

SISTEM PENGAWASAN PENYELENGGARAAN LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI KOTA MAKASSAR

SERVICE MANAGEMENT SUPERVISION SYSTEM ONLINE TRANSPORTATION IN MAKASSAR CITY

Irfan B¹

STISIP 17-8-1945

Makassar, Indonesia¹

email:

irfanbasyo20@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini mengkaji tentang sistem pengawasan penyelenggaraan layanan transportasi online di Kota Makassar. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui sistem pengawasan penyelenggaraan layanan transportasi online di Kota Makassar. Tipe penelitian fenomenologi yakni suatu penelitian yang meliputi proses pengumpulan data dan penjelasan data secara kualitatif. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dimana data dikumpulkan dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengawasan penyelenggaraan layanan transportasi online di Kota Makassar yang terindikasi dari pemantauan, pemeriksaan, penilaian, dan pelaporan belum dilaksanakan dengan maksimal. Penyebab belum maksimalnya pengawasan tersebut adalah data pengemudi layanan transportasi online di kota Makassar yang belum akurat, belum tersedianya regulasi khusus untuk menindak pengemudi layanan transportasi online yang melanggar karena toleransi implementasi regulasi yang tidak pasti dari Kementerian Perhubungan sebagai regulator bagi Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan, implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 tahun 2017 yang kurang baik, dan masih kurangnya sosialisasi terkait peraturan tersebut kepada pengguna transportasi online.

Kata Kunci: Pengawasan, Penyelenggaraan, Layanan, Transportasi Online

Abstract: This study examines the supervision system for the implementation of online transportation services in Makassar City. The purpose of the study was to determine the supervision system for the implementation of online transportation services in Makassar City. The type of phenomenological research is a research that includes the process of collecting data and explaining the data qualitatively. This type of research is qualitative where data is collected by observation, interviews, and documentation methods and then analyzed descriptively qualitatively. The results of the study indicate that the supervision system for the implementation of online transportation services in Makassar City, which is indicated by monitoring, inspection, assessment, and reporting has not been implemented optimally. The cause of the lack of maximum supervision is the data of drivers of online transportation services in Makassar city which is not yet accurate, there is no special regulation to take action against drivers of online transportation services who violate due to the tolerance for the implementation of uncertain regulations from the Ministry of Transportation as a regulator for the Transportation Service of South Sulawesi Province, implementation The Minister of Transportation Regulation Number 108 of 2017 is not good, and there is still a lack of socialization related to the regulation to online transportation users.

Keywords: Supervision, Organizing, Service, Online Transportation.

JGPI

p-ISSN: 2774-907X

e-ISSN: 2775-0140

Vol. 2, No. 1, pp. 9-14

April 2022



Unit Publikasi Ilmiah
Intelektual Madani
Indonesia

PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat terhadap transportasi yang nyaman, aman dan cepat adalah tuntutan perkembangan yang semakin cepat, utamanya dalam hal transportasi. Selain itu, teknologi adalah bagian terpenting yang tidak dapat terpisahkan ditengah masyarakat yang sedang berada pada era globalisasi. Layanan transportasi mengalami kemajuan yang sangat pesat mengikuti perkembangan teknologi yang juga semakin pesat. Senada dengan hal tersebut, transportasi diartikan sebagai pemindahan orang atau barang dari suatu titik tertentu, yang disebut lokasi awal, menuju lokasi lain yang disebut tujuan (Miro, 2012).

Transportasi dan teknologi melahirkan sebuah inovasi yang mampu dengan cepat mengalihkan perhatian masyarakat umum yakni dari kebiasaan menggunakan layanan transportasi umum berbasis konvensional beralih kepenggunaan layanan transportasi berbasis aplikasi yang secara umum disebut transportasi online. Layanan transportasi seperti Go-jek, Grab dan Uber adalah penyedia jasa layanan angkutan transportasi online. Penyedia layanan ini hadir dengan sistem persaingan yang lebih modern sebab memudahkan dan mengefisienkan waktu masyarakat dalam mencari penyedia layanan transportasi.

Pemanfaatan teknologi bidang transportasi ditandai dengan banyaknya bermunculan transportasi online. Dengan perkembangan pemanfaatan transportasi online yang cukup pesat di Kota Palembang saat ini maka perlu dilakukan analisis penerimaan masyarakat terhadap layanan transportasi online untuk melihat perubahan pandangan masyarakat terhadap teknologi informasi khususnya pada teknologi informasi yang bergerak di layanan transportasi online (Erica & Rasyid, 2018). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Agussalim & Arazzi Bin Hassan Jan, Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kualitas layanan berpengaruh positif tapi tidak signifikan. Perusahaan sebaiknya meningkatkan promosi harga agar dapat bersaing dengan kompetitor lainnya, kualitas layanan yang di berikan kompetitor terhadap kepuasan konsumen lebih di tingkatkan lagi, (Agussalim & Arazzi. 2018), dengan uraian sebagai berikut: a) variabel harga, kualitas layanan secara bersama sama memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen Go-jek, b) variabel harga, memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Go-jek, c) variabel

kualitas layanan, memberikan pengaruh yang positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen Go-jek.

Salah satu sebab penerimaan masyarakat terhadap layanan transportasi online dipengaruhi oleh faktor *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *behavioral intention*, sedangkan faktor *social influence* tidak mempengaruhi penerimaan masyarakat untuk menggunakan layanan transportasi online (Chandra & Novita, 2020). Kualitas pelayanan memiliki korelasi positif terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan transportasi online, selain itu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan transportasi online memiliki pengaruh besar terhadap loyalitas masyarakat dalam menggunakan layanan transportasi online sedangkan kepuasan pelanggan tidak dapat dimediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan dengan loyalitas pelanggan (View of pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan jasa transportasi online.Pdf, n.d.)

Layanan transportasi online tidak hadir dengan tanpa persoalan, penerimaan dikalangan transportasi konvensional dan penyesuaian tarif dan lain sebagainya. Seperti yang diungkapkan dalam (Subagyo et al., 2019) adapun hasil kajian sebagai berikut: a) permasalahan yang di hadapi driver transportasi online pada dewasa ini adalah timbulnya perselisihan dengan transportasi konvensional yang di akibatkan tidak adanya payung hukum sehingga driver transportasi online tidak bisa bekerja dengan tenang dan aman. Selain itu permasalahan dengan sesama transportasi online yaitu tidak ada batasan kuota sesama driver transportasi online sehingga mempengaruhi dalam mendapatkan penumpang maupun bonus hal itu menimbulkan dilema sesama driver transportasi online, b) adanya transportasi online memberikan suatu perubahan yaitu perubahan sosial dan ekonomi bagi masyarakat Kota Malang khususnya pada driver transportasi online, dengan adanya transportasi online di Kota Malang memberikan lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat, tidak adanya jam kerja serta sistem bagi hasil yang menguntungkan sehingga membuat masyarakat bergabung menjadi driver transportasi online dari hanya dijadikan sebagai pekerjaan sampingan maupun pekerjaan utama. Transportasi online juga membuat masyarakat sadar akan perkembangan teknologi.

Perkembangan transportasi daring telah memberikan tantangan terhadap sektor kebijakan publik untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi. Namun, pemerintah sebagai regulator terlihat gagap menemukan peraturan yang tangkas untuk

menghadapi fenomena transportasi daring tersebut. Dalam mengurai dinamika kebijakan pengaturan transportasi daring dan dampaknya terhadap masyarakat. Sampai saat ini setidaknya telah dilakukan tiga kali revisi atau perbaikan terhadap Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) yang mengatur transportasi daring, yaitu Permenhub No. 32 Tahun 2016, Permenhub No. 27 Tahun 2017 dan Permenhub 108 Tahun 2017. Namun demikian, pro dan kontra masih saja muncul terkait dengan transportasi daring tersebut karena minimnya kebijakan yang lebih terintegrasi dan komprehensif yang mengikutsertakan berbagai kementerian dan lembaga terkait untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan tentang transportasi daring. Karena itu, pelibatan berbagai aktor dan kelompok kepentingan perlu untuk diperhatikan lebih baik, karena merekalah yang akan menerima dampak kebijakan dan melaksanakan kebijakan itu sendiri. Apalagi masyarakat digital yang menggunakan bantuan teknologi informasi untuk melakukan aktifitas kesehariannya memiliki ciri yang berbeda dengan kondisi masyarakat sebelumnya. Transportasi daring telah berhasil mendorong perubahan sosial dalam tiga tingkatan, yaitu tingkat individu, tingkat antar-individu dan tingkat komunitas (Widiyatmoko, 2018).

Pengawasan yang baik akan memberikan rasa aman dan nyaman untuk semua yang berkepentingan. Siagian (Torang, 2013) mengatakan bahwa pengawasan adalah suatu rangkaian yang dilakukan dengan pengamatan terhadap keseluruhan kegiatan dalam organisasi agar menjamin semua pekerjaan berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah dilakukan sebelumnya. Namun pada kenyataannya adalah terjadi gelombang protes atas hal ini. Maka penulis menilai bahwa fungsi pengawasan belum terlaksana dengan optimal oleh pemerintah dalam hal ini pengawasan terhadap penyelenggaraan layanan transportasi online di Kota Makassar. Sistem pengawasan ini sangat penting, sebab sebaik apapun sebuah peraturan jika tidak melaksanakan sistem pengawasan maka tidak akan memberikan hasil sesuai dengan apa yang diharapkan oleh semua pihak. Pengawasan adalah berfungsi untuk melakukan penyesuaian antara ketentuan yang ideal dengan keadaan yang sebenarnya terjadi. Pengawasan bukan berfungsi untuk mencari siapa yang melakukan kesalahan, tetapi berfungsi untuk mencari apa yang salah dan dilakukan tindakan korektif untuk memperbaiki kesalahan itu, namun jika sudah baik, maka dilakukan tindakan untuk meningkatkan kualitas (Murwaningsih, 2013).

Pengawasan sebagaimana dikatakan Makmur (2011) bahwa terdapat beberapa teknik dalam pengawasan yang juga dapat diterakan dalam proses pengawasan

transportasi online yang beroperasi di Kota Makassar sebagai berikut; a) teknik pemantauan dalam pengawasan. Teknik dalam pemantauan dalam pengawasan ini sangat dibutuhkan semua lembaga agar program yang direncanakan dengan dapat terlaksana dengan baik. b) teknik pemeriksaan dalam pengawasan. Teknik pemeriksaan dalam pengawasan harus dapat memberikan suatu informasi atau keterangan yang jelas dengan mengandung kebenaran atau keterangan kebenaran yang jelas agar dapat pula memberikan keyakinan kepada semua pihak atas hasil pengawasan yang telah dilakukan. c) teknik penilaian dalam pengawasan. Teknik penilaian sebagai bagian daripada pengawasan terhadap pelaksanaan sesuatu kegiatan tentunya harus dilakukan secara tepat, adil dan jujur dengan jiwa keutamaannya. d) teknik wawancara dalam pengawasan. Tujuan wawancara di bidang pengawasan dalam rangka memperoleh informasi sehingga pengawas bias menentukan suatu keyakinan kebenaran atautkah benar dalam kesalahan. e). teknik pengamatan dalam pengawasan Pengamatan dilakukan untuk menyesuaikan antara informasi dan kebenaran yang terjadi itu susuai dengan yang diharapkan, proses pengamatan harus dilakukan dengan cermat. f). teknik perhitungan dalam pengawasan. Perhitungan sangat memegang penting dalam pengawasan karena salah satu teknik untuk menentukan daripada hasil pengawasan, kekeliruan dalam perhitungan berarti kesalahan hasil dalam pengawasan. g) teknik analisis dalam pengawasan Data dan informasi yang diterima dari kegiatan pengawasan harus dilakukan analisis untuk menentukan kualitas hasil kerja yang dilakukan oleh unit kerja teknis sehingga dapat memberikan suatu kepastian. h) teknik pelaporan dalam pengawasan Laporan pengawasan kadang tidak informatif karena sulit dipahami oleh penerima laporan, olehnya itu seharusnya menciptakan suatu teknik yang tepat sehingga tidak mengalami kesulitan dalam memahaminya.

Dalam kajian ini, pendekatan yang digunakan adalah pengawasan pemerintah dalam beroperasinya Transportasi Online di Kota Makassar yang sudah menjadi kubutuhan massyarakat banyak. Selain itu, pengawasan pemerintah terhadap pelayanan transportasi online juga menjadi kajian regulatif terkait dengan pengawasan pemerintah dalam menjamin berbagai hal seperti keamanan, ketaatan penyelenggara terhadap berbagai peraturan yang telah ada.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan yang menangani terkait dengan penyelenggaraan layanan transportasi online di Kota Makassar. Adapun informan yang dimaksud adalah: 1) Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan; 2) Penyedia Layanan Transportasi Online; 3) Pengguna layanan transportasi online di Kota Makassar. Teknik pengumpulan dilakukan melalui wawancara mendalam, pengamatan/observasi, studi kepustakaan dan dokumentasi. Teknik analisis datanya melalui: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. pengabsahahan data dengan Triagulasi sumber, triagulasi waktu, dan triagulasi tekni yang meliputi teknik observasi dan teknik wawancara.

HASIL DAN DISKUSI

Sistem pengawasan penyelenggaraan layanan transportasi online di Kota Makassar telah dikakukan oleh sebagaimana mestinya. Khususnya bagian yang menangani transportasi online yaitu bagian angkutan tidak dalam trayek dan barang Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan ini peneliti akan menjelaskan empat indikator yang terdapat sistem pengawasan penyelenggaraan layanan transportasi online di Kota Makassar, yakni pemantauan, pemeriksaan, penilaian, pelaporan.

Pemantauan Layanan Transportasi Online

Dalam melakukan pemantauan penyelenggaraan transportasi online di Kota Makassar, Dinas Perhubungan melakukan upaya pemantauan dengan dua metode yakni, *pertama*, Akses Dashboar. Adalah suatu sistem yang terhubung dengan alur pergerakan taksi online yang terintegrasi dengan sistem yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan. Melalui Akses dashboard ini semua pergerakan taksi online terbaca melalui sistem yang dimiliki oleh Dishub, hal ini adalah wujud dari proses pemantauan yang terintegrasi mulai dari penyedia layanan transportasi online yakni aplikator dan driver yang dapat dipantau oleh Dinas Perhubungan. Dalam pengawasan ini membutuhkan dukungan dari penyedia layanan yang ada di Kota Makassar yakni dengan melakukan proses pendataan yang baik terhadap driver yang mereka miliki agar pemantauan yang dilakukan oleh Dishub dapat berjalan dengan baik sesuai harapan banyak pihak. Proses pengawasan dengan menggunakan Dashboard Dinas Perhubungan adalah upaya untuk memantau penyedia layanan transportasi online dengan

menggunakan pendekatan teknologi yang terintegrasi dengan driver layanan transportasi online.

Berdasarkan hasil analisis penelitian bahwa proses pengawasan dengan menggunakan akses dashboard belum berjalan dengan maksimal disebabkan karena beberapa aspek seperti, data penyedia layanan transportasi online yang belum tersedia secara utuh dan akurat serta dukungan data yang tersedia oleh penyedia layanan transportasi online di Kota Makassar belum terlapor dengan maksimal di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan.

Kedua, Pemesanan Manual di Aplikasi. Cara selanjutnya jika melakukan pemantauan terhadap pengawasan penyelenggaraan layanan transportasi online yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan adalah dengan cara melakukan pemesanan langsung kepada pengemudi transportasi online. Tentu ini sangat sederhana dan efektif jika akan dilakukan proses pemeriksaan dan pemantauan terhadap transportasi online sebab cukup dengan pemesanan maka akan mudah dilakukan tindak lanjut.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa salah satu kelemahan dengan menggunakan metode ini adalah tidak dapat dilakukan pemantauan dalam jumlah banyak dalam eaktu yang cepat. Metode ini juga menjadi fakta bahwa pemerintah dalam hal ini Dinas Perhubungan tidak mampu melahirkan inovasi dalam hal pemantauan yang dapat menjangkau keseluruhan dengan jumlah banyak dan efektif waktu.

Teknik pemantauan dalam pengawasan ini sangat dibutuhkan semua lembaga agar program yang direncanakan dapat terlaksana dengan baik, berdasarkan hasil analisis diatas diketahui bahwa proses pemantauan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan dengan cara menggunakan akses dashnbord dan pemesanan manual belum berjalan dengan baik karena belum mampu melakukan pemantauan dengan menyeluruh dan memantau pergerakan penyedia pelayanan transportasi online.

Pemeriksaan Layanan Transportasi Online

Pemeriksaan terhadap beroperasi transportasi online di Kota Makassar dalam penelitian ini meliputi beberapa indikator yang akan dilakukan pemeriksaan oleh Dinas Perhubungan terhadap beroperasinya layanan transportasi online yang meliputi beberapa syarat admistrasi layaknya transportasi umum kebanyakan. Seperti yang dipaparkan oleh Kasi angkutan tidak dalam trayek Dinas Perhubungan Sulsel bahwa proses pemeriksaan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No 108 tahun 2018

yaitu Memiliki SIM A Umum, Buku Uji KIR, STNK, Berbadan Hukum, Stiker, dan Kartu Pengawasan dari Dinas Perhubungan. Proses pemeriksaan ini adalah upaya penindakan administratif kepada penyedia layanan transportasi online di Kota Makassar.

Berdasarkan hasil analisis teori dan temuan bahwa proses pengawasan dengan indikator pemeriksaan terhadap persyaratan utama dalam menyediakan layanan transportasi online belum terlaksana dengan baik, hal tersebut diperkuat dengan teori Makmur (2012) bahwa teknik pemeriksaan dalam pengawasan harus dapat memberikan suatu informasi atau keterangan yang jelas dengan mengandung kebenaran atau keterangan kebenaran yang jelas agar dapat pula memberikan keyakinan kepada semua pihak atas hasil pengawasan yang telah dilakukan.

Temuan penelitian ini bahwa pemeriksaan yang dilakukan hanya sebagai upaya untuk memenuhi tugas administratif Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan dalam kaitan besarnya desakan publik terkait dengan legalitas transportasi online di Kota Makassar. Dalam melakukan pemeriksaan, Dinas Perhubungan juga tidak memiliki kewenangan penindakan terhadap kekurang syarat administrasi diatas. Hal tersebut karena belum ada arahan dari Kementrian Perhubungan yakni penindakan terhadap pengemudi yang belum menyesuaikan dengan aturan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa prsoses pemeriksaan harus mengacu kepada pemberlakuan aturan yang telah ada dan diterapkan maksimal termasuk penindakan bagi pengemudi, namun yang terjadi adalah belum ada penindakan terhadap proses pelanggaran yang memenuhi hasil pemeriksaan.

Penilaian Layanan Transportasi Online

Penilaian semua mengacu kepada peraturan yang ada yakni pasal 3 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 tahun 2012 dengan indikator pemenuhan terhadap Surat Izin Mengemudi, Surat Tanda Nomor Kendaraan, Uji Kir dan Izin lainnya atau berdasarkan hasil pemeriksaan dan pemberian surat pernyataan. Berdasarkan turunan PP tersebut berada pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 tahun 2018 yang menjadi acuan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun untuk memperjelas pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penilaian meliputi dua hal yaitu penilaian berdasarkan:

1. Hasil pemeriksaan

Proses penilaian yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan dengan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan sebelumnya, artinya penilaian tersebut tidak akan terlepas dari pemenuhan persyaratan pemeriksaan sebelumnya. Hasil analisis penelitian menjelaskan bahwa proses penilaian dari pemeriksaan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan belum berjalan dengan baik, hal tersebut karena proses pemeriksaan yang juga belum maksimal sehingga mempengaruhi proses penilaian yang juga belum maksimal. Jika proses pemeriksaan yang terbatas dengan razia yang dilakukan di beberapa daerah, tentu itu belum maksimal. Beberapa penyebabnya karena jumlah pengemudi yang tidak terdata dengan baik sehingga pihak dinas perhubungan belum mampu mengakumulasi jumlah pengemudi dengan baik. Yang paling utama adalah proses penilaian ini mampu memberikan kepastian hukum terhadap semua pengemudi transportasi online yang sudah terdata dan memberikan kenyamanan bagi pengguna transportasi online, serta menjadi tugas selanjutnya adalah mengupayakan proses perbaikan data jumlah pengemudi layanan transportasi online di Kota Makassar.

2. Pemberian surat pernyataan

Proses pemberian surat pernyataan dilakukan setelah proses pemeriksaan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan, apabila terdapat pelanggaran dari hasil pemeriksaan. Seperti dijelaskan bahwa penyedia layanan transportasi online berkewajiban untuk memenuhi syarat administrasi sebagai penyedia layanan transportasi online berupa SIM A Umum, Buku Uji KIR, STNK, Berbadan Hukum, Stiker, dan Kartu Pengawasan dari Dinas Perhubungan. Apabila persyaratan ini tidak dipenuhi oleh penyedia layanan transportasi online, maka dinas perhubungan provinsi Sulawesi Selatan memberikan surat pernyataan untuk memenuhi segera persyaratan yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 tahun 2018 tersebut.

Berdasarkan hasil analisis dengan pendekatan teori penilain, Proses penindakan berupa pemberian sanksi tilang memang belum diberlakukan dengan efektif sebab pertimbangan memberikan waktu terhadap pemenuhan persyaratan administrasi, oleh sebab itu surat pernyataan diberikan kepada pengemudi yang belum memenuhi persyaratan. Tetapi seiring dengan perkembangan yang semakin cepat, proses pemberian pernyataan ini juga tidak efektif dengan jumlah pengemudi yang sangat besar dan tidak

ada pola pemeriksaan yang berkelanjutan sehingga tidak ada efek jera bagi yang kedapatan melakukan pelanggaran berulang.

Hasil analisis terkait dengan penilaian ini belum diberlakukan dengan maksimal, penyebabnya karena Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan masih memberikan waktu kepada pihak aplikasi dan pengemudi untuk melengkapi persyaratan tersebut. Pemberian waktu ini tidak ada batasan yang ditentukan oleh pihak Dinas Perhubungan sehingga terkesan memberikan kemudahan yang berlebihan kepada pihak pengemudi dan aplikasi, selain itu penilaian.

Pelaporan Layanan Transportasi Online

Dalam melakukan pelaporan, Dinas Perhubungan memberikan dua mekanisme yang dapat ditempuh bagi pihak yang merasa dirugikan oleh transportasi online. Proses ini sangat penting sebagai bahan evaluasi pemerintah dalam melakukan kontrol secara berkala dengan penyedia layanan transportasi online di Kota Makassar untuk menjamin keberlangsungan proses layanan transportasi online dan sisi lain juga tetap menjaga keamanan dan kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan transportasi online di Kota Makassar. Dalam melakukan pelaporan terhadap layanan yang merugikan masyarakat, pemerintah menyediakan dua metode berupa :

1. Melalui peran masyarakat

Diera modern ini peran serta masyarakat dalam berbagai kebijakan pemerintah selalu dibutuhkan termasuk peran pelaporan terhadap kebijakan pemerintah. Dalam pelaporan terhadap transportasi online jika terdapat pelanggaran, pada bagian ini masyarakat harus berperan aktif untuk melakukan proses pelaporan jika terdapat pelanggaran oleh penyedia layanan transportasi online. Hal ini sesuai dengan pasal 71 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 tahun 2017 yang mengatakan bahwa masyarakat memiliki hak untuk berperan serta dalam penyelenggaraan angkutan jalan. Berdasarkan hasil analisis dari penelitian diketahui bahwa peran serta masyarakat belum berjalan maksimal disebabkan pelapor dalam hal ini masyarakat yang merasa dirugikan diharuskan memenuhi beberapa persyaratan awal yang belum disosialisasikan dengan baik, seperti masyarakat ketika ingin melakukan proses pelaporan harus menyertakan informasi yang lengkap agar tidak ada pihak yang tersudut tanpa bukti yang cukup. Sedangkan disisi lain masyarakat belum memahami peran serta mereka sehingga aturan

ini belum berjalan efektif disebabkan karena pengguna dan pengemudi belum mengetahui aturan tersebut.

2. Pelaporan berdasarkan hasil pemeriksaan petugas Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa proses ini adalah bagian dari pola kerja birokrasi pemerintahan setelah melakukan pemeriksaan dan terdapat pelanggaran dan mendapatkan penilaian sebagaimana dijelaskan sebelumnya maka proses pelaporan secara struktur birokrasi kemudian berjalan normatif sebagaimana umumnya birokrasi ketika menyapaikan laporan. Berdasarkan hasil temuan bahwa sudah ada beberapa laporan terkait dengan pelanggaran penyedia layanan transportasi online di Kota Makassar, akan tetapi belum mendapatkan sanksi yang tegas dari Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan disebabkan proses pemberlakuan aturan yang memang masih belum maksimal oleh pihak dinas perhubungan prov sulawesi selatan. Hal ini dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna serta jaminan hukum bagi penyedia layanan transportasi online di Kota Makassar. Proses pelaporan adalah upaya evaluasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan terhadap upaya perbaikan pelayanan transportasi online di Kota Makassar, berdasarkan hasil penelitian dan analisis bahwa pelaporan terhadap pelayanan transportasi online belum berjalan dengan maksimal disebabkan karena sosialisasi layanan pelaporan belum sepenuhnya diketahui oleh pengguna layanan transportasi online, kemudian pelaporan yang dilakukan dari hasil razia dijalan raya juga belum memaksimalkan upaya evaluasi yang dimaksud karena belum ada penindakan atas laporan petugas yang berada dilapangan sebabkan karena penerapan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 tahun 2018 belum memaksimalkan penindakan pelanggaran penyedia layanan transportasi online di Kota Makassar.

KESIMPULAN

Sistem pengawasan penyelenggaraan layanan transportasi online sudah dilaksanakan meliputi pemantauan, pemeriksaan, penilaian dan pelaporan layanan transportasi online di Kota Makassar dengan kesimpulan bahwa proses pengawasan belum berjalan dengan baik. *Pertama*, pemantauan dengan akses dashboard dan pemesanan secara langsung melalui aplikasi, belum maksimal karena sekedar melakukan pemantauan dan faktor data kendaraan yang terdaftar belum sesuai dengan jumlah

kendaraan yang terbaca diakses dashboard, sedangkan proses pemesanan secara melalui aplikasi masih belum berjalan dengan baik karena jumlah pengemudi transportasi yang belum terdata dengan baik. *Kedua*, pemeriksaan yang dilakukan oleh Dishub Provinsi Sulawesi Selatan yang memeriksa kelengkapan administrasi diantaranya SIM A Umum, Buku Uji KIR, STNK, Berbadan Hukum, Stiker, Kartu Pengawasan, belum terlaksana dengan baik karena belum ada arahan dari Kementerian Perhubungan berupa penindakan terhadap pengemudi yang belum menyesuaikan dengan aturan tersebut. *Ketiga*, penilaian belum terealisasi dengan baik disebabkan karena pemberlakuan peraturan tentang transportasi online belum diberlakukan dengan maksimal, dan adanya toleransi dari Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan terkait implementasi tersebut. *Keempat*, pelaporan yang terdiri atas dua jenis yang melibatkan peran serta masyarakat dan petugas dinas perhubungan, belum maksimal karena sosialisasi peran masyarakat belum maksimal, dan petugas Dinas Perhubungan belum maksimal dalam melakukan razia di kota Makassar .

REFERENSI

- Agussalim, Stephaldi Otto & Arazzi Bin Hassan Jan. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Go-Jek Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4), 2318–2327.
- Chandra, F. S., & Novita, D. (2020). Analisis Penerimaan Masyarakat Terhadap Layanan Transportasi Online Menggunakan UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 1(1), 23–33. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v1i1.319>.
- Erica, D., & Rasyid, H. Al. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online di Jakarta. *Jurnal Ecodemica*, 19 No. 2(2), 168–176.
- Luciah, dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. Universitas Tridianti. *Jurnal Ekonomi*, 14(2), 213-226.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika aditama.
- Miro, Fidel. (2012). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Murwaningsih, Tri. (2013). *Perencanaan dan Pengawasan*. Surakarta: UNS Press.

Subagyo, S. Y., Muchsini, S., & Abidin, A. Z. (2019). Transportasi Online dan Perubahan Sosial dan Ekonomi Masyarakat (Studi Kasus pada Driver Transportasi Online di Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13(4), 25–29.

Torang, Syamsir. (2013). *Organisasi Dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Widiyatmoko, F. (2018). Dinamika Kebijakan Transportasi Online. *Journal of Urban Sociology*, 1(2), 55. <https://doi.org/10.30742/jus.v1i2.570>.