



Evaluasi Strategi Peningkatan Pelayanan Transportasi Publik melalui Pembayaran Elektronik pada Bus Trans Jogja

Maya Hesti Saputri ¹* Muhammad Eko Atmojo ²)

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia

¹* Korespondensi Penulis. E-mail: mayahestisaputri@gmail.com

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pembayaran elektronik pada bus trans jogja sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan transportasi public di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini diteliti dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan Teknik wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini terbagi menjadi empat dimensi, pada dimensi Context terdapat keselarasan antara tujuan dan apa yang di inginkan dan dibutuhkan masyarakat sehingga adanya pemabyaran elektronik ini dapat dikatakan tepat. Pada dimensi input dalam hal sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana, anggaran serta strategi yang digunakan sudah tepat. Pada dimensi proses pembayaran elektronik pada bus trans jogja ini terlaksana sesuai dengan yang direncanakan melalui sosialisasi, arahan cara pemabyaran sampai pelaksanaan pembayaran. Dalam dimensi Product, pembayaran elektronik belum sepenuhnya berdampak karena kurang meratanya sosialisasi dan arahan cara pemabyaran elektronik yang berujung pada minimnya pengguna pembayaran elektronik sehingga tujuan dalam hal kemudahan dan biaya yang lebih murah belum dapat dirasakan oleh seluruh pengguna bus trans jogja.

Kata Kunci: Evaluasi, Pembayaran Elektronik, Bus Trans Jogja.

Abstract: This research aims to evaluate electronic payments on Trans Jogja buses to improve public transportation services in the Special Region of Yogyakarta. This research was examined using qualitative research methods with interview and documentation techniques. The results are divided into four dimensions. In context, there is harmony between goals and the community's wants and needs, so electronic payments can be considered appropriate. Budget and strategies are appropriate for the input dimension regarding human resources, facilities and infrastructure. In the dimension of the electronic payment process on the Trans Jogja bus, it is carried out as planned through socialization and instructions for how to pay until payment is made. In the Product dimension, electronic payments have not had a full impact because of the uneven socialization and directions on how to pay electronically, which has resulted in a minimum number of electronic payment users so that all users of the Trans Jogja bus cannot enjoy the goal regarding convenience and lower costs.

Keywords: Evaluation, Electronic Payment, Trans Jogja Bus.

Article History:

Received : 2023-07-04

Revised : 2023-07-13

Accepted : 2023-07-17

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hal yang paling penting dalam berjalannya proses pemerintahan dan juga sebagai bukti kehadiran negara dalam menemani kehidupan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yang digunakan pemerintah sebagai dasar untuk melaksanakan kewajibannya terkait pelayanan publik. Dalam penyediaannya pelayan publik bergantung pada kebutuhan masyarakat. Salah satu yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah pelayanan transportasi public sebagai salah satu dari banyak komponen pelayanan publik.

Pemerintah Indonesia telah berusaha untuk meningkatkan layanan transportasi publik

dengan menyediakan dan meningkatkan infrastruktur, salah satu contoh upaya tersebut adalah pengembangan bus cepat sebagai sarana transportasi publik yang lebih baik untuk mengurangi kemacetan, terutama di kota-kota besar. Daerah Istimewa Yogyakarta, yang merupakan salah satu kota besar dengan masalah kemacetan paling parah, juga menawarkan bus cepat yang disebut Trans Jogja. Jogja merupakan kota dengan kemacetan 45 jam pertahun (Khairana, 2022). Oleh karena itu perlu adanya solusi yang tepat atau kebijakan yang tepat dalam mengatasi kemacetan yang terjadi di beberapa kota besar di Indonesia. Salah satu caranya adalah dengan menghadirkan kendaraan public (*public transport*), terutama angkutan massal yang bisa beroperasi di daerah perkotaan salah satunya seperti trans jogja.

Hadirnya Bus Trans Jogja selain untuk mengurangi kemacetan juga harus ada inovasi lain yang mempermudah para pelanggan atau masyarakat untuk beralih kepada transportasi publik ini. Salah satu inovasinya adalah pembayaran elektronik yang saat ini sudah sangat memudahkan masyarakat untuk bertransaksi. Bus Trans Jogja telah menggunakan metode pembayaran elektronik untuk menjalankan operasinya. Ini adalah selaras dengan kemajuan teknologi yang semakin dekat dengan masyarakat karena dapat mempermudah. Selain itu, metode pembayaran elektronik juga membantu mengurangi petugas di halte dan mempermudah pengolahan dan transaksi uang. Pembayaran elektronik telah diterapkan sejak awal pengoperasian bus trans jogja. Namun, implementasinya tidak berjalan sesuai harapan karena masyarakat masih menggunakan pembayaran tunai, kurangnya informasi tentang metode pembayaran, dan kemungkinan kesulitan menggunakan pintu akses sebagai alat penerima pembayaran elektronik (Jogya.com, 2017). Akibatnya, pada penghujung tahun 2017 metode ini mulai digunakan kembali.

Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta merencanakan pembaharuan ini dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kearah yang lebih baik, sehingga lebih mudah dan tetap mengikuti perkembangan zaman. Namun, meskipun telah diubah dan diupayakan lagi pelayanannya, pembayaran elektronik masih belum dapat menarik penggunanya, hal ini terbukti karena masih tingginya pembayaran tunai pada bus Trans Jogja yakni sebesar 85% pada tahun 2018 (Bayu, 2018) dan pada tahun 2019 sampai saat ini masih sebesar 75%, dimana artinya yang menggunakan pembayaran elektronik hanya mencapai 25% (Aji, 2022). Oleh karena pelaksanaan yang sudah lama dan penggunaan pembayaran elektronik yang masih minim inilah tentu perlu dilakukannya evaluasi mengenai upaya pemerintah dalam peningkatan pelayananan transportasi public melalui pembayaran elektronik pada bus trans jogja ini, untuk mengetahui output dari pembayaran elektronik ini serta apa yang menjadi penyebab minimnya pengguna pembayaran elektronik pada bus trans jogja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, sebuah metode yang menurut Denzim & Lincoln dalam (Al-Hamdi et al., 2020) dilakukan untuk menafsirkan, menginterpretasikan sebuah realitas kehidupan sesuai dengan apa yang diteliti dalam penelitian. Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta, PT. Anindya Mitra Internasional dan di lingkungan sekitar pengoperasian bus trans jogja. sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara secara langsung, sedangkan data sekunder didapatkan dari media sosial, website, maupun jurnal yang berhubungan dengan yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah Kepala Seksi Angkutan Dalam Trayek Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta, pihak pengelola bus trans jogja yaitu pihak dari PT. Anindya Mitra Internasional, petugas lapangan bus trans jogja serta masyarakat pengguna bus trans jogja itu sendiri. Teknik analisis data pada penelitian ini dimulai dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan yang terakhir adalah penarikan kesimpulan.

HASIL PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini dibahas dengan menggunakan beberapa indikator evaluasi CIPP yang digaungkan oleh Daniel L. Stufflebeam. yang diantaranya adalah Context, Input, Process, dan Product.

A. Context/ Konteks

Evaluasi context merupakan evaluasi yang menggambarkan secara lebih jelas atau lebih spesifik mengenai keselarasan dari tujuan dan yang diperlukan oleh lingkungan (Rizki, 2014). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan kepala dinas perhubungan daerah istimewa Yogyakarta pembayaran elektronik pada bus trans jogja sudah dimulai sejak dioperasikannya bus trans jogja pada tahun 2008, namun pada implementasinya pembayaran elektronik ini belum berjalan secara baik hal tersebut disebabkan karena masih kurangnya pemahaman masyarakat pengguna bus trans jogja. namun kemudian pada tahun 2018 pembayaran elektronik ini Kembali diupayakan lagi dalam hal penggunaannya yaitu melalui pemindahan pemabyaran elektronik yang sebelumnya menggunakan alat tap pada *gate acces* menjadi pemabyaran menggunakan *tap on device* yang dibantu oleh petugas bus trans jogja.

Pembayaran elektronik pada bus trans jogja ini sebanarnya dilatarbelakangi oleh beberapah hal, pertama untuk memberi kemudahan kepada masyarakat. Kedua, untuk memudahkan pengelolaan pendapatan dari hasil operasi trans jogja. ketiga, karena arahan dari BI untuk meminimalisir peredaran uang tunai serta sebagai sarana dalam mengikuti perkembangan jaman yang saat ini semakin melekat pada masyarakat. Kemudahan dari pembayaran elektronik pada bus trans jogja ini dapat dilihat dari pihak petugas maupun masyarakat yang tidak perlu repot menyiapkan uang pecahan, mencari kembalian atau menunggu kembalian dari transaksi, karena cukup men-tap atau menscant transaksi dapat dengan mudah terselesaikan. Kemudian biaya yang dikeluarkan dengan membayar menggunakan pembayaran elektronik lebih murah dibandingkan dengan membayar seaca tunai, berikut ditampilkan perbedaan pembayaran secara elektronik (berlangganan) dan secara tunai:

Tabel 1. Tarif Trans Jogja

Jenis Tiket	Biaya/Harga
Single Trip (Tunai)	Rp. 3.600
Berlangganan (Elektronik)	
- Umum (regular card trans jogja, E-money, Brizzi, flazz, link aja, gopay, astra pay, tap cash).	Rp. 2.700
- Pelajar SD-SMA	Rp. 1.600

Sumber: pengelola bus trans jogja, 2022

Tabel di atas secara jelas menunjukkan bahwa pembayaran menggunakan uang tunai atau elektronik lebih murah daripada pembayaran dengan tunai atau satu kali pergi. Oleh karena itu, metode pembayaran ini pasti lebih mudah dan menghemat uang bagi masyarakat. Selain itu, dikatakan dapat mempermudah pengawasan keuangan karena rekapan hasil pembayaran elektronik tidak dilakukan secara manual karena langsung tercatat otomatis pada server. Ini dapat mencegah kecurangan atau keteledoran dalam perhitungan pendapatan dan catatan pendapatan perusahaan Transjogja. Selanjutnya, hal ini disebabkan oleh arahan yang diberikan oleh Bank Indonesia. Arahan ini berasal dari program elektronifikasi transportasi yang dilakukan oleh Bank Indonesia sebagai bagian dari Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT).

Program ini dilaksanakan bekerja sama dengan kementerian perhubungan republik Indonesia, pemerintahan provinsi dan dinas perhubungan. Tujuan dari program elektronifikasi transportasi adalah untuk mengurangi hambatan atau hambatan dalam pembayaran dengan cara manual atau tunai, seperti uang yang tidak layak edar atau sobek, dan meningkatkan efisiensi

saat transaksi karena masyarakat tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah yang banyak. Program ini juga dapat meningkatkan efektivitas transaksi dan mempermudah dalam mengelola karena mengurangi kemungkinan terjadinya pelanggaran hukum. Yang terakhir adalah untuk menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Saat ini, teknologi sudah menjadi kebutuhan sehari-hari karena dapat memudahkan banyak hal. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kemajuan dalam hal pembayaran bus trans jogja agar dapat mengikuti perkembangan zaman.

Selain itu pembayaran elektronik akan mempermudah pengelolaan pendapatan karena secara otomatis tercatat dan terekap pada server, sehingga mengurangi keteledoran dalam perhitungan pendapatan operasi bus trans jogja. Dari latar belakang ini, dapat disimpulkan bahwa tujuan sebenarnya dari pembayaran elektronik adalah untuk mempermudah masyarakat untuk membeli tiket atau bertransaksi, sehingga mengurangi biaya. Selain itu dengan menerapkan pembayaran elektronik pada bus trans jogja juga dapat meningkatkan layanan transportasi publik di Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan menggunakan pembayaran elektronik.

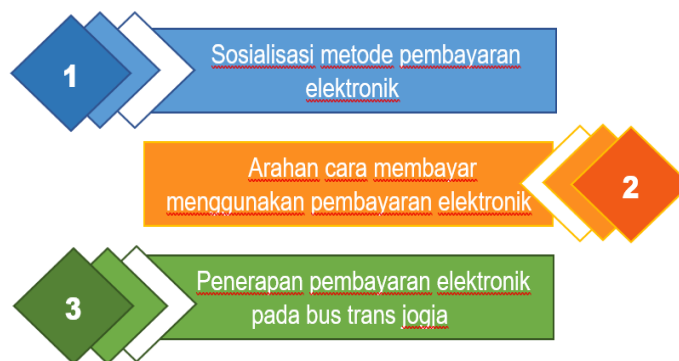
B. Input

Evaluasi pada dimensi input merupakan evaluasi yang berfokus pada ketersediaan sumber daya pendukung yang meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sarana dan prasarana serta strategi yang digunakan untuk mencapai keputusan (Thabrani, 2022). Dilihat dari sumber daya manusia (SDM) trans jogja yang berjumlah 399 petugas yang berada di shelter dan 399 petugas yang bertugas sebagai driver dan paramugara serta 36 orang pegawai yang berada di pool trans jogja PT. AMI telah benar-benar siap dalam melaksanakan pembayaran elektronik hal tersebut karena sejak awal sudah dipersiapkan melalui pelatihan dan arahan dalam menggunakan pembayaran elektronik yang juga diamini oleh kepala seksi angkutan dalam trayek dinas perhubungan DIY dan PLT unit transportasi PT. AMI serta penerima pelatihan yaitu petugas-petugas yang berada dilapangan.

Kemudian dalam hal sarana dan prasarana, berdasarkan hasil penelitian sarana dan prasarana untuk menunjang pembayaran elektronik pada bus trans jogja benar-benar sudah disiapkan secara matang. Hal tersebut disampaikan oleh bapak sigit rahardjo selaku kepala seksi angkutan dalam trayek Dinas Perhubungan DIY dimana sarana prasarana tersebut adalah mesin device sebagai alat penerima pembayaran elektronik dan sarana prasarana pendukung lainnya yaitu GPS, Aplikasi dan internet. Kemudian dalam hal dana dan anggaran untuk membantu realisasi pembayaran elektronik ini berasal dari anggaran APBD yang pertahunnya sebanyak 12 milyar. Sedangkan untuk strategi dalam pelaksanaan pembayaran elektronik ini dilakukan dengan membangun kerja sama dengan perbankan dan pihak information technology (IT). Sehingga jika dilihat berdasarkan pemaparan diatas maka dilihat dari evaluasi pada dimensi input yang meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana, anggaran serta strategi untuk mendorong peningkatan pelayanan melalui pembayaran elektronik pada bus trans jogja ini sudah cukup memenuhi dan dapat menunjang pelaksanaan pembayaran elektronik pada bus trans jogja.

C. Process

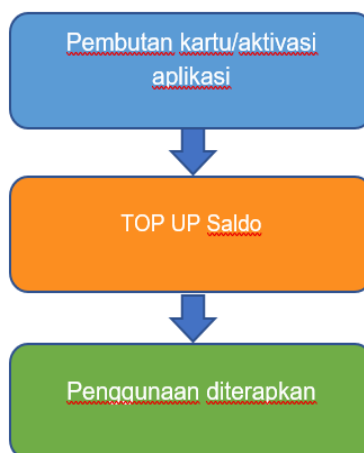
Evaluasi pada dimensi Process merupakan rancangan prosedur untuk mengetahui pengimplemtasian program atau metode yang berjalan (Rahman, 2018). Dilihat dari dimensi process pelaksanaan pembayaran elektronik yang dilakukan oleh dinas perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta dan pengelola bus trans jogja ini dimulai dengan beberapa tahap, yaitu:



Gambar 1. Tahapan Proses Pelaksanaan Pembayaran Elektronik

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2022

Pada awalnya dilakukan sosialisasi mengenai adanya pembayaran elektronik. sosialisasi tersebut dilakukan secara langsung oleh petugas trans jogja kepada penumpang, dilakukan dinas perhubungan DIY kepada masyarakat melalui sosialisasi secara langsung di sekolah-sekolah dan sosialisasi yang dilakukan secara online melalui media sosial dinas perhubungan DIY maupun media sosial trans jogja. Kemudian setelah dilakukannya sosialisasi dilakukan pula arahan cara penggunaan pembayaran elektronik seperti yang digambarkan dibawah ini:



Gambar 1. Arahan Cara Pembayaran Elektronik

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2022

Arahan tersebut dilakukan dengan menginformasikan cara pembuatan kartu atau cara aktivasi aplikasi yang digunakan untuk membayar, cara isi ulang, sampai dengan cara diterapkannya penggunaan pembayaran menggunakan metode pemabayaran elektronik dengan cara di tap pada mesin *device* atau *scan* pada kode yang telah disiapkan. Dalam dimensi process ini, pelaksanaan pembayaran elektronik pada bus trans jogja dapat dikatakan cukup berjalan sesuai dengan apa yang sudah direncanakan yaitu dengan melakukan sosialisasi, arahan cara membayar menggunakan pembayaran elektronik yang dilanjutkan dengan penerapan pembayaran elektroniknya. Meskipun tidak luput dari beberapa hambatan yang terjadi dilapangan namun hal tersebut selalu diupayakan untuk diminimalisir. Dalam evaluasi proses ini pembayaran elektronik pada bus trans jogja dapat dikatakan terlaksana dengan cukup baik sehingga memenuhi kriteria evaluasi proses dari teori CIPP yang digaungkan oleh Daniel L. Stufflebeam.

D. Product

Evaluasi pada dimensi product merupakan penilaian yang dilakukan untuk mengetahui dan melihat ketercapaian atau keberhasilan dari sistem atau program dalam mencapai tujuan (Thabroni, 2022). pada dimensi product pembayaran elektronik pada bus trans jogja ini belum dapat dikatakan tercapai atau berdampak pada seluruh pengguna. Hal tersebut disebabkan karena beberapa hal. Pertama, dalam hal penggunaannya pembayaran elektronik ini belum digunakan oleh banyak masyarakat hal tersebut dibuktikan dengan penggunaan pembayaran tunai yang masih diangka 75%, dimana 25% pembayaran yang dilakukan secara elektronik didominasi oleh para pelajar saja, penyebabnya adalah karena masih banyaknya pengguna bus trans jogja yang belum mengetahui tentang pembayaran elektronik yang dibuktikan dengan cukup banyaknya keluhan terkait pelaksanaan pembayaran elektronik terutama dalam tahap sosialisasi dan arahan cara penggunaan pembayaran elektronik yang belum merata, sehingga kemudahan yang dimaksud serta biaya yang cenderung lebih murah dan menghemat dengan pembayaran elektronik pada bus tran jogja ini belum dapat dirasakan oleh seluruh pengguna trans jogja.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan pada penelitian ini adalah dalam dimensi *Context*, antara tujuan dan apa yang diinginkan masyarakat yaitu dalam hal modernisasi, kemudahan atau kepraktisan serta keinginan untuk menghemat pengeluaran dengan harga yang lebih murah itu sama atau sejalan. Dalam dimensi *Input* menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan transportasi publik melalui pembayaran elektronik pada bus trans jogja sudah memadai. Hal tersebut dibuktikan dari SDM yang sudah mengantongi pemahaman tentang pembayaran elektronik melalui sosialisasi yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan DIY dan pihak pengelola bus trans jogja, sarana dan prasarana berupa device sebagai alat penerima pembayaran yang didukung oleh GPS, plikasi dan internet. Kemudian anggaran yang berasal dari APBD serta strategi yang dilakukan dengan membangun kerja sama dengan pihak perbankan dan pihak information technology (IT). Dalam dimensi *Process* pelaksanaan pembayaran elektronik pada bus trans jogja cukup berjalan dengan yang sudah direncanakan yaitu dengan melakukan sosialisasi, arahan cara membayara menggunakan pembayaran elektronik yang dilanjutkan dengan penerapan pembayaran elektroniknya. Dalam dimensi *Product*, pembayaran elektronik pada bus trans jogja ini belum sepenuhnya berdampak karena kurang meratanya sosialisasi dan arahan cara pembayaran elektronik yang berujung pada minimnya penggunaan pembayaran elektronik pada bus trans jogja, sehingga kemudahan yang dimaksud serta lebih hematnya biaya yang dikeluarkan dengan menggunakan pembayaran elektronik pada bus tran jogja ini belum dapat dirasakan oleh seluruh pengguna trans jogja. Oleh karena itu pembayaran elektronik pada bus trans jogja belum sepenuhnya memenuhi teori evaluasi CIPP sebagaimana yang dicetuskan oleh Daniel L. Stufflebeam.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hamdi, R., Sakir, S., Atmojo, M. E., & Efendi, D. (2020). Penelitian Kualitatif: Pegangan mahasiswa ilmu pemerintahan. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Bayu. (2018). *85 Persen Pengguna Trans Jogja Masih Gunakan Pembayaran Tunai*. Starjogja.com. Retrieved from <https://www.starjogja.com/2018/10/04/85-persen-pengguna-trans-jogja-masih-gunakan-pembayaran-tunai/>
- Jogya.com. (2017). *Sistem e-money akan diterapkan di trans jogja april 2017*. Jogya.com. Retrieved from <https://jogya.com/sistem-e-money-akan-diterapkan-di-trans-jogja-april-2017/>
- Khairana, S.I. (2022). *7 Kota Termacet di Indonesia, Jakarta Juaranya*. Okezone.com. Retrieved from <https://travel.okezone.com/read/2022/02/22/408/2551370/7-kota->

termacet-di-indonesia-jakarta-juaranya.

- Aji, W. S. (2022). *Jumlah Pengguna Pembayaran Elektronik Pada Bus Trans Jogja*.
- Rahman, R. A. T. (2018). Analisis Implementasi E-Budgeting Dengan Menggunakan Model Cipp Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 53–63. <https://doi.org/10.21609/jsi.v14i2.695>
- Rizki, M.M. (2014). Evaluasi Program Pengguna Kartu Jakarta Sehat di Program Terapi Rumatan Metadon Rumah Sakit Ketergantungan Obat. Skripsi. Retrieved from <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26931/1/MUHAMAD%20MIFTAH%20RIZKI-FDK.pdf>.
- Thabroni, G. (2022). *Model-Model Evaluasi : CIPP, Stake, Alkin, Kirkpatrick, Brinkerhoff. Serupa.id*. Retrieved from <https://serupa.id/model-model-evaluasi-cipp-stake-alkin-kirkpatrick-brinkerhoff/>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.