunyai batas, tidak semua staff dapat melakukan pekerjaan dalam melaksanakan suatu kebijakan, tentunya pasti ada pembagian tugas yang sesuai dengan profesi dan keunggulan dibidang tertentu.

Dalam pelaksanaan suatu kebijakan, tentu dibutuhkan sumber daya yang lain yang menunjang dalam keberhasil pelaksanaan suatu kebijakan, seperti sumber daya fasilitas, yang mendukung staff dalam mengerjakan tugas yang diberikan oleh pimpinan, begitu juga dengan informasi yang jelas yang disampaikan oleh atasan kebawahan maupun bawahan kepada atasannya, artinya semuanya bersinergi dan saling menunjang satu dengan yang lain.

Dalam melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung, staff atau sumber daya manusia aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung, harus mumpuni dan sesuai dengan bidangnya.

Peneliti melakukan wawancara terhadap aparatur Dinas perhubungan Kota Bandung, berikut hasil wawancara :

> "Kami masih kekurangan staff dalam mengawasi para petugas Trans Metro Bandung sehingga dalam pengawasan yang dilakukan di lapangan tidak efektif, dan akibatnya beberapa pelanggaran yang kami tidak ketahui di lapangan, begitu juga dengan petugas pengelola tiket Trans Metro Bandung yang seharusnya ada disetiap *shelter* hanya saja kami kekurangan petugas Trans Metro Bandung, akibatnya pembayaran tiket saat iniberlangsung di atas Bus, hal ini disebabkan karena kurangnya dana yang dibutuhkan, tapi kami berusaha untuk memaksimalkan dalam mengimplementasikan kebijakan."

Dari hasil wawancara di atas bahwa masih kurangnya staff aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung, begitu juga dengan para petugas Trans Metro Bandung yang masih kekurangan, telah ditegaskan di atas bahwa hal ini disebabkan karena kurangnya dana dari aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung sehingga dalam melaksanakan kebijakan tidak maksimal terhambat karena kurangnya Dana yang dibutuhkan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung artinya bahwa ada kendala.

Berikut hasil wawancara terhadap petugas Trans Metro Bandung terkait staff aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung : "Staff aparatur

Dinas Perhubungan Kota Bandung masih kurang, sering tidak ada di lapangan, kalau petugas Trans Metro Bandung juga masih kurang, seperti petugas pengelola tiket yang tidak ada *shelter*."

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa ada kendala dalam mengimplementasikan kebijakan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung yaitu kurangnya staff dan petugas Trans Metro Bandung. berikut data pegawai pengelola Angkutan Trans Metro Bandung.

Tabel 4.4
Data Pegawai Pengelolaan Angkutan

No	Nama	Jabatan
1	Yudhiana	Kepala UPT Angkutan
2	Yosep Darmawan	Pengolah Data & Informasi
3	Inggit Herlangga	Bendahara
4	L. Radhy	Administrasi Umum
5	Deni Rianto	Korlap. TMB K 2 & 3
6	Ujang Saepul	Korlap. BUS SEKOLAH K 3
7	Yosep Tomika	Korlap. TMB K 3
8	Dadang	Korlap TMB K 1
9	Bagus	Staf UPT Pengelolaan Angkutan
10	Ary Ismail	Staf UPT Pengelolaan Angkutan
11	Nilam	Staf UPT Pengelolaan Angkutan

12	Tami	Staf UPT Pengelolaan Angkutan

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Bandung, (27/07/2018)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa minimnya para petugas Trans Mentro Bandung dalam melaksanakan kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Trans Metro Bandung. sejalan dengan itu, berikut gambar Shelter Trans Metro Bandung.

Gambar 4.5
***Shelter* Trans Metro Bandung**



Sumber : Dinas Perhubungan Kota Bandung, (27/07/2018)

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa tidak adanya petugas Trans Metro Bandung di *shelter* dalam penjualan tiket bus Trans Metro Bandung,

seharusnya para petugas Trans Metro Bandung berada di *shelter* untuk menjual tiket.

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap Masyarakat penguna Trans Metro Bandung yaitu :"Yang saya tau petugas pengelola tiket Trans Metro Bandung tidak ada di setiap halte, jadi pembelian tiketnya di atas bus". Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa petugas Trans Metro Bandung tidak ada ditempat pembelian tiket.

Menurut peneliti dari hasil observasi bahwa petugas Trans Metro Bandung tidak ada di tempat atau di *shelter* dalam melakukan penjualan tiket kepada masyarakat pengguna Trans Metro Bandung, yang seharusnya disetiap *shelter* ada para petugas Trans Metro Bandung, hal ini disebabkan oleh kurangnya sumber daya petugas Trans Metro Bandung sehingga akibatnya penjualan tiket dilakukan di atas Bus Trans Metro Bandung, begitu juga pengawasan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Perhubungan yang tidak efektif karena kurangnya sumberdaya manusia atau aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung. hal ini disebabkan kurangnya dana dalam membiayai para petugas dan staff dalam melaksanakan kebijakan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung, sehingga dalam melaksanakan kebijakan tidak berhasil sesuai dengan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung.

Hasil wawancara kepada aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung terkait Sumberdaya Manusia yaitu :

> "Kami masih membutuhkan sumber daya manusia dalam melaksanakan peraturan, hanya saja kami terhambat dana untuk merekrut dan memperkerjakan orang. Dana untuk pembiayaan Trans Metro Bandung sebesar Rp. 7.000.000.000 dan dan tersebut masih kurang."

Dari pernyataan di atas ditegaskan bahwa, kurangnya sumber daya manusia disebabkan karena dana yang masih kurang dalam merekrut menjadi anggota atau petugas Trans Metro Bandung, sehingga dalam melaksanakan kebijakan peraturan Walikota Bandung tentang Standar Pelayanan Minimal masih belum berhasil.

Secara keseluruhan bahwa sumber daya staff aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dan petugas Trans Metro dalam melaksanakan Kebijakan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Trans Metro Bandungmasih belum berhasil.

4.2.2.2 *Facilities*Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung

Fasilitas merupakan suatu sarana yang dapat memudahkan untuk kelancaran dalam melaksanakan suatu kebijakan. Dalam melaksanakan suatu kebijakan pasti dibutuhkan yang namanya fasilitas, mulai dari

peralatan kantor misalnya kursi, meja, komputer dan fasilitas pendukung lainnya.

Pentingnya fasilitas dalam menunjang keberhasilan suatu kebijakan dapat membantu lembaga atau instansi untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan, ketika fasilitas telah disediakan atau dapat dikatakan mumpuni, maka kelancaran dalam melaksanakan suatu kebijakan berjalan dengan baik. Begitu juga dengan fasilitas yang digunakan oleh Aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung, harus mumpuni dan lengkap, agar dalam kebijakan yang dilaksanakan berjalan sesuai dengan harapan seperti yang tertera dalam peraturan Walikota Bandung.

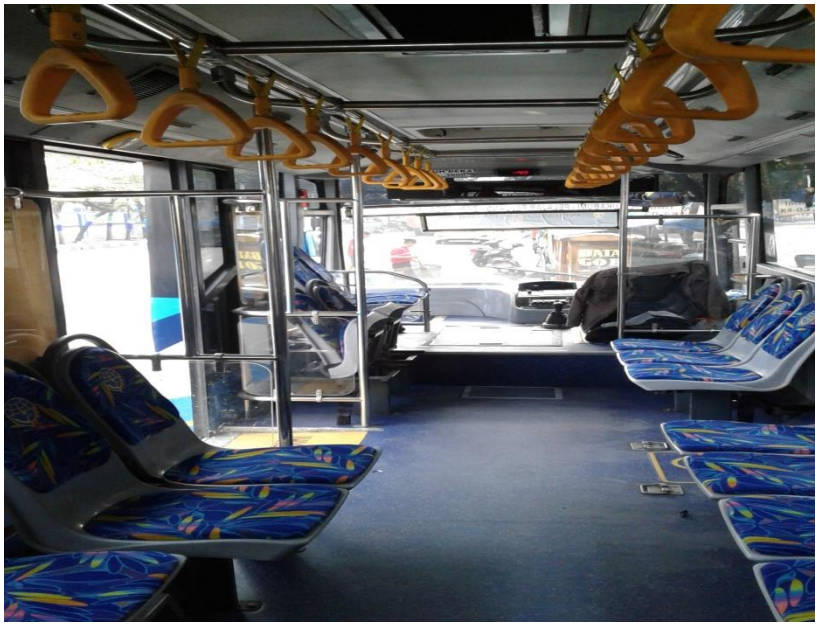
Peneliti melakukan wawancara terhadap aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung,

> "Fasilitas Trans Metro Bandung sudah lengkap seperti peralatan tiket kami sudah sediakan, tempat bus Trans Metro Bandung sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) 15 meter sampai 20 meter, peralatan Bus Trans Metro Bandung seperti tempat duduk, pegangan tangan, AC, ada juga alat pemadam kebakaran dan fasilitas lainnya kami udah sediakan, hanya saja kami kekurangan para petugas."

Dari hasil wawancara di atas menegaskan bahwa fasilitas Trans Metro Bandung sudah disediakan dan tidak ada kendala dalam hal tersebut, memang penyediaan fasilitas sangat penting untuk melaksanakan kebijakan

peraturan Walikota Bandung tentang Standar Pelayanan Minimum. Berikut gambar Ruangan Bus Trans Metro Bandung :

Gambar 4.6
Ruangan Bus Trans Metro Bandung



Sumber : Dinas Perhubungan Kota Bandung, (27/07/2018)

Dari gambar di atas bahwa dapat dilihat Fasilitas Trans Metro Bandung yang disediakan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung seperti AC, tempat bus Trans Metro Bandung, tempat pengelolaan tiket, tempat duduk, gantungan berdiri, radio, sabut pengaman untuk pengemudi dan fasilitas Trans Metro Bandung lainnya telah disediakan oleh Aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung, artinya bahwa tidak ada kendala mengenai fasilitas.

Berikut hasil wawancara petugas Trans Metro Bandung terkait Fasilitas yang disediakan oleh petugas Trans Metro Bandung yaitu : “Kalau

fasilitas saya lihat semua lengkap, seperti kelengkapan Bus misalnya AC, tempat gantungan juga, Sabut pengaman, tempat sampah dan fasilitas lainnya semuanya sudah disediakan oleh Dinas Perhubungan."

Dari hasil wawancara di atas tidak ada kendala mengenai fasilitas Trans Metro Bandung, artinya bahwa fasilitas telah disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Menurut peneliti dari hasil observasi menilai bahwa semua fasilitas Trans Metro Bandung tidak ada kendala, telah disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung, mulai dari tempat pengelolaan tiket di setiap *shelter*, fasilitas bus seperti memiliki sabut pengaman, kaca spion roda cadangan, penghapus kaca, tempat duduk, AC, begitu juga fasilitas tempat bus yang disediakan dengan lahan luas parkir l5 sampai 20 meter persegi dan fasilitas pendukung lainnya.

Secara keseluruhan bahwa fasilitas Trans Metro Bandung yang disediakan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melaksanakan kebijakan peraturan Walikota Bandung tidak ada kendala.

4.2.2.3 *Information* Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung

Informasi merupakan suatu pesan yang disampaikan oleh pemimpin kepada bawahan maupun bawahan kepada pemimpin. Pentingnya informasi dalam melaksanakan suatu kebijakan sangat memberikan dampak untuk mencapai suatu keberhasilan. Informasi yang disampaikan harus jelas dan tidak ambigu sehinga dapat diterima dan dipahami oleh penerima informasi tersebut.

Dalam implementasi kebijakan informasi mempunyai dua bentuk yaitu infomasi yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan, dan informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.

Informasi sangat penting dalam Pengimplementasian Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung, oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung. ketika informasi berjalan dengan baik, maka dalam melaksanakan suatu tugas akan berjalan dengan baik pula.

Penyampain informasi yang dilakukan oleh aparatur Dinas Perhubungan kota Bandung terhadap petugas Trans Metro Bandung dalam mengimplementasikan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704

Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung, tentunya harus jelas sehingga pelaksanaan kebijakan terkontrol dengan baik, begitu juga dengan kejelasan serta penyaluran komunikasi yang baik dalam penyampaian suatu informasi, sehingga dalam pelaksanaan di lapangan tidak ada keraguan dalam menyampaikan suatu informasi kepada masyarakat.

Menurut peneliti dari hasil observasi menilai bahwa penyampaian informasi yang dilakukan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung tentang peraturan Walikota Bandung nomor 704 tahun 2008 tentang SPM kepada petugas Trans Metro Bandung, baik itu melalui sosialisasi yang dilakukan sekali dalam tiga bulan maupun informasi yang disampaikan secara rutin melalui media sosial yaitu *WhatsApp* tidak ada kendala, dapat dilihat bahwa petugas Trans Metro Bandung mengerti dan paham tentang Kebijakan peraturan Walikota Badung tentang SPM Pengoperasian angkutan umum massal bus Trans Metro Bandung.

Peneliti melakukan wawancara terhadap aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung, berikut hasil wawancara yaitu :

> "Kami telah menyampaikan informasi tentang Standar Pelayanan Minimal, dan saya rasa mereka memahami dan mengerti,kami menyampaikan informasi tiga bulan sekali melalui sosialisasi kepada petugas Trans Metro Bandung, kami juga menyampaikan informasi melalui media sosial secara rutin, seperti mengingatkan petugas agar mematuhi peraturan."

Dari hasil wawancara di atas bahwa penyampaian informasi yang dilakukan oleh aparatur Dianas Perhubungan Kota Bandung kepada petugas

Trans Metro Bandung, tidak ada kendala. Bahkan ditegaskan bahwa penyampaian informasi kebijakan peraturan Walikota Bandung tentang SPM dilakukan dua kali seminggu secara rutin.

Salah satu keberhasilan dalam melaksanakan kebijakan peraturan Walikota Bandung oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung yaitu tersalurkankannya informasi kepada petugas Trans Metro Bandung, sehingga informasi yang disampaikan dapat dipahami dan dimengerti serta tidak ada keraguan dalam melaksanakannya.

Hasil wawancara terhadap pegemudi bus Trans Metro Bandung terkait informasi yang disampaikan oleh petugas Trans Metro Bandung.“Kalau informasi tentang standar pelayanan bus Trans Metro Bandung sudah disampaikan kepada kami, informasi sering disampaikan dalam group WhatsApp”.

Dari hasil observasi dan wawancara di atas bahwa informasi yang disampaikan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung tidak ada kendala. Dengan penyampaian informasi secara rutin kepada petugas Trans Metro Bandung, maka informasi tersebut dapat di pahami dan dimengerti oleh petugas Trans Metro Bandung.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada petugas operator bus Trans Metro Bandung, terkait informasi yang disampaikan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung, berikut hasil wawancara mengatakan :

> “Sering disampaikan informasi kepada kami oleh aparatur melalui WhatsApp, sesuai dengan tugas kami seperti menjaga, memelihara,

> serta menyediakan fasilitas teknis kendaraan, pengoperasian kendaraan, dan juga sering di cek oleh aparatur Dinas Perhubungan, seperti uji berkala bus Trans metro Bandung setiap enam bulan".

Dari hasil wawancara di atas bahwa dalam menyampaikan informasi yang dilakukan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui media sosial yang dilakukan secara rutin tidak ada kendala. Salah satu penunjang keberhasilan dalam mengemplementasikan kebijakan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung merupakan informasi tersampaikan kepada petugas Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Berikut hasil wawancara masyarakat pengguna Trans Metro Bandung yaitu : "informasi yang biasanya disampaikan pengemudi tentang pembayaran tiket, dan informasi kalau misalnya ada yang turun petugasnya ngasitau, kalau informasi yang lain tidak ada".

Dari hasil wawancara di atas bahwa penyampaian infomasi oleh pengemudi bus Trans Metro Bandung kepada masayarakat pengguna Trans Metro Bandung masih belum maksimal sesuai dengan SPM yang diatur dalam peraturan Walikota Bandung nomor 704 tahun 2008, seperti memberikan informasi kepada penumpang tentang awal dan akhir perjalan bus serta nama tempat lokasi halte tempat pemberhentian bus, mengingatkan kepada penumpang yang akan turun ditempat tujuan agar selalu berhati-hati dengan barang bawaan, mengingatkan penumpang untuk tidak mengotori dan mencoret kendaraan, menanyakan kepada calon penumpang tentang tentang tujuan yang hendak dituju, hal tersebut belum

disampaikan oleh pengemudi Trans Metro Bandung artinya bahwa, penyampaian informasi masih belum berhasil.

Secara keseluruhan bahwa sumber daya informasi yang dilakukan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mengimplementasikan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 tahun 2008 tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung masih berhasil.

4.2.2.4 *Autority* Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung

Kewenangan merupakan suatu otoritas bagi pelaksana implementasi kebijakan yang telah ditetapkan. Kewenangan seorang pemimpin dalam melakukan suatu kebijakan tentu dalam penyampaian informasi kepada pelaksana kebijakan harus jelas, supaya dapat dimengerti dan tidak ada keraguan dalam melaksanakan suatu implementasi.

Kewenangan yang dimiliki oleh seorang pemimpin merupakan kunci dalam melaksanakan suatu kebijakan, ketika kewenangan yang dimiliki digunakan untuk melaksanakan suatu kebijakan, maka kebijakan tersebut akan berjalan dengan lancer, akan tetapi sebaliknya jika kewenangan

diselewengkan untuk kepentingan diri sendiri, maka kemungkinan besar pelaksanaan suatu kebijakan tidak akan berjalan dengan baik.

Kewenangan yang dimiliki oleh Kepala Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mengimplementasikan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung, tentunya kewenangan tersebut digunakan dengan baik, supaya kebijakan terlaksana dan berhasil.

Peneliti melakukan wawancara terhadap aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandungterkait kewenangan yang dimiliki, berikut hasil wawancara mengatakan :

> "Kewenangan yang kami punya tidak mungkin kami selewengkan, kami juga pasti diawasi oleh atasan, palingan kalau kewenangan kami mengatur dan menegaskan kepada bawahan dan petugas Trans Metro Bandung untuk tetap berpedoman pada standar pelayanan."

Dari hasil wawancara di atas ditegaskan bahwa kewenangan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung tidak ada kendala. Hasil wawancara dari petugas Trans Metro Bandung terkait kewenangan yang dimiliki oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung yaitu :

"Dinas Perhubungan dalam melakukan tugasnya kalau menurut saya baik, tegas, contohnya aja bus Trans Metro Bandung sekarang lebih bersih dan nyaman digunakan oleh masyarakat, semua fasilitas juga dilengkapi oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung".

Berikut hasil wawancara terhadap masyarakat pengguna Trans Metro Bandung, yaitu : “Otoritas Dishub menurut saya gak disalah gunakan, seperti bus Trans Metro Bandung saat ini, kalau menurut saya lebih nyaman pakek Bus Trans Metro Bandung dari pada angkutan lainnya.”

Dari hasil wawancara di atas bahwa kewenangan yang dimiliki oleh aparatur Dinas Perhubungan tidak ada kendala dalam melaksanakan kebijakan peraturan Walikota Bandung tentang SPM pengoperasian angkutan umum massal Tran Metro Bandung.

Menurut observasi yang peneliti lakukan bahwa kewenangan yang dimiliki aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung tidak ada kendala, dapat dilihat bahwa staff dan para petugas Trans Metro Bandung dalam melaksanakan kebijakan peraturan Walikota Bandung berjalan dengan baik, walaupun masih ada para petugas yang masih tidak mematuhi peraturan, akan tetapi hal tersebut ditindak oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dengan sanksi dipanggil dan diberi SP1, SP2, dan SP3, jika petugas tetap melakukan hal tersebut maka akan dikeluarkan.

Secara keseluruhan bahwa kewenangan yang dimiliki oleh aparatur Dinas Perhubungan dalam melaksanakan Kebijakan Walikota Bandung tidak ada kendala, dalam hal ini aparatur Dinas Perhubungan berhasil dalam melaksanakan kebijakan peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung.

4.2.3 *Dispositions*Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung

Disposisi merupakan sikap aparatur dalam pelaksanaan suatu kebijakan yang telah ditetapkan. Sikap para aparatur sangat menentukan telaksananya suatu kebijakan, ketika aparatur memberikan dukungan yang positif maka suatu kebijakan akan terlaksana dengan baik, akan tetapi ketika aparatur pelaksana menolak akan kebijakan karena konflik kepentingan, maka implementasi kebijakan akan menghadapi masalah yang serius, dan kemungkinan besar kebijakan tersebut sulit untuk terlaksana.

Dukungan dari para pelaksana kebijakan sangat penting, ketika tidak mementingkan kepentingan pribadi dalam pelaksanaanya, maka tujuan awal dari kebijakan tersebut akan terlaksana dengan baik. Begitu juga sikap yang mendukung oleh para aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung.

Dalam pelaksanaan kebijakan peraturan Walikota Bandung sangat didukung oleh sikap positif para aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung. begitu juga dengan sikap pelaksanaan SPM pengoperasian angkutan umum massal Trans Metro Bandung, sopan serta sikap yang baik kepada petugas Trans Metro Bandung.

Untuk melihat sejauh mana Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung, peneliti akan memapaparkan indikator-indikator Disposisi yang meliputi *Attitude*, *Obedience*pada sub bab dibawah ini :

4.2.3.1 *Attitude*Dalam Pengimplementasian Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung

Sikap para aparatur dalam melaksanakan suatu kebijakan sangatlah penting, dimana ketika aparatur dalam sebuah lembaga atau instansi tidak memiliki sikap yang baik kepada satu sama lain serta mementingkan dirinya sendiri, maka akan sangat menghambat dalam pelaksanaan suatu kebijakan, akan tetapi ketika saling menghargai dan saling peduli maka keberhasilan dalam pengimplementasian suatu kebijakan kemungkinan besar akan terwujud.

Dalam pengimplementasian Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung, aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung harus memiliki sikap yang baik dalam pengimplementasian kebijakan tersebut.

Peneliti melakukan wawancara terhadap aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung terkait sikap kepada petugas Trans Metro Bandung dalam melaksanakan kebijakan peraturan Walikota Bandung, berikut hasil wawancara yaitu, "Sikap kami terhadap staff dan petugas Trans Metro Bandung saya rasa biasa saja, kami juga mengahargai bawahan begitu juga para anggota menghargai kami, intinya saling respek satu sama lain."

Dari hasil wawancara di atas tersebut peneliti maupun petugas Trans Metro Bandung berpendapat bahwa sikap aparatur dalam melaksanakan kebijakan peraturan Walikota Bandung dapat dikatakan baik. Sikap yang sopan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Perhubungan serta menghargai petugas Trans Metro Bandung dalam melaksanakan kebijakan Walikota Bandung tidak ada kendala.

Hasil wawancara kepada petugas Trans Metro Bandung terkait sikap aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melaksanakan kebijakan peraturan Walikota Bandung yaitu :

> "Selama ini sikap dari Dinas Perhubungan baik, istilahnya tidak ada masalah, kalau di lapangan seperti biasa saling menghargai lah istilahnya, begitu juga dalam memberikan pengarahan kepada kami mereka menyampaikan dengan baik."

Dari hasil wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa sikap Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melaksanakan kebijakan Walikota Bandung tidak ada kendala dan dapat dikatakann berhasil.

Berikut hasil wawancara terhadap masyarakat pengguna Trans Metro Bandung yaitu : “Para petugas baik, mereka ramah, kalau kita naik bus biasanya mereka mempersilahkan untuk naik, dan murah senyum.” Dari pendapat tersebut bahwa etika dan kesopanan petugas Trans Metro Bandung terhadap masyarakat tidak ada kendala.

Menurut peneliti dari hasil observasi, sikap aparatur terhadap petugas Trans Metro Bandung sopan, baik, dalam menyampaikan informasi terkait Kebijakan Peraturan Walikota Bandung, dan dalam hal ini tidak ada kendala mengenai sikap aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Secara keseluruhan bahwa Sikap Aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melaksankaan kebijakan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung tidak ada kendala.

4.2.3.2 *Obedience* Aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung

Kepatuhan aparatur dalam suatu lembaga atau instansi sangat berpengaruh pada pelaksanaan kebijakan. Ketika aparatur tidak patuh akan peraturan maka kemungkinan besar pelaksanaan suatu kebijakan tidak akan

tercapai. Pentingnya kepatuhan aparatur dalam melaksanakan tugas dan wewenang yang telah dipercayakan oleh atasannya.

Kepatuhan aparatur Dinas Perhubungan kota Bandung sangat mendukung dalam melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung.

Peneliti melakukan wawancara terhadap aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung terkait kepatuhan aparatur dalam melaksanakan kebijakan Walikota Bandung, berikut hasil wawancara yaitu :

> "Yang kami lakukan selama ini sesuai dengan peraturan Walikota, dan itu sebagai pedoman kami dalam melaksanakan peraturan, dan selama ini kami mematuhi dan menjalankan tugas sesuai dengan Standar Pelayanan."

Hasil wawancara di atas bahwa Dinas perhubungan Kota Bandung dalam melakukan tugasnya dalam melaksanakan peraturan Walikota Bandung tentang SPM pengoperasian angkutan umum massal bus Trans Metro Bandung, seperti mengadakan sosialisasi kepada petugas Trans Metro Bandung tentang Standar pelayanan Minimal pegoperasian bus Trans Metro Bandung, menyampaikan informasi kepada bawahan dan masyarakat terkait bus Trans Metro Bandung, begitu juga dalam pengawasan. dalam hal ini kepatuhan dalam melaksankan kebijakan tidak ada kendala. Memang sangat penting kepatuhan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam meksanakan kebijakan agar peraturan Walikota Bandung berhasil dalam pelakanaannya.

Hasil wawancara dari petugas Trans Metro Bandung terkait sikap aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melaksanakan kebijakan peraturan Walikota Bandung yaitu, "Yang saya tau selama ini Dinas Perhubungan dalam melaksanakan tugasnya menurut saya berjalan dengan baik, patuhlah istilah."

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa kepatuhan aparatur Dinas Perhubungan dalam melaksanakan kebijakan peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung tidak ada kendala.

Berikut hasil wawancara terhadap masyarakat pengguna Trans Metro Bandung yaitu :

> "Kalau menurut saya memang tidak patuh, karena biasanya pengemudi bus Trans Metro Bandung mengambil penumpang bukan di halte tapi dipinggiran jalan, tapi susah kalau mengambil penumpang di halte, karena penumpang dibiasakan dari dulu naik disembarangan tempat".

Menurutpeneliti dari hasil wawancara dan observasi bahwa kepatuhan aparatur Dinas Perhubugan Kota Bandung melaksanakan kebijakan peraturan Walikota Bandung tentang SPM masih belum berhasil. Dapat dilihat bahwa masih ada pengemudi bus Trans Metro Bandung yang mengambil penumpang dipinggir jalan, begitu juga informasi yang tidak tersampaikan kepada masyarakat pengguna Trans Metro Bandung seperti mengingatkan kepada penumpang yang akan turun ditempat tujuan agar selalu berhati-hati dengan barang bawaan, mengingatkan penumpang untuk

tidak mengotori dan mencoret kendaraan, menanyakan kepada calon penumpang tentang tentang tujuan yang hendak dituju.

Secara keseluruhan bahwa kepatuhan Aparatur Dinas Perhubugnan Kota Bandung dalam melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung masih belum berhasil.

4.2.4 *Bureaucratic Structure*Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung

Struktur birokasi merupakan suatu pembagian tanggung jawab atau kewenangan dalam melaksanakan suatu tugas. Struktur birokrasi salah satu penentu keberhasilan dalam suatu pengimplementasian kebijakan, maka dapat dikatakan bahwa struktur birokrasi sangat penting untuk mencapai suatu tujuan.

Pentingnya struktur birokrasi yaitu dapat mengorganisir dan membagi tugas-tugas dalam setiap intansi, sehingga setiap aparatur tidak mengerjakan tugas aparatur lainnya. Selain itu adanya struktur bikrokasi dapat membangun dan menjalin suatu hubungan komunikasi yang baik antar aparatur, yang berdampak pada suatu keberhasilan dalam pengimplementasian suatu kebijakan

Untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung sangat berpengaruh pada struktur birokrasi Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Untuk melihat sejauh mana Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung, peneliti akan memapaparkan indikator-indikator Stuktur Birokrasi yang meliputi *Fragmentation, Standard Operating Prosedur* (*SOP*) pada sub bab dibawah ini :

4.2.4.1 *Standard Operating Prosedur* (*SOP*) Tentang Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung

Setiap lembaga atau instansi pasti memiliki SOP dalam mengimplementasikan suatu peraturan, agar berjalan sesuai dengan yang direncanakan. SOP merupakan suatu pedoman dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan dalam melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung.

Setiap aparatur Dinas Perhubungan dalam menjalankan tugasnya harus sesuai dengan SOP sehingga tidak melaksanakan yang bukan bagiannya. Ketika lembaga tidak mengetahui atau memahami SOP maka sangat berpengaruh besar dalam melaksanakan pengimplementasian suatu kebijakan, yang akibatnya rencana yang telah ditetapkan sesuai dengan SOP tidak akan berjalan dengan semestinya, hal ini sangat berpengaruh pada kesuksesan suatu lembaga.

Dinas Perhubungan sebagai pelaksana Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung, mau tidak mau harus melaksanakan tugasnya sesuai SOP, agar berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Sebagai standar dalam melaksanakan kebijakan, maka pelaksanaan Peraturan walikota Bandung harus maksimal, baik itu dalam internalnya sendiri maupun eksternal. Begitu juga dengan fungsinya sebagai pelaksana, yang mempengaruhi pelaksanaan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung.

Umumnya salah satu sebagai tolak ukur dalam melihat bahwa suatu lembaga itu telah mengikuti SOP, dapat diketahui pada pekerjaan yang dilakukan apakah sesuai atau tidak dengan standar yang telah ditentukan.

Peneliti melakukan wawancara terhadap aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung terkait SOP dalam pelaksanaan kebijakan peraturan Walikota Bandung, berikut hasil wawancara yaitu :

> "Kalau SOP tidak ada masalah, dalam melaksanakan kebijakan kami sesuai dengan SOP, di dalamnya ada pembagian tugas masing-masing aparatur Dinas Perhubungan, unit operasi yang bagiannya mengawasi para petugas Trans Metro Bandung."

Dari hasil wawancara di atas bahwa ditegaskan dalam pelaksanaan kebijakan Walikota Bandung tidak ada kendala, dalam pengimplementasian sesuai dengan SOP. Pembagian tugas yang dilakukan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung agar sistem kerja teratur dan tertata sehingga aparatur dan petugas Tran Metro Bandung melaksnakan tugasnya sesuai dengan bagiannya.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada petugas Trans Metro Bandung terkait SOP, berikut hasil wawancara yaitu, "SOP menurut saya bagus, bahkan dalam pelaksanaan tugas tertata dengan baik".

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa SOP dalam pelaksanaan kebijakan Walikota Bandung tidak ada kendala.

Menurut hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa SOP dalam melaksanakan kebijakan Walikota Bandung tidak ada kendala. SOP Dinas Perhubungan Kota Bandung yang terdiri dari pembagian tugas yaitu Kepala Unit Pelaksana Teknis, Kepala Sub Bag, Tata Usaha, Unit Tiketing, Unit Pendapatan, Unit Operasi/Korwil Pengawas,

Petugas Shelter, Petugas Administrasi, tugas pokok dan fungsi telah diatur dalam SOP.

Secara keseluruhan bahwa SOP dalam melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SMP Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung tidak ada kendala.

4.2.4.2 *Fragmentation*Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung

Fragmentasi merupakan pembagian tanggung jawab oleh aparatur dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Tanpa pembagian tugas atau tanggung jawab, maka susah untuk melaksanakan suatu kebijakan, karena dalam mengimplementasikannya membutuhkan koordinasi dan kerjasama antar aparatur.

Fragmentasi sangat penting dalam melaksanakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung.

Pembagian tanggung jawab oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung sangat bergantung pada koordinasi dan komunikasi yang dibangun, agar aparatur yang lainnya dapat menerima dan melaksanakan

tugas dan wewenang yang diberikan. Dalam melaksanakan suatu kebijakan, maka diperlukan yang namanya fragmentasi atau pembagian tugas yang jelas kepada aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Pentingnya fragmentasi yang menjadi penunjang dalam mencapai suatu tujuan yang terkait dalam pelaksanaan kebijakan Kebijakan Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung merupakan suatu tindakan yang sangat baik, karena tanpa pembagian tugas maka dapat dikatakan kemungkinan besar kebijakan peraturan Walikota Bandung sulit untuk berjalan baik.

Peneliti melakukan wawancara terhadap aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung, terkait dalam pembagian tanggung jawab dalam melaksanakan kebijakan Walikota Bandung tentang Standar Pelayanan Minima, berikut hasil wawancara yaitu :

> "Kami membagi tanggung jawab sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pembagian tanggung jawab tersebut berjalan, seperti unit operasi yang tugasnya mengawasi di lapangan, dan pembagian setiap kinerja dalam melaksanakan kebijakan ada di Standar Operasional Prosedur SOP."

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa pembagian tanggung jawab yang dilakukan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung tidak ada kendala. Pembagian tanggung jawab dilakukan agar dalam mengimplementasikan kebijakan peraturan Walikota Bandung tidak

berjalan dengan baik sehingga dapat mempermudah para anggota atau petugas Trans Metro Bandung dalam menjalankan tugasnya.

Hasil wawancara kepada petugas Trans Metro Bandung terkait pembagian tanggung jawab yang dilakukan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung, berikut hasil wawancara yatiu, "Tidak ada kendala dalam pembagian tanggung jawab oleh Dinas perhubungan Kota Bandung, saya rasa baik-baik saja."

Dari hasil wawancara di atas bahwa pembagian tugas yang dilakukan oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melaksanakan kebijakan Walikota Bandung tidak ada kendala.

Berikut hasil wawancara terhadap masyarakat pengguna Trans Metro Bandung yaitu : "kalau menurut saya pembagian tugas yang dilakukan oleh aparatur berjalan dengan baik, tidak ada masalah."

Menurut peneliti dari hasil wawancara dan observasi bahwa pembagian tugas yang dilakukan oleh aparatur Dinas Perhubungan dalam melaksanakan kebijakan peraturan Walikota Bandung tentang SPM tidak ada kendala. Dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Bandung membagi tanggung jawab sesuai dengan SOP, begitu juga dalam memberikan tanggung jawab terhadap petugas Trans Metro Bandung, seperti pengemudi dalam mengoperasikan Bus yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal, begitu juga operator untuk menyediakan fasilitas Trans Metro Bandung, seperti fasilitas Bus yaitu alat pemadam kebakaran, tempat sampah, AC,

sabut pengaman, kaca Spion, radio, tempat duduk, tempat pegangan untuk berdiri. Begitu juga tanggung jawab yang diberikan kepada operator tentang pemeliharaan Bus Trans Metro Bandung.

Secara keseluruhan fragmentasi atau pembagian tugas yang dilakukan oleh aparatur Dinas Perhubungan kota Bandung dalam melaksanakan kebijakan peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung tidak ada kendala atau dapat dikatakan berhasil.