

PUBLICIO JURNAL ILMIAH POLITIK, KEBIJAKAN DAN SOSIAL

E-ISSN : 2656-0305

DOI : <https://doi.org/10.51747/6e458h21>

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGELOLAAN TRANSPORTASI PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA PALEMBANG

Aldi Mukminin ¹, Lies Nur Intan ², Fitri Herdayani³

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tamansiswa Palembang ¹⁻³

korespondensi: liesnurintan@gmail.com

ABSTRAK

Artikel ini menganalisis implementasi kebijakan pengelolaan transportasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh Dinas Perhubungan Kota Palembang. Kajian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan mobilitas perkotaan yang aman, terjangkau, andal, dan terintegrasi, sementara penggunaan kendaraan pribadi, kemacetan, keterbatasan jangkauan layanan, serta belum optimalnya integrasi antarmoda masih menjadi tantangan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi dokumen. Data diperoleh dari regulasi nasional dan daerah, dokumen pemerintah, publikasi ilmiah, serta kajian terdahulu mengenai Transmusi, layanan Buy The Service, angkutan pengumpan, dan integrasi transportasi publik di Palembang. Analisis menggunakan model implementasi kebijakan Edwards III yang mencakup komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, serta menaunkannya dengan dimensi kualitas pelayanan publik. Hasil analisis menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Palembang telah menjalankan fungsi pengaturan, pembinaan, pengendalian, dan pengawasan transportasi melalui pengoperasian serta penataan layanan bus perkotaan, koordinasi rute, pengembangan feeder, pengelolaan halte dan simpul transportasi, serta pengendalian lalu lintas. Namun, kualitas layanan belum sepenuhnya optimal karena jaringan antarmoda belum terintegrasi secara menyeluruh, kepastian jadwal dan informasi perjalanan perlu diperkuat, jangkauan halte belum merata, serta kebutuhan layanan bagi kelompok rentan dan pengguna first-mile/last-mile masih besar. Hambatan implementasi terutama berkaitan dengan kapasitas sumber daya, koordinasi lintas lembaga dan operator, pembiayaan keberlanjutan, serta perubahan perilaku masyarakat. Artikel menyimpulkan bahwa pengelolaan transportasi publik perlu bergeser dari pendekatan pengoperasian moda secara terpisah menuju tata kelola layanan terintegrasi berbasis jaringan, standar pelayanan, data, dan pengalaman pengguna.

Kata Kunci: implementasi kebijakan; transportasi publik; kualitas pelayanan publik; Dinas Perhubungan; Kota Palembang

1. PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan salah satu infrastruktur sosial dan pelayanan dasar yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan. Keberadaan transportasi publik tidak hanya berkaitan dengan perpindahan orang dari satu tempat ke tempat lain, tetapi juga menentukan kemampuan masyarakat dalam mengakses pekerjaan, pendidikan, pelayanan kesehatan, pusat perdagangan, fasilitas pemerintahan, dan berbagai aktivitas sosial-ekonomi. Oleh karena itu, transportasi publik perlu dipandang sebagai bagian dari kebijakan pelayanan publik dan pembangunan perkotaan yang berorientasi pada pemerataan akses, keselamatan, efisiensi, serta keberlanjutan. [World Bank \(2017\)](#) menempatkan transportasi perkotaan sebagai salah satu komponen penting dalam pembangunan kota karena kualitas sistem transportasi berpengaruh terhadap aksesibilitas, produktivitas ekonomi, dan kualitas kehidupan masyarakat.

Dalam konteks perkotaan, penyediaan transportasi publik juga berkaitan erat dengan persoalan ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi. Ketika transportasi publik tidak mampu menyediakan perjalanan yang aman, mudah, terjangkau, dan dapat diprediksi, masyarakat cenderung memilih kendaraan pribadi sebagai alternatif mobilitas. Kondisi tersebut dapat memperbesar tekanan terhadap jaringan jalan, meningkatkan kemacetan, memperbesar biaya perjalanan, dan menimbulkan eksternalitas lingkungan. [Tirachini \(2020\)](#) menunjukkan bahwa perubahan pola mobilitas perkotaan dan berkembangnya layanan transportasi berbasis permintaan perlu ditempatkan dalam kerangka kebijakan mobilitas berkelanjutan. Dengan demikian, peningkatan kualitas transportasi publik tidak dapat dipisahkan dari upaya pemerintah mengelola pola perjalanan masyarakat dan mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi.

Kualitas transportasi publik pada dasarnya tidak hanya ditentukan oleh keberadaan armada. Pengguna menilai layanan berdasarkan pengalaman perjalanan secara keseluruhan, mulai dari kemudahan mencapai halte, waktu tunggu, kepastian jadwal, kenyamanan kendaraan, keselamatan, informasi perjalanan, tarif, kemudahan berpindah moda, hingga perjalanan dari titik turun menuju tujuan akhir. [Hansson et al. \(2019\)](#) menunjukkan bahwa preferensi pengguna transportasi publik dipengaruhi oleh sejumlah atribut layanan, termasuk frekuensi, kenyamanan, keandalan, waktu perjalanan, dan cakupan jaringan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan jumlah armada saja belum tentu menghasilkan peningkatan penggunaan transportasi publik apabila jaringan dan pengalaman perjalanan pengguna belum memadai.

Perspektif tersebut diperkuat oleh [Friman et al. \(2020\)](#) yang menunjukkan hubungan antara kualitas transportasi publik, keselamatan, dan aksesibilitas yang dirasakan pengguna. Sementara itu, [Batarce et al. \(2022\)](#) menunjukkan bahwa pengguna menghadapi berbagai pertukaran kepentingan (*trade-offs*) antaratribut layanan, seperti frekuensi, keandalan, jarak berjalan kaki, dan tarif. Dengan demikian, kualitas transportasi publik perlu dipahami sebagai konstruk multidimensional yang mencerminkan kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat secara utuh.

Kota Palembang memiliki konteks transportasi perkotaan yang kompleks. Sebagai pusat pemerintahan dan kegiatan ekonomi di Sumatera Selatan, Kota Palembang memiliki berbagai kawasan permukiman, perdagangan, pendidikan, pelayanan kesehatan, dan pusat kegiatan pemerintahan yang menghasilkan mobilitas masyarakat dalam skala besar. Kondisi tersebut membutuhkan sistem transportasi publik yang mampu menghubungkan berbagai kawasan dan pusat aktivitas secara efektif. Pemerintah Kota Palembang melalui Dinas Perhubungan memiliki posisi strategis dalam penataan, pengaturan, pengendalian,

pembinaan, dan pengawasan penyelenggaraan transportasi.

Dalam konteks kelembagaan, penyelenggaraan transportasi publik di Kota Palembang tidak berada di bawah kendali satu aktor. Sistem transportasi melibatkan pemerintah kota, pemerintah provinsi, pemerintah pusat, operator angkutan, pengelola LRT, kepolisian, serta berbagai perangkat daerah yang berkaitan dengan infrastruktur, tata ruang, dan pelayanan publik. Kondisi tersebut membuat pengelolaan transportasi publik menjadi persoalan lintas sektor dan lintas kewenangan. ITDP Indonesia (2019) menekankan bahwa reformasi transportasi publik di kota-kota Indonesia memerlukan penataan jaringan, pembenahan kelembagaan, integrasi operator, serta investasi pada infrastruktur yang mendukung pelayanan.

Secara normatif, penyelenggaraan transportasi di Kota Palembang memiliki landasan hukum yang terdiri atas Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 14 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Transportasi (Pemerintah Republik Indonesia, 2009a,b; Pemerintah Kota Palembang, 2011). Kerangka regulasi tersebut menempatkan pemerintah sebagai penyelenggara yang memiliki tanggung jawab dalam memastikan transportasi berlangsung secara aman, tertib, lancar, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Dalam praktiknya, Kota Palembang telah memiliki beberapa bentuk layanan transportasi publik, antara lain Bus Rapid Transit (BRT) Transmusi, layanan Buy The Service, feeder menuju LRT, angkutan kota, serta transportasi sungai. Keberadaan berbagai moda tersebut merupakan modal penting bagi pembentukan sistem transportasi perkotaan yang lebih beragam. Namun, keberagaman moda juga menghadirkan persoalan baru apabila masing-masing moda berkembang secara terpisah tanpa integrasi jaringan, jadwal, informasi, tarif, dan simpul perpindahan.

Penelitian Deni et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan keputusan masyarakat menggunakan Teman Bus PT Trans Musi Palembang Jaya, sementara persebaran rute dan halte belum sepenuhnya merata. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penyediaan layanan transportasi harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna dan karakteristik jaringan. Persoalan serupa juga terlihat dalam evaluasi program Buy The Service yang menekankan pentingnya kepastian operasi, akses halte, dan informasi perjalanan sebagai bagian dari kualitas layanan transportasi publik (ITDP Indonesia, 2023).

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan transportasi publik tidak semata-mata merupakan persoalan teknis penyediaan kendaraan. Kebijakan yang secara normatif baik dapat menghasilkan dampak yang terbatas apabila implementasinya tidak didukung komunikasi yang efektif, sumber daya yang memadai, komitmen pelaksana, serta struktur birokrasi yang mampu melakukan koordinasi lintas organisasi. Dalam konteks tersebut, model implementasi kebijakan Edwards III menjadi relevan untuk menganalisis bagaimana kebijakan diterjemahkan ke dalam praktik pelayanan.

Edwards III (1980) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi berkaitan dengan kejelasan dan konsistensi informasi kebijakan; sumber daya mencakup sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, informasi, dan kewenangan; disposisi berkaitan dengan sikap dan komitmen pelaksana; sedangkan struktur birokrasi berkaitan dengan pembagian kewenangan, prosedur, dan mekanisme koordinasi.

Keempat faktor tersebut memiliki relevansi yang kuat dalam pengelolaan transportasi publik. Ko-

munikasi diperlukan untuk menyampaikan kebijakan kepada operator sekaligus memberikan informasi kepada pengguna mengenai rute, jadwal, tarif, dan perubahan layanan. Sumber daya mencakup armada, halte, tenaga pengemudi, petugas lapangan, sistem informasi, anggaran, serta kemampuan pemeliharaan. Disposisi tercermin dari komitmen penyelenggara terhadap keselamatan, kenyamanan, dan kebutuhan pengguna. Sementara itu, struktur birokrasi menentukan kemampuan berbagai lembaga dan operator untuk bekerja sebagai suatu jaringan layanan yang terintegrasi.

Penelitian mengenai Dinas Perhubungan Kota Palembang oleh Saputra et al. (2023) menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Perhubungan masih menghadapi persoalan sumber daya manusia, prosedur, sosialisasi, dan monitoring. Temuan tersebut penting karena menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi tidak dapat dilepaskan dari kapasitas institusi yang mengelolanya.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kebutuhan untuk mengkaji pengelolaan transportasi publik tidak hanya berdasarkan keberadaan moda atau capaian operasional, tetapi juga berdasarkan bagaimana kebijakan diimplementasikan dan bagaimana implementasi tersebut diterjemahkan menjadi pengalaman pelayanan bagi masyarakat. Penelitian terdahulu cenderung berfokus pada satu moda, kualitas pelayanan tertentu, atau pelaksanaan tugas organisasi. Penelitian ini berusaha mengintegrasikan perspektif implementasi kebijakan Edwards III dengan perspektif kualitas pelayanan transportasi publik berbasis jaringan.

Kebaruan kajian ini terletak pada upaya menghubungkan empat variabel implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, dengan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi aksesibilitas, keandalan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, informasi, dan responsivitas. Pendekatan tersebut memungkinkan pengelolaan transportasi publik dilihat sebagai suatu sistem pelayanan, bukan sebagai kumpulan moda yang berdiri sendiri.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pengelolaan transportasi publik oleh Dinas Perhubungan Kota Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis implementasi kebijakan pengelolaan transportasi publik berdasarkan komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi; (2) menganalisis kualitas pelayanan transportasi publik berdasarkan aksesibilitas, keandalan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, informasi, dan responsivitas; (3) mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi; serta (4) merumuskan arah penguatan tata kelola transportasi publik yang lebih terintegrasi dan berorientasi pada pengguna.

2. METODE

2.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi dokumen dan kajian literatur. Desain tersebut dipilih karena penelitian berfokus pada analisis implementasi kebijakan pengelolaan transportasi publik berdasarkan regulasi, dokumen pemerintah, standar pelayanan, publikasi ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu.

Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memahami fenomena kebijakan berdasarkan konteks, makna, dan hubungan antarfaktor yang terdapat dalam dokumen yang dianalisis. Edwards III (1980) digunakan sebagai landasan analitis untuk mengidentifikasi faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan.

2.2. Objek dan Fokus Penelitian

Objek penelitian adalah implementasi kebijakan pengelolaan transportasi publik oleh Dinas Perhubungan Kota Palembang dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Fokus penelitian meliputi:

1. komunikasi kebijakan dan informasi layanan transportasi;
2. sumber daya manusia, anggaran, armada, halte, dan infrastruktur;
3. disposisi dan komitmen pelaksana terhadap kualitas pelayanan;
4. struktur birokrasi dan koordinasi lintas lembaga;
5. aksesibilitas dan jangkauan jaringan;
6. keandalan dan kepastian waktu;
7. keselamatan, keamanan, dan kenyamanan;
8. keterjangkauan dan informasi layanan; serta
9. responsivitas terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna.

2.3. Sumber Data

Data penelitian terdiri atas sumber primer berbentuk dokumen regulasi dan dokumen resmi pemerintah serta sumber sekunder berupa publikasi ilmiah dan laporan kajian.

Dokumen primer meliputi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 14 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Transportasi, serta dokumen pemerintah yang berkaitan dengan pengelolaan transportasi publik ([Pemerintah Republik Indonesia, 2009a,b](#); [Pemerintah Kota Palembang, 2011](#)). Sumber sekunder mencakup penelitian mengenai Teman Bus, Transmusi, feeder LRT, kualitas pelayanan transportasi publik, reformasi transportasi perkotaan, serta kajian mengenai implementasi tugas dan fungsi Dinas Perhubungan.

2.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dan kajian literatur. Dokumen dikumpulkan berdasarkan relevansinya dengan fokus penelitian, kemudian diklasifikasikan berdasarkan tema implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan.

Kajian literatur digunakan untuk memperkuat interpretasi terhadap temuan dokumen. Literatur mengenai implementasi kebijakan digunakan untuk menjelaskan faktor kelembagaan, sedangkan literatur mengenai kualitas transportasi publik digunakan untuk menganalisis pengalaman pengguna.

2.5. Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, dokumen diseleksi berdasarkan relevansi terhadap tujuan penelitian. Kedua, informasi yang relevan dikodekan berdasarkan empat variabel Edwards III dan dimensi kualitas pelayanan transportasi. Ketiga, hasil pengodean disusun dalam matriks temuan. Keempat, dilakukan interpretasi dengan membandingkan temuan antarsumber.

Matriks analisis dapat dirumuskan sebagai berikut:

Tabel 1: Kerangka Analisis Penelitian

Var. Implementasi	Indikator	Dimensi Pelayanan
Komunikasi	Kejelasan informasi, sosialisasi, konsistensi informasi	Informasi dan responsivitas
Sumber daya	SDM, armada, halte, anggaran, teknologi	Aksesibilitas, kenyamanan, keandalan
Disposisi	Komitmen, orientasi pengguna, keselamatan	Keselamatan dan kualitas layanan
Struktur birokrasi	SOP, pembagian kewenangan, koordinasi	Integrasi dan keandalan layanan

2.6. Keabsahan Analisis

Keabsahan analisis diperkuat melalui triangulasi sumber. Informasi dari regulasi dibandingkan dengan dokumen pemerintah, laporan kajian, dan publikasi akademik. Triangulasi dilakukan untuk mengurangi ketergantungan pada satu jenis sumber.

Penelitian ini tidak menggunakan wawancara lapangan baru. Oleh karena itu, seluruh klaim empiris dalam artikel dibatasi pada informasi yang dapat ditelusuri dari dokumen dan publikasi yang dianalisis. Batasan tersebut penting untuk menjaga konsistensi antara desain penelitian dan klaim hasil penelitian.

3. TINJAUAN LITERATUR

3.1. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan merupakan tahap penting dalam proses kebijakan publik karena keputusan formal harus diterjemahkan menjadi tindakan nyata, program, pelayanan, dan hasil yang dapat dirasakan oleh kelompok sasaran. Kebijakan yang telah dirumuskan dengan baik tidak otomatis menghasilkan tujuan yang diharapkan apabila proses implementasinya mengalami hambatan.

Model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh **Edwards III (1980)** menjelaskan bahwa terdapat empat variabel utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut tidak berdiri sendiri, tetapi saling berinteraksi dalam menentukan kemampuan organisasi menerjemahkan kebijakan ke dalam tindakan.

Komunikasi berkaitan dengan bagaimana informasi kebijakan disampaikan kepada pelaksana dan kelompok sasaran. Dalam transportasi publik, komunikasi mencakup penyampaian informasi mengenai rute, jadwal, tarif, standar pelayanan, perubahan koridor, aturan keselamatan, dan mekanisme pengaduan. Informasi yang tidak jelas atau tidak konsisten dapat menyebabkan kebijakan tidak dipahami secara

seragam.

Sumber daya mencakup sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, informasi, teknologi, dan kewenangan. Transportasi publik membutuhkan sumber daya yang kompleks karena pelayanan berlangsung setiap hari dan membutuhkan pemeliharaan armada serta fasilitas secara berkelanjutan.

Disposisi berkaitan dengan sikap, kemauan, dan komitmen pelaksana dalam menjalankan kebijakan. Dalam pelayanan transportasi, disposisi dapat tercermin melalui orientasi terhadap keselamatan, ketepatan waktu, kepuasan pengguna, kepatuhan terhadap standar operasional, dan respons terhadap keluhan.

Struktur birokrasi berkaitan dengan pembagian tugas, prosedur operasional, dan mekanisme koordinasi. Kompleksitas transportasi publik menyebabkan struktur birokrasi menjadi faktor penting karena satu perjalanan dapat melibatkan berbagai lembaga dan operator.

3.2. Transportasi Publik sebagai Pelayanan Publik

Transportasi publik dapat dipahami sebagai pelayanan publik karena pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan tersedianya layanan mobilitas yang aman, terjangkau, dapat diakses, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam perspektif pelayanan publik, ukuran keberhasilan tidak cukup hanya berdasarkan jumlah armada atau panjang koridor, tetapi harus mempertimbangkan manfaat yang diterima pengguna.

World Bank (2017) menunjukkan bahwa transportasi perkotaan memiliki hubungan dengan akses masyarakat terhadap kesempatan ekonomi dan sosial. Dengan demikian, transportasi publik memiliki dimensi pemerataan karena kelompok yang tidak memiliki kendaraan pribadi sangat bergantung pada keberadaan layanan angkutan umum.

Dalam konteks Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik juga perlu mengacu pada prinsip kepastian, keterbukaan, kualitas, dan pertanggungjawaban sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (**Pemerintah Republik Indonesia, 2009b**). Oleh karena itu, transportasi publik perlu dikelola berdasarkan standar pelayanan yang dapat dipantau dan dievaluasi.

3.3. Kualitas Pelayanan Transportasi Publik

Kualitas pelayanan transportasi publik merupakan kemampuan sistem transportasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara aman, nyaman, tepat waktu, terjangkau, mudah diakses, dan responsif. Kualitas tersebut terbentuk dari keseluruhan pengalaman perjalanan pengguna.

Hansson et al. (2019) menunjukkan bahwa frekuensi, kenyamanan, keandalan, waktu perjalanan, dan cakupan jaringan merupakan atribut penting dalam preferensi transportasi publik. **Batarce et al. (2022)** juga memperlihatkan bahwa pengguna mempertimbangkan berbagai atribut pelayanan secara bersamaan.

Friman et al. (2020) menegaskan bahwa kualitas pelayanan, keselamatan, dan aksesibilitas saling berhubungan dalam membentuk persepsi pengguna. Dengan demikian, penelitian ini memandang kualitas transportasi publik melalui enam dimensi utama, yaitu aksesibilitas dan jangkauan, keandalan dan kepastian waktu, keselamatan dan keamanan, kenyamanan dan fasilitas, keterjangkauan dan informasi, serta responsivitas.

3.4. Aksesibilitas dan Jangkauan

Aksesibilitas menunjukkan kemampuan masyarakat untuk mencapai dan menggunakan layanan transportasi publik. Aksesibilitas tidak hanya ditentukan oleh keberadaan rute, tetapi juga oleh jarak menuju halte, kualitas jalur pejalan kaki, keamanan penyeberangan, kemudahan berpindah moda, serta konektivitas *first-mile* dan *last-mile*.

Deni et al. (2022) menunjukkan bahwa distribusi rute dan halte menjadi salah satu persoalan dalam pelayanan Teman Bus di Palembang. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa jaringan transportasi harus dirancang berdasarkan pola perjalanan masyarakat, bukan hanya berdasarkan ketersediaan infrastruktur.

3.5. Keandalan dan Kepastian Waktu

Keandalan berkaitan dengan kemampuan layanan untuk beroperasi sesuai jadwal dan menghasilkan waktu perjalanan yang dapat diprediksi. Bagi pengguna, ketidakpastian waktu tunggu dapat menjadi alasan untuk memilih kendaraan pribadi.

Hansson et al. (2019) menempatkan keandalan sebagai salah satu atribut penting dalam preferensi transportasi publik. Dalam konteks Palembang, penguatan keandalan dapat dilakukan melalui penjadwalan yang konsisten, pemantauan operasional, informasi kedatangan, dan pengelolaan gangguan layanan.

ITDP Indonesia (2023) juga menekankan pentingnya kepastian operasi dan informasi perjalanan dalam evaluasi layanan Buy The Service. Dengan demikian, penyediaan armada perlu diikuti dengan penyediaan informasi yang memungkinkan pengguna merencanakan perjalanan.

3.6. Keselamatan, Keamanan, dan Kenyamanan

Keselamatan merupakan komponen fundamental dalam pelayanan transportasi publik. Pengguna tidak akan menganggap layanan berkualitas apabila terdapat risiko kecelakaan atau ancaman keamanan selama perjalanan.

Friman et al. (2020) menunjukkan bahwa persepsi keselamatan memiliki hubungan dengan persepsi aksesibilitas dan kualitas transportasi publik. Keselamatan perlu mencakup kelayakan kendaraan, perilaku pengemudi, kondisi halte, pencahayaan, keamanan lingkungan, dan aksesibilitas bagi kelompok rentan.

Kenyamanan meliputi kebersihan kendaraan, kepadatan penumpang, kondisi tempat duduk, suhu, fasilitas halte, serta kualitas interaksi dengan petugas. Oleh karena itu, kenyamanan perlu ditempatkan sebagai bagian dari pengalaman perjalanan secara keseluruhan.

3.7. Informasi, Tarif, dan Responsivitas

Informasi perjalanan merupakan komponen penting dalam pelayanan transportasi publik karena mengurangi ketidakpastian pengguna. Informasi mengenai rute, jadwal, tarif, lokasi halte, perubahan layanan, dan gangguan perjalanan perlu tersedia melalui media fisik maupun digital.

Tarif juga harus disampaikan secara transparan agar pengguna dapat memperkirakan biaya perjalanan. Keterjangkauan tarif menjadi penting karena transportasi publik juga memiliki fungsi sosial.

Responsivitas menunjukkan kemampuan pengelola dalam merespons keluhan, gangguan, dan kebutuhan pengguna. Saluran pengaduan harus memiliki mekanisme tindak lanjut sehingga keluhan tidak berhenti pada pencatatan, tetapi menjadi sumber informasi untuk perbaikan layanan.

3.8. Integrasi Antarmoda

Transportasi publik perkotaan idealnya dipahami sebagai satu jaringan yang terdiri atas berbagai moda. Integrasi antarmoda memungkinkan setiap moda menjalankan fungsi yang berbeda tetapi saling melengkapi.

ITDP Indonesia (2019) menekankan pentingnya penataan jaringan dan integrasi operator dalam reformasi transportasi publik di kota-kota Indonesia. Dalam konteks Palembang, integrasi tersebut menjadi penting karena terdapat BRT, LRT, feeder, angkutan kota, dan transportasi sungai.

Integrasi dapat mencakup integrasi rute, jadwal, halte, informasi, tarif, dan simpul transit. Apabila integrasi tidak berjalan, pengguna dapat menghadapi waktu tunggu yang panjang dan perjalanan yang terputus meskipun setiap moda secara individual memiliki kualitas yang baik.

3.9. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian menghubungkan implementasi kebijakan dengan kualitas pelayanan transportasi publik. Implementasi kebijakan dianalisis berdasarkan empat variabel Edwards III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Keempat variabel tersebut kemudian dianalisis hubungannya dengan kualitas pelayanan yang meliputi aksesibilitas, keandalan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan dan informasi, serta responsivitas.

Secara konseptual hubungan tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

Implementasi Kebijakan → Kualitas Pelayanan Transportasi Publik → Pengalaman Pengguna (1)

Dengan demikian, penelitian tidak mengasumsikan bahwa peningkatan kualitas layanan semata-mata disebabkan oleh satu variabel. Kualitas pelayanan dipahami sebagai hasil interaksi antara kapasitas organisasi, sumber daya, komunikasi, komitmen pelaksana, struktur koordinasi, dan karakteristik jaringan transportasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Arah Kebijakan Pengelolaan Transportasi Publik Kota Palembang

Pengelolaan transportasi publik di Kota Palembang berlangsung dalam kerangka kebijakan yang menempatkan pemerintah daerah sebagai aktor penting dalam pengaturan, pembinaan, pengendalian, dan pengawasan transportasi. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 14 Tahun 2011 memberikan landasan bagi penyelenggaraan transportasi dengan memperhatikan keselamatan, keamanan, ketertiban, kelancaran, dan pelayanan masyarakat (Pemerintah Kota Palembang, 2011).

Dalam pelaksanaannya, Dinas Perhubungan Kota Palembang berhadapan dengan sistem transportasi yang terdiri atas beberapa moda. Transmudi dan layanan *Buy The Service* berperan sebagai layanan bus perkotaan, LRT Sumatera Selatan berfungsi sebagai moda berbasis rel, feeder menghubungkan kawasan tertentu dengan simpul LRT, sedangkan angkutan kota dan transportasi sungai melayani jaringan perjalanan tertentu.

Keberadaan berbagai moda merupakan kekuatan strategis karena memungkinkan pembentukan sistem transportasi yang lebih fleksibel. Namun, keberagaman moda juga menghasilkan tantangan koordinasi. Apabila masing-masing moda direncanakan secara terpisah, pengguna dapat mengalami perjalanan yang tidak terhubung meskipun setiap moda memiliki fungsi pelayanan sendiri.

Dengan demikian, arah kebijakan transportasi Palembang perlu bergeser dari pendekatan berbasis moda menuju pendekatan berbasis jaringan. Hal tersebut sejalan dengan pandangan ITDP Indonesia (2019) bahwa reformasi transportasi publik memerlukan integrasi jaringan, kelembagaan, operator, dan infrastruktur.

4.2. Implementasi Kebijakan Berdasarkan Model Edwards III

4.2.1 Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor fundamental dalam implementasi kebijakan transportasi publik. Pada tingkat internal, Dinas Perhubungan perlu memastikan bahwa operator dan petugas memahami kebijakan, rute, standar operasional, target pelayanan, prosedur keselamatan, serta mekanisme pengawasan.

Pada tingkat eksternal, komunikasi harus diarahkan kepada pengguna. Informasi yang dibutuhkan meliputi rute, halte, jadwal, tarif, perubahan layanan, aturan keselamatan, serta kanal pengaduan.

Hasil kajian menunjukkan bahwa informasi perjalanan masih menjadi salah satu aspek yang perlu diperkuat. Evaluasi *Buy The Service* menempatkan kepastian jadwal dan informasi perjalanan sebagai elemen penting pengalaman pengguna (ITDP Indonesia, 2023).

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi bukan sekadar aktivitas sosialisasi kebijakan. Komunikasi merupakan bagian dari desain pelayanan. Pengguna perlu mengetahui kapan kendaraan berangkat, di mana harus menunggu, berapa biaya perjalanan, dan apa alternatif yang tersedia ketika terjadi gangguan.

Karena itu, penguatan komunikasi dapat dilakukan melalui peta jaringan terpadu, informasi jadwal yang konsisten, informasi halte, media sosial resmi, papan informasi, serta pemberitahuan perubahan layanan secara cepat.

4.2.2 Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan transportasi publik. Sumber daya tidak hanya terdiri atas jumlah armada, tetapi juga mencakup pengemudi, petugas lapangan, pengawas, teknisi, sistem informasi, fasilitas halte, anggaran, data perjalanan, dan kewenangan operasional.

Kajian Saputra et al. (2023) menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas Dinas Perhubungan Kota Palembang masih menghadapi persoalan sumber daya manusia, sosialisasi, pembinaan, dan monitoring.

Temuan tersebut relevan dengan pengelolaan transportasi publik karena tuntutan kompetensi aparatur semakin kompleks.

Petugas transportasi publik membutuhkan kemampuan dalam pengendalian operasional, keselamatan, pelayanan pengguna, pengelolaan data, penggunaan teknologi, dan penanganan gangguan layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SDM harus ditempatkan sebagai investasi pelayanan.

Sumber daya infrastruktur juga menentukan kualitas pelayanan. Halte harus mudah dijangkau, aman, memiliki informasi, dan terhubung dengan jaringan pejalan kaki. Temuan Deni et al. (2022) mengenai ketidakmerataan rute dan halte menunjukkan bahwa keberadaan armada belum cukup untuk menjamin aksesibilitas.

Pembiayaan juga merupakan faktor strategis. Transportasi publik memiliki manfaat sosial yang tidak seluruhnya dapat dikembalikan melalui pendapatan tarif. Karena itu, pemerintah membutuhkan skema pembiayaan yang berkelanjutan dan indikator kinerja yang dapat menghubungkan anggaran dengan hasil pelayanan.

4.2.3 Disposisi Pelaksana

Disposisi berkaitan dengan komitmen dan orientasi pelaksana dalam menjalankan kebijakan. Dalam transportasi publik, disposisi dapat dilihat melalui perhatian terhadap keselamatan, ketepatan waktu, kebersihan, kenyamanan, penanganan keluhan, dan perlindungan terhadap pengguna rentan.

Kualitas pelayanan akan sulit meningkat apabila ukuran keberhasilan hanya berfokus pada jumlah armada atau realisasi anggaran. Perspektif pengguna perlu masuk ke dalam indikator kinerja. Pengelola perlu mengetahui apakah pengguna merasa aman, berapa lama waktu tunggu, apakah halte mudah dijangkau, dan apakah informasi perjalanan tersedia.

Friman et al. (2020) menunjukkan bahwa keselamatan dan kualitas layanan memiliki hubungan dengan aksesibilitas yang dirasakan pengguna. Temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa orientasi pelayanan harus diarahkan pada pengalaman pengguna.

Disposisi juga tercermin dalam perilaku operator dan petugas. Kepatuhan terhadap rute, jadwal, keselamatan berkendara, kebersihan kendaraan, dan cara berinteraksi dengan penumpang merupakan bagian dari implementasi kebijakan yang secara langsung dirasakan masyarakat.

4.2.4 Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi menjadi tantangan karena pengelolaan transportasi publik melibatkan banyak aktor. Dinas Perhubungan Kota Palembang tidak bekerja sendirian, tetapi berhubungan dengan pemerintah provinsi, kementerian, pengelola LRT, operator bus, kepolisian, perangkat daerah bidang infrastruktur dan tata ruang, serta masyarakat.

Kompleksitas tersebut menciptakan risiko fragmentasi kewenangan. Setiap organisasi dapat memiliki target, prosedur, dan indikator yang berbeda. Jika tidak ada koordinasi yang efektif, integrasi layanan sulit dicapai.

Koordinasi yang efektif tidak cukup dilakukan melalui rapat. Koordinasi harus menghasilkan keputusan operasional mengenai sinkronisasi jadwal, lokasi halte, akses pejalan kaki, integrasi informasi, tarif, dan pengelolaan simpul transit.

SOP lintas organisasi juga diperlukan agar standar pelayanan dapat diterapkan secara konsisten. Dengan demikian, struktur birokrasi yang efektif bukan hanya struktur formal, tetapi struktur yang mampu menghasilkan koordinasi operasional.

4.3. Aksesibilitas dan Jangkauan Layanan

Aksesibilitas merupakan salah satu persoalan utama dalam kualitas transportasi publik Palembang. Keberadaan rute tidak otomatis berarti layanan mudah diakses. Pengguna juga harus mampu mencapai halte dengan aman dan nyaman.

Temuan Deni et al. (2022) mengenai belum meratanya rute dan halte menunjukkan pentingnya pendekatan jaringan dalam pengembangan transportasi publik.

Aksesibilitas perlu dilihat dari perspektif perjalanan *door-to-door*. Perjalanan pengguna dimulai dari rumah menuju halte, menunggu kendaraan, melakukan perjalanan, berpindah moda jika diperlukan, kemudian berjalan menuju tujuan akhir.

Batarce et al. (2022) menunjukkan bahwa jarak berjalan kaki merupakan salah satu atribut yang dipertimbangkan pengguna. Hansson et al. (2019) juga menempatkan cakupan jaringan sebagai salah satu faktor penting dalam preferensi transportasi.

Dengan demikian, strategi peningkatan aksesibilitas di Palembang perlu mencakup penataan halte pada kawasan permukiman padat, penguatan jalur pejalan kaki, penyeberangan aman, penerangan, serta pengembangan feeder.

4.4. Keandalan dan Kepastian Waktu

Keandalan merupakan kemampuan layanan untuk menyediakan perjalanan yang dapat diprediksi. Bagi pengguna, ketidakpastian waktu tunggu dapat menjadi hambatan yang lebih besar daripada durasi perjalanan yang panjang tetapi konsisten.

Evaluasi Buy The Service menunjukkan bahwa kepastian operasi dan informasi jadwal merupakan bagian penting dari kualitas layanan (ITDP Indonesia, 2023). Oleh karena itu, penyediaan armada perlu diikuti sistem informasi perjalanan yang dapat dipercaya.

Dishub dapat memperkuat keandalan melalui penetapan jadwal dan headway, pemantauan posisi armada, evaluasi koridor berdasarkan permintaan, serta penyampaian informasi ketika terjadi gangguan.

Pengembangan informasi real-time dapat dilakukan secara bertahap. Tahap awal dapat berupa jadwal yang konsisten di halte dan media digital resmi. Selanjutnya, sistem dapat dikembangkan melalui integrasi data GPS dan dashboard operasional.

4.5. Keselamatan, Keamanan, dan Kenyamanan

Keselamatan dan keamanan merupakan prasyarat pelayanan transportasi publik. Pengguna akan sulit menjadikan transportasi publik sebagai pilihan utama apabila mereka merasa tidak aman selama perjalanan.

Friman et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan, keselamatan, dan aksesibilitas memiliki keterkaitan dalam membentuk persepsi pengguna.

Bagi Dinas Perhubungan, peningkatan keselamatan perlu mencakup pengawasan kelayakan kendaraan, pembinaan pengemudi, pemeriksaan fasilitas, pengelolaan halte, dan evaluasi kondisi koridor.

Keamanan juga perlu diperhatikan terutama pada halte dan simpul transit. Pencahayaan, visibilitas, akses yang mudah, dan koordinasi dengan aparat keamanan merupakan bagian dari desain pelayanan.

Kenyamanan meliputi kebersihan kendaraan, kepadatan, kondisi tempat duduk, fasilitas halte, serta interaksi dengan petugas. Hansson et al. (2019) menempatkan kenyamanan sebagai salah satu atribut penting dalam preferensi pengguna transportasi publik.

4.6. Informasi, Tarif, dan Responsivitas

Informasi merupakan komponen yang sering kali menentukan apakah masyarakat mampu menggunakan transportasi publik secara efektif. Peta rute, jadwal, tarif, lokasi halte, perubahan layanan, dan kanal pengaduan harus tersedia secara mudah.

Informasi juga perlu disampaikan dalam format yang dapat dipahami pengguna baru. Penggunaan teknologi digital dapat memperluas akses informasi, tetapi media fisik tetap penting untuk pengguna yang tidak selalu memiliki akses atau kemampuan digital.

Tarif harus disampaikan secara transparan. Dalam sistem transportasi terintegrasi, pengguna perlu memahami biaya perjalanan ketika berpindah moda.

Responsivitas ditunjukkan melalui kemampuan pengelola merespons keluhan dan memperbaiki masalah. Data keluhan dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk mengidentifikasi halte bermasalah, waktu tunggu yang tinggi, gangguan rute, atau persoalan keselamatan.

Dengan demikian, pengaduan seharusnya tidak diposisikan hanya sebagai administrasi keluhan, tetapi sebagai instrumen pembelajaran organisasi.

4.7. Integrasi Antarmoda sebagai Persoalan Utama

Salah satu temuan penting kajian adalah bahwa tantangan transportasi publik Palembang tidak hanya terletak pada keberadaan moda, tetapi pada hubungan antarmoda.

Palembang memiliki BRT, LRT, feeder, angkutan kota, dan transportasi sungai. Keberadaan moda tersebut menciptakan peluang untuk membangun jaringan yang lebih komprehensif. Namun, manfaat jaringan akan terbatas apabila perpindahan antarmoda sulit dilakukan.

Integrasi perlu mencakup sekurang-kurangnya lima aspek, yaitu integrasi rute, jadwal, informasi, tarif, dan simpul transit.

Integrasi rute memastikan bahwa feeder menghubungkan kawasan yang tidak terlayani koridor utama. Integrasi jadwal mengurangi waktu tunggu ketika pengguna berpindah moda. Integrasi informasi memberikan gambaran perjalanan secara utuh. Integrasi tarif mengurangi kompleksitas pembayaran. Sementara itu, integrasi simpul memastikan perpindahan moda berlangsung aman dan mudah.

ITDP Indonesia (2019) menempatkan integrasi jaringan dan operator sebagai bagian penting reformasi transportasi publik. Oleh karena itu, pengelolaan transportasi Palembang perlu bergerak menuju pendekatan jaringan.

4.8. Faktor Pendukung Implementasi

Beberapa faktor mendukung pengelolaan transportasi publik di Kota Palembang. Pertama, terdapat landasan regulasi yang memberikan kewenangan kepada pemerintah dalam mengatur transportasi. Kedua, terdapat institusi khusus yaitu Dinas Perhubungan yang menjalankan fungsi pengaturan, pembinaan, pengendalian, dan pengawasan. Ketiga, Palembang telah memiliki berbagai moda dan layanan transportasi publik. Keempat, terdapat peluang pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan informasi dan pengendalian operasional.

Keberadaan berbagai moda dapat menjadi modal awal untuk membangun sistem jaringan. Namun, modal tersebut baru menghasilkan manfaat maksimal apabila terdapat koordinasi dan integrasi.

4.9. Faktor Penghambat Implementasi

Faktor penghambat terutama berkaitan dengan keterbatasan sumber daya, integrasi antarmoda yang belum menyeluruh, ketidakmerataan akses halte, kepastian jadwal, pembiayaan keberlanjutan, serta koordinasi lintas lembaga.

Persoalan sumber daya manusia menjadi penting karena pengelolaan transportasi modern membutuhkan kompetensi yang semakin beragam. Selain kompetensi teknis, aparatur perlu memahami pelayanan pengguna, pengelolaan data, dan teknologi informasi.

Persoalan lain adalah perilaku masyarakat. Masyarakat akan lebih mungkin berpindah dari kendaraan pribadi apabila transportasi publik mampu menawarkan perjalanan yang aman, mudah, hemat waktu, terjangkau, dan dapat diprediksi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas transportasi publik harus dilakukan secara konsisten.

4.10. Model Penguatan Tata Kelola Transportasi Publik

Berdasarkan hasil analisis, penguatan tata kelola transportasi publik Palembang dapat diarahkan pada lima strategi utama.

Pertama, membangun manajemen jaringan terpadu. Setiap moda perlu memiliki fungsi yang jelas sebagai koridor utama, feeder, layanan kawasan, atau penghubung last-mile.

Kedua, membangun standar pelayanan berbasis pengalaman pengguna. Indikator tidak hanya berupa jumlah armada dan koridor, tetapi juga waktu tunggu, ketepatan waktu, kondisi halte, keselamatan, kebersihan, dan kepuasan pengguna.

Ketiga, membangun sistem informasi dan data terpadu. Data posisi armada, waktu keberangkatan, keluhan, kondisi halte, dan keterisian dapat digunakan untuk mendukung keputusan operasional.

Keempat, membangun tata kelola kolaboratif. Forum koordinasi perlu memiliki kewenangan dan mandat yang jelas untuk menyelesaikan persoalan operasional antarmoda.

Kelima, mengintegrasikan transportasi publik dengan tata ruang. Trotoar, penyeberangan, pengendalian parkir, dan pengembangan kawasan sekitar simpul transit harus menjadi bagian dari kebijakan transportasi.

4.11. Akuntabilitas dan Manajemen Berbasis Data

Akuntabilitas pelayanan transportasi publik perlu dikembangkan melalui indikator yang dapat dirasakan pengguna. Laporan tidak cukup hanya menunjukkan jumlah armada dan realisasi anggaran.

Indikator yang lebih relevan mencakup:

1. rata-rata waktu tunggu;
2. ketepatan waktu keberangkatan;
3. cakupan dan keterjangkauan halte;
4. tingkat keterisian kendaraan;
5. jumlah gangguan layanan;
6. jumlah keluhan pengguna;
7. waktu penyelesaian keluhan;
8. tingkat kecelakaan atau insiden keselamatan;
9. kondisi fasilitas halte; dan
10. tingkat kepuasan pengguna.

Pendekatan tersebut menggeser orientasi pengelolaan dari sekadar administrasi program menuju manajemen kinerja berbasis hasil. Data operasional dapat digunakan untuk menyesuaikan frekuensi layanan, memperbaiki rute, menentukan lokasi halte, dan mengidentifikasi koridor yang memerlukan intervensi.

4.12. Pengelolaan Transportasi Publik yang Inklusif

Transportasi publik harus dapat digunakan oleh berbagai kelompok masyarakat, termasuk perempuan, anak-anak, lansia, penyandang disabilitas, pelajar, pekerja, dan masyarakat berpenghasilan rendah.

Inklusivitas harus diterapkan pada kendaraan, halte, jalur pejalan kaki, informasi, tarif, dan simpul transit. Fasilitas perlu mempertimbangkan akses naik-turun, pencahayaan, keamanan, informasi yang mudah dibaca, dan kemudahan memperoleh bantuan petugas.

Pengguna dengan kebutuhan mobilitas khusus perlu dilibatkan dalam evaluasi pelayanan. Konsultasi publik dapat dilakukan melalui survei, forum warga, kanal pengaduan, maupun kerja sama dengan komunitas pengguna.

Pendekatan partisipatif memungkinkan Dinas Perhubungan mengidentifikasi masalah yang tidak selalu terlihat dalam laporan administratif, seperti rasa tidak aman pada malam hari, kesulitan mengakses halte, atau hambatan ketika berpindah moda.

4.13. Implikasi Akademik dan Keterbatasan Kajian

Secara akademik, kajian ini memperlihatkan bahwa implementasi kebijakan transportasi publik perlu dianalisis sebagai persoalan tata kelola pelayanan. Model Edwards III memberikan kerangka untuk memahami bagaimana komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi memengaruhi pelaksanaan kebijakan (Edwards III, 1980).

Pada saat yang sama, perspektif kualitas transportasi publik memperluas ukuran keberhasilan dari sekadar jumlah armada dan koridor menuju pengalaman pengguna. Hansson et al. (2019), Friman et al. (2020), dan Batarce et al. (2022) menunjukkan pentingnya keandalan, kenyamanan, keselamatan, aksesibilitas, frekuensi, dan tarif dalam membentuk persepsi pengguna.

Keterbatasan utama penelitian ini adalah penggunaan studi dokumen dan kajian literatur. Penelitian tidak melakukan survei pengguna, observasi langsung terhadap headway, audit kondisi halte, atau pengukuran aktual kepuasan pengguna. Oleh karena itu, temuan penelitian harus dipahami sebagai analisis kebijakan berbasis dokumen, bukan sebagai pengukuran statistik kondisi pelayanan di seluruh koridor.

Keterbatasan tersebut sekaligus menjadi agenda penelitian selanjutnya. Penelitian lanjutan dapat menggabungkan studi dokumen dengan survei kepuasan pengguna, observasi waktu tunggu, analisis data GPS, pemetaan spasial rute dan halte, serta wawancara dengan operator dan Dinas Perhubungan. Dengan demikian, analisis implementasi kebijakan dapat dilengkapi dengan bukti empiris mengenai pengalaman pengguna.

5. KESIMPULAN

Implementasi kebijakan pengelolaan transportasi publik oleh Dinas Perhubungan Kota Palembang telah berjalan melalui fungsi pengaturan, pembinaan, pengendalian, pengawasan, dan koordinasi. Keberadaan BRT Transmusi, layanan Buy The Service, feeder LRT, halte, terminal, angkutan kota, serta moda transportasi lainnya menunjukkan adanya modal kelembagaan dan infrastruktur untuk membangun sistem transportasi publik perkotaan yang lebih terintegrasi.

Berdasarkan model implementasi Edwards III, keberhasilan pengelolaan transportasi publik dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi menentukan kejelasan informasi kepada operator dan pengguna. Sumber daya menentukan kapasitas organisasi dalam menyediakan armada, fasilitas, SDM, teknologi, dan pembiayaan. Disposisi menentukan komitmen pelaksana terhadap keselamatan dan kebutuhan pengguna. Sementara itu, struktur birokrasi menentukan kemampuan berbagai aktor untuk berkoordinasi dalam penyelenggaraan layanan.

Dari perspektif kualitas pelayanan, transportasi publik Kota Palembang masih menghadapi sejumlah persoalan. Tantangan utama mencakup ketidakmerataan akses rute dan halte, belum optimalnya kepastian jadwal, keterbatasan integrasi antarmoda, persoalan *first-mile* dan *last-mile*, informasi perjalanan yang belum konsisten, serta fragmentasi kewenangan antaraktor.

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa kualitas transportasi publik tidak dapat diukur hanya dari jumlah kendaraan atau koridor yang tersedia. Kualitas pelayanan harus dilihat dari pengalaman perjalanan pengguna secara utuh, mulai dari akses menuju halte, waktu tunggu, perjalanan dalam kendaraan, perpindahan moda, hingga perjalanan menuju tujuan akhir. Perspektif tersebut sejalan dengan temuan Hansson et al. (2019), Friman et al. (2020), dan Batarce et al. (2022) yang menunjukkan pentingnya

keandalan, aksesibilitas, keselamatan, kenyamanan, frekuensi, jarak berjalan kaki, dan tarif dalam membentuk kualitas transportasi publik.

Oleh karena itu, arah kebijakan transportasi publik Kota Palembang perlu bergeser dari pengoperasian moda secara terpisah menuju pengelolaan jaringan transportasi yang terintegrasi. Integrasi tersebut perlu mencakup rute, jadwal, informasi, tarif, simpul transit, dan akses pejalan kaki. Pendekatan tersebut sejalan dengan arah reformasi transportasi publik yang menekankan integrasi jaringan dan kelembagaan (ITDP Indonesia, 2019).

Prioritas perbaikan perlu diarahkan pada penguatan informasi dan kepastian jadwal, pengembangan feeder dan akses halte, standardisasi kualitas pelayanan, penguatan kompetensi SDM, pengelolaan data operasional, pengembangan kanal pengaduan yang responsif, serta penguatan koordinasi lintas lembaga. Pembiayaan transportasi juga perlu dikaitkan dengan indikator kinerja yang dapat menunjukkan manfaat investasi publik terhadap pengguna.

Dengan demikian, keberhasilan kebijakan transportasi publik seharusnya diukur berdasarkan manfaat nyata bagi masyarakat. Indikator seperti waktu tunggu, ketepatan waktu, keterjangkauan halte, keselamatan, kenyamanan, tingkat keluhan, kepuasan pengguna, dan keterhubungan antarmoda perlu menjadi bagian dari sistem evaluasi kinerja Dinas Perhubungan.

Pada akhirnya, pengelolaan transportasi publik Kota Palembang membutuhkan perubahan paradigma dari pendekatan berbasis moda menuju pendekatan berbasis jaringan dan pengalaman pengguna. Transportasi publik yang aman, mudah diakses, dapat diprediksi, terjangkau, nyaman, dan terintegrasi memiliki peluang lebih besar untuk menjadi pilihan mobilitas masyarakat sekaligus mendukung pengurangan ketergantungan terhadap kendaraan pribadi dan pembangunan perkotaan yang lebih berkelanjutan.

6. KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian maupun publikasi artikel ini.

Pustaka

- Batarce, M., Muñoz, J. C., Gschwender, A., and Tirachini, A. (2022). Understanding the trade-offs between public transport service quality attributes: An application to six latin american transit systems. *Journal of Public Transportation*, 24:100006.
- Deni, M., Trianto, A., Bangsawan, A., and Permana, K. W. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna jasa transportasi teman bus pt trans musi palembang jaya di kota palembang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(2).
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press, Washington, D.C.
- Friman, M., Lättman, K., and Olsson, L. E. (2020). Public transport quality, safety, and perceived accessibility. *Sustainability*, 12(9):3563.

- Hansson, J., Pettersson, F., Svensson, H., and Wretstrand, A. (2019). Preferences in regional public transport: A literature review. *European Transport Research Review*, 11:36.
- ITDP Indonesia (2019). Public transport reform guideline for indonesian cities. Institute for Transportation and Development Policy Indonesia.
- ITDP Indonesia (2023). Dokumentasi evaluasi program buy the service di indonesia. Institute for Transportation and Development Policy Indonesia.
- Pemerintah Kota Palembang (2011). Peraturan daerah kota palembang nomor 14 tahun 2011 tentang penyelenggaraan transportasi. Peraturan Daerah Kota Palembang.
- Pemerintah Republik Indonesia (2009a). Undang-undang republik indonesia nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan. Undang-Undang Republik Indonesia.
- Pemerintah Republik Indonesia (2009b). Undang-undang republik indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-Undang Republik Indonesia.
- Saputra, I., Fadilah, A., and Hamdian, R. (2023). Implementasi kebijakan peraturan walikota palembang nomor 57 tahun 2016 tentang tugas pokok, fungsi dan tata kerja pada dinas perhubungan kota palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*, 5(2):135–150.
- Tirachini, A. (2020). Ride-hailing, travel behaviour and sustainable mobility: An international review. *Transportation*, 47:2011–2047.
- World Bank (2017). Indonesia: Urban transport review.