

**UNIVERSITAS INDONESIA**

**MODEL RELASI KOMUNITAS SUARA TRANSJAKARTA  
DENGAN UNIT PENGELOLA TRANSJAKARTA BUSWAY  
DALAM MELAKUKAN EVALUASI TRANSJAKARTA BUSWAY**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata Satu Sosiologi**

**DONNY MASON SITOMPUL  
0806347731**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI SOSIOLOGI  
Depok  
Juni 2012**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk,  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Donny Mason**

**NPM : 0806347731**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : 28 Juni 2012**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Donny Mason  
NPM : 0905090224  
Program Studi : Sosiologi  
Judul Skripsi : Model Relasi Komunitas Suara Transjakarta dengan Unit Pengelola Transjakarta Busway dalam Melakukan Evaluasi Transjakarta Busway.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia

### Dewan Penguji

**Pembimbing** :  
Raphaella Dewantari Dwianto M.A., Ph.D.  
NUP. 0908050340 : (.....)

**Penguji** :  
Dr. Linda Darmajanti, MT  
NIP. 195404201983032002 : (.....)

**Ketua Sidang** :  
Dr. Erna Karim M.Si  
NIP. 195307221980032001 : (.....)

**Sekretaris Sidang** :  
Putu Chandra Dewi Kardha S.Sos., M.Si.  
NUP. 0907050241 : (.....)

**Ditetapkan di : Depok**  
**Tanggal : 9 Juli 2012**

## KATA PENGANTAR

Rasa syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas anugerah yang Dia berikan sehingga penulis boleh melalui kegiatan perkuliahan selama ini. Terlebih lagi atas rahmat dan kasih setiaNya dalam menemani penulis melakukan penelitian ini, bukan karena hebat penulis penelitian ini dapat berjalan. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, dorongan semangat, dan doa kepada:

1. Dr. Erna Karim, MA, selaku Ketua Program Studi Sosiologi dan Ketua Sidang Skripsi yang banyak memberikan pencerahan akan nilai kehidupan bagi penulis saat berlangsung penelitian.
2. Nadia Yovani S.Sos., M.Si. selaku Pembimbing Akademik penulis, banyak hal yang diajarkan beliau untuk menyelesaikan studi tepat waktu dan setia menemani mahasiswanya dalam melakukan bimbingan;
3. Raphaella Dewantari Dwianto M.A., Ph.D, selaku Pembimbing penulis dalam melakukan penelitian ini, banyak sekali masukan yang beliau berikan. Semoga beliau terus diberkati Tuhan dalam setiap kegiatan penelitian dan pengajaran, juga sebagai orang tua dalam keluarga;
4. Dr. Linda Darmajanti, MT, selaku Ketua Departemen Sosiologi dan Penguji sidang yang banyak memberikan masukan yang sangat bermanfaat dengan imajinasi sosialnya;
5. Putu Chandra Dewi Kardha S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Sarjana Sosiologi dan Sekretaris Sidang yang terus mengingatkan kelengkapan penulis dalam menyelesaikan studinya.
6. Seluruh Dosen dan Pegawai Departemen Sosiologi yang banyak sekali membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan segala keterbatasan penulis;
7. Juga yang terutama Orang tua penulis, J. Sitompul dan T. Nainggolan yang turut optimis dalam menyelesaikan studi ini tepat waktu. Terima kasih kepada dukungan doa, tenaga dan materi yang diberikan. Semoga penulis dapat menjadi anak yang membanggakan mereka kelak;

8. Selain kedua orang tua, tidak lupa kepada saudara penulis Leonardo Sitompul yang banyak memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, juga kepada adik penulis Monica Sitompul yang begitu giat dalam studinya. Terimakasih atas doa dan dukungan, semoga kelak kita menjadi anak-anak yang sukses dan membanggakan orang tua, terlebih bagi Tuhan.
9. Seluruh anggota komunitas dan staff Unit Pengelola Transjakarta Busway yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini;
10. Rekan seperjuangan penulis #SkripsiForMama yang banyak memberikan dukungan dengan segala permasalahan yang kita miliki masing-masing. Terima kasih kepada Dady, Andy, Tangkas, Aji, Ardi, Dufri, Agni, Mia, Dina, Aulia, Dipi, Ari, Dawud dan Radit, yang selalu siap menemani dalam penulisan ini melalui setiap obrolan dan makan siang kita.
11. Juga terima kasih kepada doa dan dukungan rekan-rekan kelompok kecil sosiologi Dhika, Zico dan Dufri beserta Eban yang tidak hentinya mendukung kami. Semoga kita dapat menjadi saksiNya melalui skripsi ini dan kelanjutan hidup kita di luar kampus. Semoga kita dapat terus membangun dan melengkapi;
12. Rekan-rekan penulis di Sosiologi 2008 (sosiologapan) yang telah berjuang bersama dalam menyelesaikan studi di FISIP dengan berbagai pengalaman dan perjuangan, serta kepada rekan sosiologi lainnya yang turut memberikan warna tersendiri dan diskusinya;
13. Rekan pellaanan di Naposobuung dan Remaja HKBP Semper (Narhasem) yang banyak member dukungan dan doa. serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Dengan segala kekurangan pada skripsi ini, penulis mengharapkan untuk adanya perbaikan yang kiranya berguna bagi kita semua.

Jakarta, Juli 2012

Penulis

(Donny Mason)

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Donny Mason

NPM : 0806347731

Program Studi : Sosiologi

Departemen : Sosiologi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Model Relasi Komunitas Suara Transjakarta Dengan Unit Pengelola Transjakarta Busway Dalam Melakukan Evaluasi Transjakarta Busway,**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya **selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 28 Juni 2012

Yang menyatakan

: 

(Donny Mason)

## ABSTRAK

**Nama** : Donny Mason  
**Program Studi** : Sosiologi  
**Judul** : **Model Relasi Komunitas Suara Transjakarta Dengan Unit Pengelola Transjakarta Busway Dalam Melakukan Evaluasi Transjakarta Busway**

Skripsi ini membahas tentang peran komunitas Suara Transjakarta dalam melakukan evaluasi Transjakarta Busway. Penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif ini bertujuan untuk menjabarkan peran apa saja yang bisa diberikan oleh masyarakat melalui kekuatan-kekuatan kelompok terhadap program yang dilaksanakan Pemerintah, khususnya transportasi umum Transjakarta Busway. Peran serta masyarakat inilah yang dimanfaatkan komunitas Suara Transjakarta yang juga hadir sebagai *stakeholder* dari Transjakarta Busway sebagai pengguna. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Unit Pengelola Transjakarta Busway telah melibatkan masyarakat dalam pelaksanaan program, yang mengarah pada tata kelola pemerintahan *Governance*. Komunitas Suara Transjakarta mampu menjalankan peran sebagai mitra kerja, kontrol, media sosialisasi ataupun sebagai inovator solusi masalah.

Kata Kunci : Komunitas, Ruang Publik, Tata Kelola *Governance*.

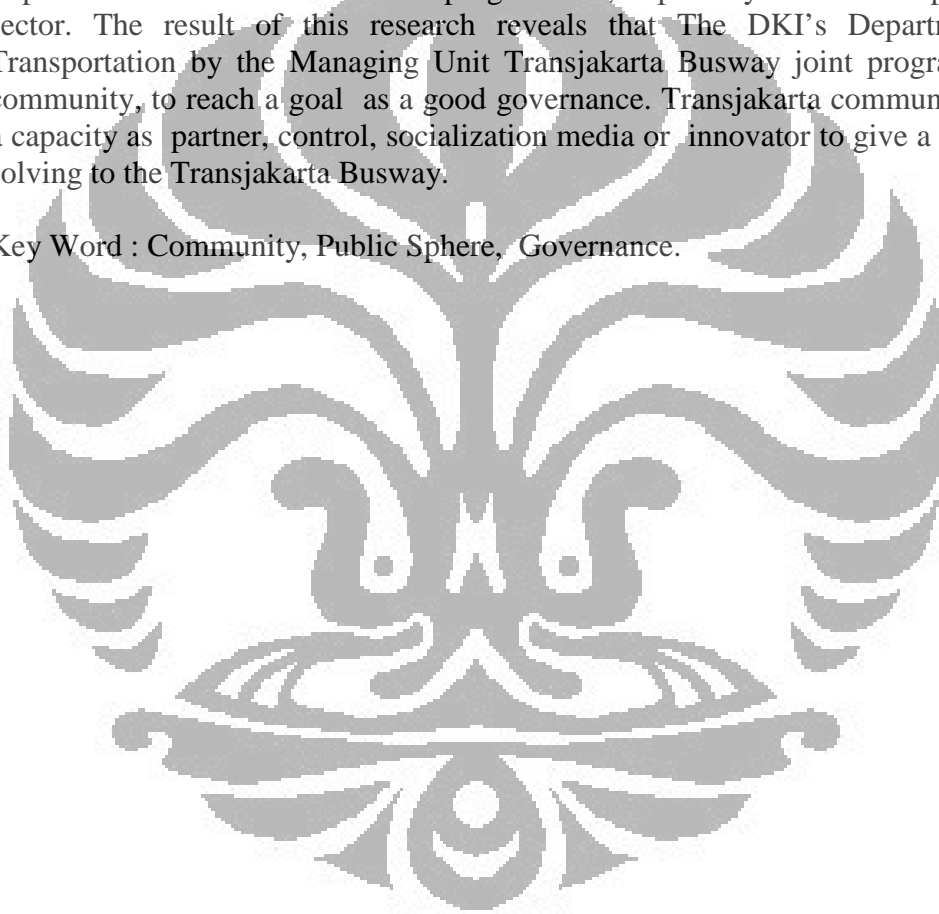


## ABSTRACT

**Name : Donny Mason**  
**Study Programme : Sociology**  
**Title : Model of Relation Suara Transjakarta Community with Unit Pengelola Transjakarta Busway in The Procces of Evaluation Toward Transjakarta Busway**

This undergraduate thesis examines the role of Komunitas Suara Transjakarta in the process of evaluation toward Transjakarta Busway. The research established based on qualitative approach, with a descriptive research, where the researcher tries to examine each roles of societies, in this case is a community, toward the implementation of Government's programmed, especially in the transportation sector. The result of this research reveals that The DKI's Department of Transportation by the Managing Unit Transjakarta Busway joint program with community, to reach a goal as a good governance. Transjakarta community have a capacity as partner, control, socialization media or innovator to give a problem solving to the Transjakarta Busway.

Key Word : Community, Public Sphere, Governance.





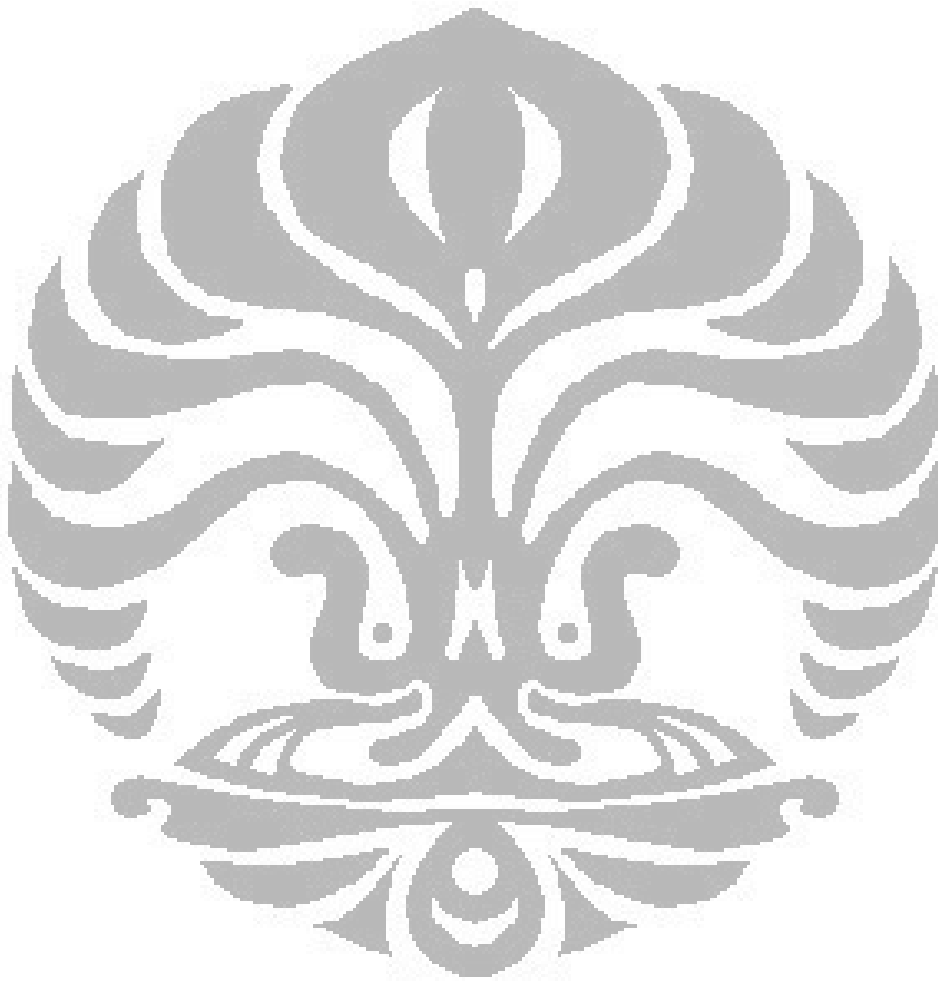
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Permasalahan Penelitian.....	5
I.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
I.4 Tujuan Penelitian .....	8
I.5 Signifikansi Penelitian .....	8
I.6 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
II.1 Tinjauan Pustaka .....	11
II.2 Kerangka Konseptual .....	15
2.2.1 <i>Public Sphere</i> .....	16
2.2.2 Komunitas .....	19
2.2.3 <i>Governance</i> .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
III.1 Pendekatan Penelitian.....	22
III.2 Tipe Penelitian.....	22
2.3.1 Berdasarkan Tujuan .....	22
2.3.1 Berdasarkan Manfaat.....	23
2.3.1 Berdasarkan Teknik Pengumpulan Data.....	23
III.3 Subyek Penelitian.....	23
III.4 Proses Penelitian.....	24
III.5 Instrumen Penelitian.....	25
III.6 Teknik Analisa Data dan Validasi Data.....	26
III.7 Keterbatasan Penelitian.....	26
<b>BAB IV PROFIL KOMUNITAS SUARA TRANSJAKARTA DAN UNIT PENGELOLA TRANSJAKARTA</b>	
IV.1 Komunitas Suara Transjakarta.....	27
IV.1.1 Sejarah Komunitas Suara Transjakarta .....	27
IV.1.2 Kepengurusan dan Visi – Misi Komunitas Suara Transjakarta .....	30
IV.1.2.1 Kepengurusan Komunitas Suara Transjakarta .....	30
IV.1.2.2 Visi – Misi Komunitas Suara Transjakarta .....	33

IV.1.3 Kegiatan Komunitas Suara Transjakarta.....	33
IV.1.3.1 Kegiatan Jejaring Sosial Komunitas .....	33
IV.1.3.2 Kegiatan Lapangan Komunitas .....	38
IV.2 Transjakarta Busway.....	45
IV.2.1 Sejarah Transjakarta Busway.....	45
IV.2.2 Logo dan Visi Misi Transjakarta Busway.....	47
IV.2.2.1 Logo Transjakarta Busway .....	47
IV.2.2.2 Visi - Misi Lapangan Komunitas .....	48
IV.2.3 Sarana dan Prasarana Transjakarta Busway.....	50
IV.1.3.1 Bus dan Halte Transjakarta Busway .....	50
IV.1.3.2 Operator dan SPBG Transjakarta Busway .....	52
IV.2.4 Kinerja Transjakarta Busway.....	55
<b>BAB V ANALISIS</b>	
V.1 Demokratisasi Indonesia.....	59
V.1.2 Ruang Publik Era Reformasi .....	62
V.1.1 <i>Governance</i> Paska Orde Baru.....	65
V.2 Relasi UP Transjakarta Busway dan Komunitas STJ.....	68
V.2.1 Bentuk Komunikasi UP dan STJ .....	70
V.2.2 Peran Komunitas .....	79
V.3 Refleksi <i>Governance</i> .....	91
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
VI.1 Kesimpulan .....	97
VI.2 Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	101

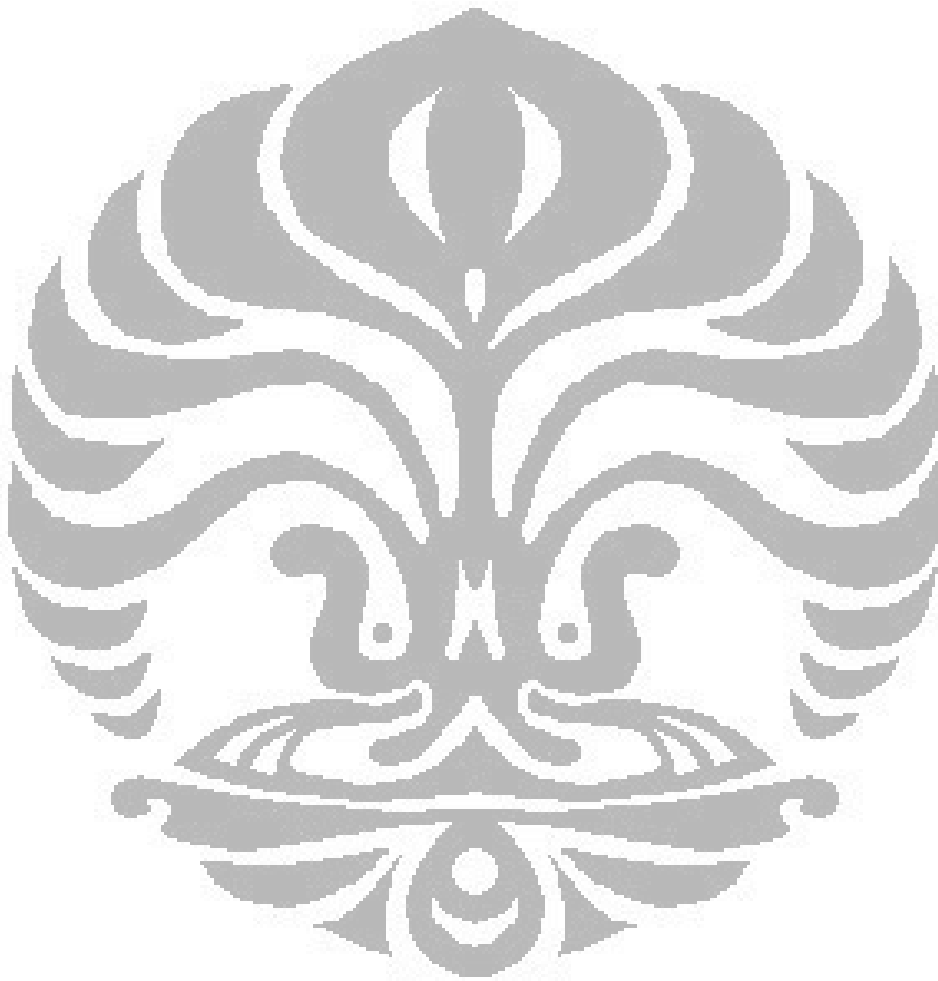
## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Anggota Komunitas Suara Transjakarta .....	32
Tabel IV.2	Rute Koridor Transjakarta Busway .....	51
Tabel IV.3	Operator Koridor Bus Transjakarta Busway .....	53
Tabel V.1	Identifikasi Media Sosial Transjakarta Busway.....	86



## DAFTAR GRAFIK

Grafik IV.1 Jumlah Penumpang Transjakarta Busway .....	55
Grafik IV.2 Jumlah Pendapatan Transjakarta Busway .....	56
Grafik V.1 Peningkatan Penumpang Koridor 1 – 10 Transjakarta Busway .....	71



## DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1	Logo Komunitas Suara Transjakarta.....	29
Gambar IV.2	Kopi Darat Komunitas Suara Transjakarta.....	31
Gambar IV.3	Kegiatan Komunitas Pada Car Free Day.....	40
Gambar IV.4	Ruang Khusus Kursi Roda / Sepeda Lipat.....	42
Gambar IV.5	Sosialisasi Survey YLKI Sterilisasi Jalur Transjakarta.....	44
Gambar IV.6	Struktur Unit Pengelola Transjakarta Busway.....	46
Gambar IV.7	Maskot DKI Jakarta dan Transjakarta.....	48
Gambar IV.8	Stasiun Pengisian Bahan Bakar Gas (SPBG) Transjakarta Busway.....	54
Gambar IV.9	Peta Rute Transjakarta Busway.....	58
Gambar V.1	Tampilan Gambar Situs resmi Komunitas Suara Transjakarta.....	65
Gambar V.2	Kopi Darat Komunitas Suara Transjakarta.....	79
Gambar V.3	Kopi Darat Komunitas Suara Transjakarta.....	79
Gambar V.4	Peluncuran Koridor 8 Transjakarta Busway.....	80
Gambar V.5	Kegiatan Frontliner Of The Month.....	84
Gambar V.6	Usulan MOU Sepeda Lipat.....	84
Gambar V.7	Kegiatan Sosialisasi Komunitas Suara Transjakarta.....	90
Gambar V.8	Model Relasi-UP Transjakarta Busway dan Komunitas STJ.....	95

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Masalah

Kota seringkali identik dengan pusat kegiatan ekonomi, politik dan kegiatan sosial lainnya. Berbagai hal turut merubah wajah pembangunan kota, dengan tersediannya akses informasi yang sangat terbuka tentunya sangat mempengaruhi peningkatan ilmu pengetahuan masyarakat kota dan peluang melakukan kegiatan ekonomi (Smaal dan Verhoef, 2007:1). Hal ini tentu yang menjadikan kota sebagai pilihan utama dalam urbanisasi masyarakat desa, ketika kota dipandang mampu memenuhi segala kebutuhan yang ada seperti kesehatan, pendidikan ataupun peluang ekonomi.

*Jakarta is a teeming metropolis drawing in migrants from every corner of the diverse archipelago nation, but poor urban planning and ramshackle development have led to annual floods that inundate much of the city, turning streets into rivers and daily life into a diluvial struggle<sup>1</sup>*

*Time Magazine - Oct 26, 2011*

Namun bukan berarti kota menjadi tempat yang ideal bagi setiap orang, kepadatan penduduk seringkali membuat kualitas hidup masyarakat kota menjadi berkurang. Jakarta menjadi salah satu kota dengan penduduk terpadat di Dunia versi majalah *Time* edisi Oktober 2011. Hal ini turut mempengaruhi kualitas hidup masyarakat Jakarta. Kurangnya persiapan pemerintah menanggulangi padatnya penduduk mempengaruhi pada layanan kesehatan, pendidikan ataupun transportasi. Kota memang kerap menawarkan pelayanan publik yang lebih baik, dengan tersedianya sarana prasarana pelayanan yang memadai. Namun ternyata tidak semua kelebihan kota dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dinamika permasalahan kota selalu identik dengan bidang transportasi. Pada hakikatnya angkutan umum berguna untuk memudahkan seseorang atau kelompok orang yang ingin melakukan kegiatan di tempat lain (Grava, 2004:1). Terkhususnya kota yang memiliki lingkup tata ruang yang berbeda, baik itu

---

<sup>1</sup> "The Biggest megacities of Today" :  
[http://www.time.com/time/specials/packages/article/0,28804,2097720\\_2097772\\_2097768,00.html#ixzz1gEhpe2oK](http://www.time.com/time/specials/packages/article/0,28804,2097720_2097772_2097768,00.html#ixzz1gEhpe2oK) Diakses pada Selasa, 20 Desember 2011, Pukul 18:34 WIB

wilayah pemukiman, pasar, sekolah ataupun tempat kerja. Perbedaan lokasi ini memungkinkan untuk masyarakat berpindah dan memanfaatkan angkutan umum sebagai moda transportasi sehari-hari.

Masyarakat berharap angkutan umum menyediakan jasa pelayanan yang aman dan nyaman (Sinulingga, 1999). Masyarakat tidak perlu lagi berdesakan dalam angkutan umum dan terhindar dari kemacetan karena padatnya kendaraan di jalan, dalam hal ini tentu lebih menghemat waktu. Dengan adanya angkutan umum yang aman juga menarik minat, setiap pengguna tidak perlu merasa khawatir jika melakukan perjalanan secara kolektif, terhindar dari pelecehan, pencurian atau tindakan kriminal lainnya. Inilah kondisi ideal ketika masyarakat merasa nyaman dengan kendaraan umum, sehingga kepemilikan kendaraan pribadi mampu ditekan.

Jakarta sebagai kota dari negara berkembang seperti halnya Bangkok di Thailand, ataupun Mumbai di India, banyak mengalami permasalahan transportasi seperti kemacetan. Kenyataan di lapangan sedikit berbeda dengan yang diharapkan masyarakat Jakarta, kondisi transportasi tidak mampu lagi memberikan pelayanan secara maksimal. Kemacetan tidak hanya menjadi agenda masyarakat kelas menengah-bawah yang menggunakan kendaraan umum. Namun juga lapisan ekonomi kelas atas turut bercampur dalam kemacetan di jalan-jalan kota Jakarta setiap harinya.

Padatnya penduduk Jakarta juga menyebabkan kemacetan lalu-lintas, terlebih lagi dengan Jakarta sebagai Ibukota Negara Indonesia. Jakarta hadir dengan berbagai kegiatan ekonomi, budaya dan politik. Permasalahan transportasi tentu menjadi sangat penting karena hal ini berkaitan dengan efektivitas waktu terhadap kegiatan ekonomi. Dengan semakin bertambahnya penduduk kota Jakarta, maka semakin banyak dibutuhkan moda transportasi umum yang mampu mengakomodir kebutuhan dari setiap lapisan masyarakat.

Jika dilihat dari perencanaan transportasi, kemacetan ditimbulkan karena sarana prasarana transportasi yang tidak memadai (Tamin, 2000). Artinya permintaan transportasi tidak dibarengi oleh penyediaan sarana prasarana yang baik oleh pemerintah kota. Misalnya dengan penambahan prasarana jalan, penambahan moda transportasi umum, penambahan alternative moda transportasi

umum, atau alternatif lainnya. Sedangkan untuk mengontrol tingginya permintaan dapat memberlakukan pajak progressif, tarif parkir yang dimahalkan, pajak kendaraan pribadi dinaikkan, angkutan umum yang diperbaiki dan dimurahakan tarifnya, agar permintaan bergeser dari pemakaian kendaraan pribadi ke angkutan umum.

Keterbatasan ruas jalan juga menjadi suatu masalah kemacetan Ibukota, sehingga pertumbuhan kendaraan pribadi sebagai solusi kemacetan malah berdampak pada ramainya jalan raya oleh kendaraan pribadi<sup>2</sup>. Hal ini tentu menandakan bahwa penambahan ruas jalan ibukota dan pemakaian kendaraan pribadi bukan solusi untuk menghindari kemacetan. Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mencatat bahwa pertumbuhan kendaraan bermotor di Jakarta pada 2011 sudah lebih dari 7,5 juta unit kendaraan bermotor, terdiri dari kendaraan roda empat (mobil) sebanyak 2,5 juta unit dan 5 juta unit untuk kendaraan roda dua (motor)<sup>3</sup>.

Selain kemacetan, ternyata transportasi kota Jakarta memiliki masalah lainnya. Tingginya tingkat kriminalitas pada angkutan umum serta rendahnya kualitas transportasi guna melayani masyarakat. Tidak heran pada akhir tahun 2011, beberapa kasus pemerkosaan dalam angkutan umum kerap menghiasi halaman muka koran-koran Ibukota Jakarta<sup>4</sup>. Kualitas angkutan umum juga seringkali membuat masyarakat tidak tertarik menggunakannya, dan memilih kendaraan pribadi. Disamping itu, pada jalanan Ibukota Jakarta dengan mudah dilihat, angkutan umum yang sudah tidak layak masih saja beroperasi.

Keadaan transportasi kota Jakarta seperti ini, tentu membuat angkutan umum bukan pilihan utama sebagai moda transportasi. Pemerintah kota tidak mampu memberikan transportasi yang aman dan nyaman bagi masyarakat. Tidak heran masyarakat kota lebih memilih kendaraan pribadi seperti motor ataupun mobil yang lebih aman dan nyaman jika dibandingkan dengan angkutan umum.

<sup>2</sup> “Solusi Macet Jakarta, Solusi Candu” : <http://us.metro.vivanews.com/news/read/207803--solusi-macet-jakarta--solusi-candu-> Diakses pada Selasa, 20 Desember 2011, Pukul 19:45 WIB

<sup>3</sup> “Tiap Hari Bertambah 1.068 Motor dan 216 Mobil” : <http://megapolitan.kompas.com/read/2011/12/14/16413366/Tiap.Hari.Bertambah.1.068.Motor.dan.216.Mobil> Diakses pada Senin, 9 April 2012, Pukul 13.20 WIB

<sup>4</sup> “Perkosaan di Angkutan Kota” : <http://lipsus.kompas.com/topikpilihanlist/1388/Perkosaan.di.Angkutan.Kota> Diakses pada Selasa, 20 Desember 2011, Pukul 19:16 WIB



Masalah transportasi kota memang menjadi tanggung jawab bersama antara negara dan masyarakat. Namun secara khusus pemerintah kota yang sudah berotonomi dalam pengorganisasian transportasi di tiap-tiap daerah, setidaknya mampu mengakomodir kebutuhan masyarakat. Kebijakan yang ada kiranya mampu menjadi acuan masyarakat untuk transportasi yang aman dan nyaman. Tentu saja dengan kompleksitas permasalahan transportasi Jakarta, tidak hanya mampu diselesaikan oleh satu pihak saja. Perlu partisipasi semua elemen dalam pemerintahan dan masyarakat guna menjadikan transportasi yang aman dan nyaman.

Kendaraan pribadi tentu bukan menjadi solusi utama dalam menyelesaikan masalah kemacetan di Kota Jakarta. Jumlah kendaraan bermotor di Jakarta tidak diimbangi dengan bertambahnya ruas jalan raya, hal ini tentu membuat jalan raya menjadi semakin padat oleh kendaraan umum dan pribadi. Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (Bappenas) mencatat bahwa jumlah kendaraan di Jakarta setiap hari bertambah 11%, sedangkan pertumbuhan jalan hanya 1%<sup>5</sup>. Menanggulangi permasalahan tersebut, Pemerintah DKI Jakarta merencanakan pembangunan moda transportasi massa yang layak untuk melayani masyarakat Jakarta. Perencanaan tersebut dimulai melalui peraturan DKI Jakarta yang kemudian tertuang di dalam SK Gubernur Nomor 84 Tahun 2004 dan Peraturan Gubernur Nomor 103 Tahun 2007 yang berisi tentang pola transportasi makro. Melalui proses tersebut pada Januari 2004, implementasi moda transportasi *Bus Rapid Transit*<sup>6</sup> melalui Transjakarta Busway mulai dijalankan<sup>7</sup>.

Transjakarta Busway merupakan lembaga yang berada di bawah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta. Sebagaimana lembaga lainnya, Transjakarta Busway memiliki visi dan misi lembaga untuk mengatur jalannya moda transportasi yang aman dan nyaman bagi masyarakat. Kesesuaian antara visi dan

---

<sup>5</sup> “Merindukan Jakarta Bebas Macet Pada 2012” :

<http://landspatial.bappenas.go.id/detailberita/156/Merindukan-Jakarta-Bebas-Macet-Pada-2014.html> Diakses pada Senin, 9 April 2012, Pukul 09.30 WIB

<sup>6</sup> Bus Rapid Transit : Merupakan metode transportasi yang menyediakan pelayanan lebih cepat, aman dan nyaman. Fasilitas yang disediakan ialah kenyamanan Bis, halte dan jalur khusus yang disediakan. BRT juga menyediakan keamanan dalam bertransportasi, dengan adanya tenaga yang ahli dan terdidik dalam pelaksanaannya (Grava,2004 : 383).

<sup>7</sup> “Gambaran Umum Transjakarta Busway” : <http://www.transjakarta.co.id/page.php#tab-2> Diakses pada Sabtu, 17 September 2011, Pukul 10:20 WIB

misi Transjakarta Busway beserta dampak implementasinya menjadi menarik untuk dilihat. Banyak hal terjadi, baik yang bersifat positif maupun negatif, setelah kemunculan Transjakarta Busway di jalanan ibukota. Visi dan misi Transjakarta Busway tentunya mengarah ke perubahan transportasi massal yang lebih baik di Jakarta. Namun kondisi di lapangan menunjukkan keberadaan Transjakarta Busway tidak serta merta menjadi jawaban transportasi massa kota Jakarta yang aman dan nyaman.

Kebijakan yang seringkali muncul terkadang hanya untuk kepentingan kelompok semata, padahal dalam hal ini masyarakat menjadi objek dari kebijakan yang ada, khususnya transportasi. Sehingga diperlukan peran serta masyarakat dalam menjawab berbagai kebutuhan yang kiranya akan diterapkan melalui kebijakan-kebijakan praktis seperti pelaksanaan Transjakarta Busway. Apakah sudah menjawab kebutuhan transportasi masyarakat atau tidak? Karena tidak mungkin meniadakan masyarakat dalam hal kebijakan, dikhawatirkan implementasi kebijakan Transjakarta Busway ini hanya menjadi proyek anggaran pemerintah kota Jakarta saja.

## **I.2 Permasalahan Penelitian**

Transjakarta Busway merupakan moda transportasi masyarakat dari berbagai kalangan masyarakat, sehingga saat ini jumlah pengguna Transjakarta Busway juga sangat banyak. Hal ini membuktikan bahwa Transjakarta Busway merupakan moda transportasi yang dibutuhkan masyarakat. Walaupun dalam pelaksanaannya masih perlu koordinasi lebih lanjut agar tidak tumpang tindih dengan kendaraan umum lainnya. Seringkali persepsi pesimis masyarakat hadir akan keberlanjutan Transjakarta Busway karena moda transportasi ini dilaksanakan oleh Pemerintah Kota, baik perawatan Bus ataupun pemeliharaan infrastruktur lainnya, tidak seperti halnya dilakukan pihak pengelola swasta.

Dinas Perhubungan DKI Jakarta melalui Unit Pengelola (UP) Transjakarta Busway mencoba memberikan pelayanan semaksimal mungkin terhadap para pengguna Transjakarta Busway. UP bekerja dengan melakukan evaluasi dari berbagai permasalahan Transjakarta Busway di masing-masing koridor. Namun

UP ini tentu saja tidak memiliki cukup kapasitas dalam menanggapi keluhan atau saran dari seluruh para pengguna Transjakarta Busway.

Masyarakat tentu turut serta dalam penggunaan Transjakarta Busway dan mampu menilai apa saja pelaksanaan yang perlu diperbaiki oleh Transjakarta Busway, baik itu pelayanan maupun pemeliharaan infrastruktur. Seringkali keluhan secara personal tersebut kurang mendapat respon hal ini Nampak dari kenyataan di lapangan bahwa, permasalahan yang diangkat tidak difasilitasi dengan baik. Hal ini tentu mereduksi peran serta masyarakat dalam membangun moda transportasi yang aman dan nyaman. Dalam memperbaiki kualitas Transjakarta Busway, perlu melibatkan suatu kelompok yang memfasilitasi antara pihak UP Transjakarta Busway dan penggunanya.

Mengantisipasi peran serta masyarakat dalam pelaksanaan dan evaluasi saat Transjakarta Busway diperkenalkan tahun 2004. UP Transjakarta Busway juga memanfaatkan *mailing list* [suaratransjakara@yahoo.groups](mailto:suaratransjakara@yahoo.groups) sebagai media sosialisasi dan evaluasi bagi Unit Pengelola. Kegiatan para anggota *mailing list* tersebut ialah *sharing* informasi terhadap pengguna Transjakarta Busway lainnya dengan Unit Pengelola sebagai *admin* di *mailing list* tersebut.

Namun dengan semakin bertumbuhnya Transjakarta Busway melalui bertambahnya pelayanan koridor, membuat Unit Pengelola Transjakarta tidak mampu lagi mengontrol semakin banyaknya anggota dan berbagai keluhan yang masuk. Pada tahun 2007, anggota *mailing list* ini akhirnya membentuk komunitas, yaitu Komunitas Suara Transjakarta, atau biasa disebut komunitas STJ dengan hadirnya *web* komunitas [www.suaratransjakara.org](http://www.suaratransjakara.org) beserta struktur komunitas yang ada. Komunitas hadir dengan menanggapi keluhan dan menjadi fasilitator bagi para pengguna Transjakarta Busway dengan Unit Pengelola Transjakarta Busway.

Komunitas STJ juga berbeda dengan komunitas Transportasi lainnya seperti Komunitas Kereta Rel Listrik (KRL) Mania baik dalam bentuk organisasi ataupun jumlah. Dilihat dari bentuk, komunitas STJ lebih sedikit dalam hal keanggotaan, sehingga mampu mengadakan pertemuan rutin antar anggota, juga komunikasi yang fleksibel antar anggota komunitas melalui jejaring sosial. Berdasarkan pengamatan peneliti, hal ini berbeda dengan komunitas KRL Mania

yang tidak terlalu sering mengadakan pembahasan dan juga pertemuan rutin antar anggota.

Sedangkan jumlah pengguna dan anggota komunitas, dibandingkan dengan Transjakarta Busway, pengguna kereta tentu memiliki pengguna yang lebih banyak. Jumlah pengguna kereta yang banyak ini dikarenakan jumlah gerbong kereta dan lingkup operasi kereta hingga luar Jakarta. Hal ini memungkinkan masyarakat di luar Jakarta turut serta menjadi pengguna, khususnya daerah pinggiran Jakarta seperti Bogor ataupun Bekasi.

Komunitas Suara Transjakarta yang mampu berjalan melalui donasi dari para anggota *mailing list* dan seringkali melakukan *kopi darat*<sup>8</sup> antar anggota komunitas, bahkan juga mengundang pihak Unit Pengelola Transjakarta Busway, Dewan Transportasi Kota Jakarta (DTKJ), atau wartawan. Keberadaan Komunitas ini tidak hanya melakukan memberikan keluhan terhadap Unit Pengelola Transjakarta, namun juga berupaya memberikan solusi yang kiranya dapat memberikan perubahan untuk transportasi yang lebih baik. Transjakarta Express di pagi hari dan bertambahnya jam operasi hingga pukul 23.00 merupakan beberapa usulan dari komunitas terhadap Unit Pengelola Transjakarta Busway guna memfasilitasi kebutuhan masyarakat khususnya pelajar dan kelas pekerja<sup>9</sup>.

Hadirnya komunitas STJ ini tentu menjadi warna tersendiri dalam keterlibatan masyarakat dalam memperbaiki transportasi kota menjadi aman dan nyaman. Selain bertindak sebagai pengguna Transjakarta, komunitas ini mampu membangun komunikasi antara para pengguna lainnya dengan Unit Pengelola Transjakarta Busway. Hal ini menarik bagi peneliti untuk melihat bagaimana relasi antar aktor di komunitas suara Transjakarta dan Unit Pengelola Transjakarta Busway? Lalu bagaimana peran komunitas Suara Transjakarta dalam melakukan evaluasi Transjakarta Busway?

### **I.3 Pertanyaan Penelitian**

<sup>8</sup> Kopi Darat atau Kopdar merupakan semacam pertemuan antara anggota. Istilah kopi darat biasa digunakan dalam komunikasi virtual, yang berupaya untuk melakukan pertemuan tatap muka secara langsung, karena biasanya komunikasi yang terjalin melalui teknologi informasi seperti melalui internet.

<sup>9</sup> “Kopi Darat Komunitas Suara Transjakarta” : [www.bataviase.co.id/node/160026](http://www.bataviase.co.id/node/160026) Diakses pada Senin, 18 Oktober 2011, Pukul 14:15 WIB

Dari penjelasan permasalahan diatas, maka pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Bagaimana peran komunitas Suara Transjakarta dalam melakukan evaluasi terhadap Transjakarta Busway dengan melihat relasi sosial yang terbentuk antara komunitas Suara Transjakarta dan Unit Pengelola Transjakarta Busway?

#### **I.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki tujuan :

- Studi ini akan mengidentifikasi peran komunitas Suara Transjakarta dalam melakukan evaluasi terhadap Transjakarta Busway sebagai transportasi yang aman dan nyaman, dengan adanya relasi sosial yang antara Komunitas Suara Transjakarta dan Unit Pengelola Transjakarta Busway.

#### **I.5 Signifikansi Penelitian**

- **Secara sosiologis**

Signifikansi yang peneliti upayakan melalui penelitian ini kiranya mampu menambah wawasan bagi peneliti maupun pembaca. Peneliti juga berharap melalui penelitian ini mampu menambah khasanah ilmu sosiologi khususnya pada kajian transportasi perkotaan melalui setiap analisis konsep-konsep dan melihat relasi sosial yang terbentuk.

- **Secara praktis.**

Signifikansi secara praktis, peneliti berharap relasi sosial antara Negara (Pemerintah Kota) dan Masyarakat (Komunitas) mampu memberikan pengaruh saling membangun. Pembangunan tidak hanya dalam bidang transportasi tapi juga pada bidang lainnya, khususnya permasalahan kota. Selain itu melalui penelitian ini juga mengetahui dan memaksimalkan peran komunitas pada masyarakat, melihat peran dan relasi sosial yang ada, tidak hanya pada komunitas pengguna transportasi saja tapi juga di pada berbagai komunitas yang ada, khususnya di Perkotaan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima Bab, yang antara lain terdiri atas:

### BAB I PENDAHULUAN :

Pada Bab I ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan, pokok permasalahan, tujuan penulisan, signifikansi penulisan, dan sistematika penulisan.

### BAB II KERANGKA PEMIKIRAN :

Pada Bab II terdiri atas uraian beberapa penelitian sebelumnya yang mengangkat tema yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini, serta beberapa konsep yang mendasari permasalahan yang akan diangkat, dasar pemikiran yang akan digunakan peneliti.

### BAB III METODE PENELITIAN :

Pada Bab III menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, serta menjelaskan alasan melakukan penelitian dengan pendekatan tertentu. Bab ini juga memperlihatkan sistematis kerja dalam pengumpulan data lapangan.

### BAB IV PROFIL KOMUNITAS SUARA TRANSJAKARTA DAN UNIT PENGELOLA TRANSJAKARTA BUSWAY :

Bab IV berisi tentang gambaran umum institusi yang akan diteliti, yaitu Komunitas Suara Transjakarta dan Unit Pengelolaan Transjakarta Busway. Dalam Bab III ini diuraikan mengenai sejarah berdirinya komunitas dan organisasi, tugas dan fungsi organisasi, visi dan misi organisasi, manajemen dan struktur organisasi, serta program-program kegiatan yang dilaksanakan.

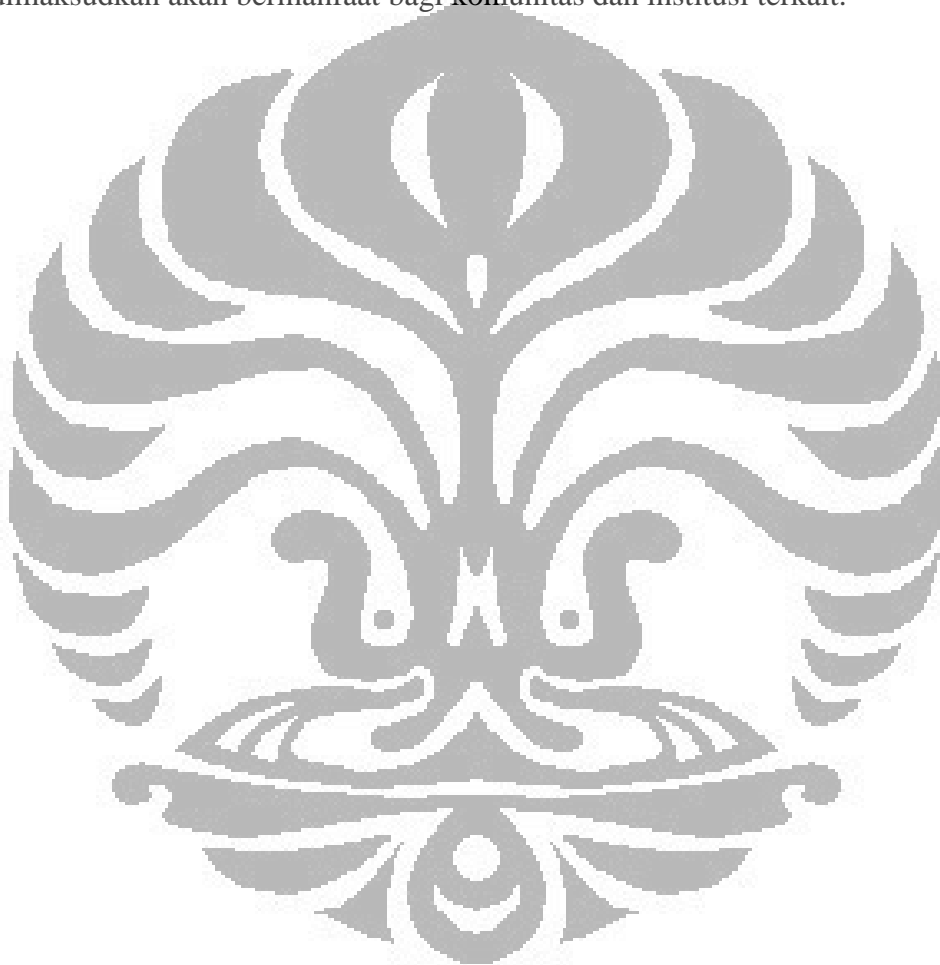
### BAB V ANALISA :

Bab IV ini memaparkan tentang pembahasan dan analisa peran dari komunitas Suara Transjakarta sebagai pengguna transportasi umum dengan melihat relasi sosial yang terjadi antara komunitas Suara Transjakarta dengan Unit Pengelola Transjakarta Busway. Melalui berbagai data yang diperoleh baik data sekunder

ataupun hasil wawancara mendalam akan dilakukan analisa secara sosiologis melalui konsep-konsep yang sudah dijelaskan pada Bab II.

#### BAB VI PENUTUP :

Bab VI merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan penelitian dan saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini. Simpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian yang ada, sedangkan saran merupakan masukan yang dimaksudkan akan bermanfaat bagi komunitas dan institusi terkait.



## **BAB II**

### **KERANGKA PEMIKIRAN**

Beragamnya sudut pandang suatu studi tentu akan menambah wawasan terhadap ilmu pengetahuan. Terkhususnya pada ilmu sosial dengan objek penelitian masyarakat yang unik. Untuk itu diperlukan pemahaman akan beberapa penelitian dengan topik terkait sebelumnya, sehingga peneliti mampu mengetahui sejauh mana permasalahan yang diangkat. Melalui tinjauan pustaka ini, peneliti gunakan sebagai rujukan dan referensi dengan penelitian kali ini. Peneliti mampu melihat sudah sejauh posisi peneliti kali ini, dibandingkan penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini juga ada beberapa kerangka konsep yang digunakan peneliti untuk mengkaji permasalahan penelitian.

#### **II.1 Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustakan peneliti kali ini terkait dengan komunitas beserta perannya dalam pembangunan bernegara, baik itu dalam bidang ekonomi, transportasi ataupun lainnya, terdapat tiga bahasan terkait dengan beberapa topik terkait. Pertama melalui Buku karya Edward J. Soja pada tahun 2010 dengan judul "*Seeking Spatial Justice*". Kedua melalui penelitian oleh Siti Aminah pada tahun 2009, dengan judul "*Negara, Pasar dan Masyarakat: Sebuah studi sosio-ekonomi dan budaya pembangunan Bus Rapid Transport Busway*". Serta penelitian ketiga oleh Muhammad Ridwan Mauludin pada tahun 2011 dengan judul "*Analisis Komparatif Dua Gubernur DKI Jakarta Terhadap Pembentukan Dynamic Governance (Studi Transportasi Massal Bus Transjakarta)*".

Edward Soja (2010) melihat ruang dalam kota memiliki banyak arti, baik sebagai kepentingan politik, ekonomi ataupun lainnya. Namun dalam kenyataannya, tidak jarang konsep ruang (*spatial*) ini tidak mampu digunakan dengan maksimal untuk kesejahteraan rakyat. Terdapat ketimpangan yang dialami oleh kaum-kaum minoritas, sehingga setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah tidak berpihak pada masyarakat, terjadi ketidakadilan spasial.



Soja menilik kembali sejarah pembangunan kota di Amerika Serikat yaitu kota Los Angeles pada tahun 1996. Kota Los Angeles pada saat itu memiliki kepadatan penduduk yang tinggi, juga kelas ekonomi yang bervariasi, karena saat itu banyak kaum miskin dan perempuan yang berjuang untuk dapat hidup di kota. Permasalahan yang ada ketika transportasi kota tidak lagi memberikan keadilan bagi segenap pengguna angkutan umum, telah terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan bertransportasi baik itu tindakan kriminal, pelecehan ataupun tindakan rasis yang saat itu sedang marak terjadi.

Los Angeles pada tahun 1992 saat itu terjadi kerusuhan rasial. Kota banyak didatangi oleh pendatang yang tidak memiliki *skill* untuk bertahan hidup. Komposisi masyarakat saat itu oleh banyak dari kaum pendatang dan didominasi kaum ibu dan anak yang tidak siap untuk bersaing di dunia kerja. Keadaan seperti ini membentuk jarak kemiskinan yang sangat jauh antara si kaya dengan si miskin, 40% penduduk Los Angeles saat itu miskin.

Keadaan masyarakat seperti ini ternyata tidak mendapat perhatian khusus dari pemerintah kota, khususnya dalam hal transportasi. Kelompok miskin merasa tersisihkan oleh kebijakan transportasi yang ada, secara ekonomi memberatkan kaum miskin karena harus mengeluarkan biaya lebih untuk mendapat pelayanan transportasi. Keadaan ini juga semakin mengkhawatirkan ketika isu rasial mewarnai setiap kepentingan.

Hal ini tentu mendapat perhatian dan tanggapan dari *Labor /Community Strategic Center (L/CSC)*. Organisasi ini terbentuk pada tahun 1989, fokus pada masalah sosial seperti ketidakadilan, rasisme, korupsi atau masalah lainnya. Kelompok ini bertujuan untuk menyuarakan berbagai keinginan masyarakat untuk sekiranya dilakukan perubahan melalui kebijakan pemerintah kota. Berbagai slogan dan bentuk kegiatan dilakukan komunitas ini guna mendapat atensi masyarakat dan pemerintah khususnya melalui institusi Los Angeles *Metropolitan Transit Authority (MTA)*. Akhirnya perjuangan komunitas untuk mendapatkan transportasi massal yang aman dan nyaman mampu terpenuhi melalui keputusan *Bus Rider Union*, bahkan perjuangan untuk kepedulian lingkungan kota mampu terakomodasi dengan baik melalui komunitas ini.

Peran serta komunitas inilah yang ingin peneliti lihat dalam penelitian kali ini. Kaitannya antara peran komunitas dengan perencanaan dan pembangunan transportasi kota. Namun ada perbedaan signifikan yang terlihat dengan objek penelitian peneliti, dijelaskan pada buku ini bentuk komunitas yang ada yaitu tatap muka secara langsung. Bentuk perjuangan komunitas juga melalui advokasi atau pendekatan bidang hukum terhadap pemerintah kota. Hal ini berbeda dengan komunitas Suara Transjakarta yang memanfaatkan kehadiran *web* sebagai media diskusi dan pendekatan yang persuasif terhadap pemerintah kota. Bentuk komunitas dan pendekatan tujuan komunitas inilah yang berbeda dengan penelitian kali ini.

Berikutnya melalui disertasi tahun 2009 “**Negara, Pasar dan Masyarakat : Sebuah Studi Sosio-Ekonomi dan Budaya Pembangunan *Bus Rapid Transit (BRT) Transjakarta***”. Siti Aminah melihat interelasi antara 3 lapisan dalam pembahasan sosiologi yaitu pada tataran mikro, meso dan makro. Interelasi yang terbentuk ini akhirnya berubah menjadi kompetisi pelayanan transportasi yang lebih erat kaitannya pada ekonomi (pasar) demi BRT Transjakarta yang berkelanjutan.

Penelitian dengan metode kualitatif ini, tidak berusaha untuk menguji suatu teori yang sudah ada. Namun menggunakan teori dan konsep yang ada guna mendukung penelitian dalam menjelaskan fenomena sosial yang telah terjadi antara kontestasi Negara dan Pasar dalam memperebutkan Masyarakat sebagai pengguna Transjakarta Busway. Permasalahan tersebut muncul karena adanya keraguan masyarakat dalam melihat pengelolaan transportasi oleh pemerintah kota. Padahal masyarakat menginginkan angkutan umum yang aman, nyaman dan harga terjangkau secara berkelanjutan. Jika program Transjakarta Busway ini tetap dilaksanakan oleh pemerintah kota, masyarakat masih ragu melihat pelayanan publik tersebut..

Akhirnya kontestasi ini mampu menciptakan moda transportasi Transjakarta yang aman dan nyaman secara berkelanjutan dan tidak hanya bergantung dari dana yang pemerintah keluarkan, baik untuk pemeliharaan infrastruktur ataupun lainnya. Negara yang bertindak sebagai regulator dengan berbagai perangkat birokrasi yang ada mampu menjadikan Transjakarta Busway

sebagai komoditas transportasi kolektif masyarakat yang aman, nyaman, selamat dan harga yang terjangkau.

Transjakarta Busway menjadi komoditas yang terus mengakumulasi sumberdaya ekonomi, politik dan budaya setiap aktornya. Aktor yang memanfaatkan sebagai sumberdaya politik, tentu saja kepala daerah beserta perangkat pemerintahan yang menjalankan Transjakarta Busway. Hal ini juga turut menjadi keuntungan ekonomi kota Jakarta, dengan bertambahnya pemasukan melalui tiket Transjakarta dan pihak swasta yang terkait dalam pengadaan fasilitas. Masyarakat juga tidak lepas dalam merasakan manfaat Transjakarta Busway, selain transportasi yang aman dan nyaman, juga terciptanya budaya baru dalam transportasi kota di Jakarta. Masyarakat menjadi lebih tertib dalam berlalu-lintas dan mengenal antri dalam penggunaan Transjakarta Busway.

Melalui penelitian ini terlihat peran negara melalui pemerintah dalam melaksanakan program masih berlandaskan otoritas pemerintah. Peran masyarakat sangat minim mengingat hanya sebagai pengguna Transjakarta. Pemerintah lebih mengutamakan kerja sama dengan pihak swasta sebagai pasar untuk mengakumulasi kembali modal yang ada. Berbeda dengan penelitian di atas, peneliti akan melihat peran serta masyarakat dalam memberikan evaluasi untuk tercapainya transportasi kota yang aman dan nyaman, khususnya Transjakarta Busway.

Tinjauan Pustaka berikutnya melalui Skripsi Muhammad Ridwan Mauludin dengan yang berjudul **Analisis Komparatif Dua Gubernur DKI Jakarta Terhadap Pembentukan Dynamic Governance (Studi Transportasi Massal Bus Transjakarta)**. Penelitian yang dilakukan oleh Ridwan melihat komparasi gaya kepemimpinan antara Gubernur Provinsi DKI Jakarta dahulu yaitu Sutiyoso dan Gubernur periode 2008-2012 saat ini Fauzi Bowo. Penelitian Ridwan ini menggunakan metode Kuantitatif dengan menyebar kuesioner pada 100 responden pada satu koridor Transjakarta Busway tertentu dengan asumsi koridor pertama diluncurkan.

Melalui konsep *Governance*, Ridwan melihat gaya kepemimpinan yang bersifat Dinamis. Melalui pengumpulan data terhadap 100 responden dan wawancara kepada beberapa informan didapati bahwa Sutiyoso merupakan sosok

pemimpin yang bersifat dinamis (*Dynamic Governance*) dibandingkan dengan Fauzi Bowo. Hal ini dikarenakan Sutiyoso lebih berperan dalam terlaksananya Transjakarta Busway pada tahun 2004, dibandingkan Fauzi Bowo yang terlihat sebagai penerus program, dimana tidak terlalu dibutuhkan lagi kreativitas kepemimpinan. Menjadi pertimbangan juga ketika Fauzi Bowo menjabat sebagai Gubernur, tidak ada perubahan yang signifikan dan terjadi penurunan kualitas pelayanan dan pemeliharaan infrastruktur Transjakarta Busway berdasarkan wawancara informan.

Konsep yang digunakan *Dynamic Governance* pada penelitian Ridwan ini melihat upaya yang dilakukan Gubernur dalam menentukan kebijakan. Sutiyoso jelas lebih diunggulkan karena saat tahun 2003 dan 2004 banyak dilakukan kajian akan kebutuhan masyarakat akan transportasi massal. Masyarakat saat periode kepemimpinan Sutiyoso menjadi sangat penting perannya karena Program BRT (*Bus Rapid Transit*) berusaha menjadi solusi kemacetan Ibu Kota. Hal ini tidak terlalu terlihat pada kepemimpinan Fauzi Bowo yang meneruskan terlaksananya Transjakarta Busway.

Dalam penelitian Muhammad Ridwan ini terdapat beberapa kesamaan pada penelitian peneliti sendiri, namun tidak terlalu signifikan. Kesamaan terdapat pada objek penelitian yaitu Transjakarta Busway, juga pada konsep yang hendak digunakan yaitu *Governance*. Hal ini membuat peneliti menjadi tertarik untuk melihat relasi sosial yang terbentuk antara komunitas Suara Transjakarta dengan pihak Unit Pengelola Transjakarta Busway melalui model pemerintahan *Good Governance*. Peneliti hendak melihat peluang apa saja yang bisa diciptakan oleh komunitas yang hadir pada masyarakat kota, dalam hal ini khususnya Komunitas pengguna Transjakarta Busway.

## II.2 Kerangka Konseptual

Pada penelitian ini diperlukan konsep dalam melakukan analisa terhadap relasi-relasi sosial yang terbentuk untuk menjawab permasalahan penelitian. Melalui konsep *Public Sphere*, buah pemikiran Jurgen Habermas yang juga dikritisi oleh Manuel Castell dan Craig Calhoun akan coba memaparkan munculnya kelompok-kelompok hasil diskusi dari ruang publik. Hal ini juga membutuhkan penjelasan

konsep dari kelompok-kelompok itu sendiri, salah satunya komunitas. Setelah itu untuk melihat relasi sosial antara negara dan masyarakat maka melalui konsep *Governance* yang dikemukakan Gerry Stoker akan sedikit menjelaskan peran yang bisa dilakukan masyarakat. Tentu saja dibutuhkan konsep perencanaan sosial dalam keterlibatan masyarakat dalam pembangunan. Berikut pemaparan beberapa konsep tersebut :

### II.2.1 Public Sphere

Konsep *Public Sphere* atau biasa disebut Ruang Publik diperkenalkan oleh Jurgen Habermas, seorang ilmuwan sosial berkebangsaan Jerman. Ruang publik dalam konteks sosial historis sudah dimulai dari abad ke-18 yang berkembang karena ketegangan antara negara dan masyarakat pada saat itu. Kaum Bangsawan melalui Rajanya tidak terlalu memperdulikan rakyat dalam setiap keputusan yang diambil. Perkembangannya selanjutnya bersifat modern terbentuk karena evolusi kapitalisme perdagangan. Bersamaan dengan arus keras komoditas, lalu lintas berita menjadi berkembang. Kota-kota perdagangan pada saat yang sama menjadi pusat lalu lintas berita. Media cetak menjadi sarana komunikasi di muka umum, setiap *issue* yang dibuat, dengan cepat menjadi pembahasan masyarakat (Nowak – Paper).

Ruang publik merupakan pentas atau arena di mana masyarakat mampu mengemukakan opini, kepentingan dan kebutuhan. Melalui ruang publik inilah masyarakat berkumpul sebagai publik untuk menyuarakan apa yang menjadi tuntutan mereka terhadap Negara (Habermas, 1991:27). Masyarakat bersuara secara bebas dari tekanan siapapun atau dapat dikatakan sebagai media untuk dapat berkomunikasi. Hal ini bermanfaat karena menjadi informasi dan pandangan terhadap berbagai hal yang terjadi dalam masyarakat umum, baik itu perbincangan dalam bidang seni, budaya ataupun politik.

Melalui ruang publik kesempatan sekelompok orang untuk melakukan diskusi akan lebih terbuka, tidak hanya pada sebatas pertemuan secara langsung seperti di bar atau kedai kopi, atau tidak hanya melalui media fisik seperti Koran, majalah ataupun lainnya, kini melalui teknologi internet, tidak jarang dengan

duduk di depan komputer saja kita sudah mampu berdiskusi dengan orang lain yang tidak kita kenal atau bahkan kita tidak tahu keberadaannya.

Konsep ruang publik yang diangkat Habermas ini adalah ruang bagi diskusi kritis, terbuka bagi semua orang (Hardiman, 2009). Pada ruang publik ini, sekumpulan masyarakat berkumpul untuk membentuk sebuah publik, di mana perbincangan publik tersebut akan bekerja sebagai pengawas terhadap kekuasaan Negara. Contohnya saja pada acara Indonesia Lawyer Club di stasiun TV Swasta Indonesia, yang menjadikan studio sebagai ruang publik untuk saling memberikan pandangan terhadap permasalahan politik dalam negeri<sup>10</sup>. Ruang publik dengan demikian mengandaikan adanya kebebasan berbicara dan berkumpul, pers bebas, dan hak untuk secara bebas berpartisipasi dalam perdebatan politik dan pengambilan keputusan.

Habermas yang fokus studinya akan media komunikasi tidak mampu melihat perubahan besar yang kini terjadi di berbagai belahan dunia. Tidak adanya lagi batasan antar komunikasi oleh karena perkembangan teknologi membuat batas wilayah ataupun budaya menjadi lebur dalam komunikasi massa seperti melalui Internet. Manuel Castells melalui penelitian jurnalnya di tahun 2008 *The New Public Sphere: Global Civil Society, Communication Networks, and Global Governance* melihat bahwa masyarakat sipil mencoba untuk mengutarakan berbagai ide-ide terkait dengan perkembangan kondisi sosial-politik suatu negara. Masyarakat sipil ini tentu hadir dengan keberagaman kelas, melalui ruang-ruang publik yang ada dan membawa pengaruh pada berbagai institusi pemerintah yang ada melalui setiap rekomendasi terkait masalah tertentu. Pandangan dan cara berpikir masyarakat tentu menjadi pertimbangan pihak pemerintah dalam membuat keputusan atau kebijakan tertentu.

Kini dengan adanya globalisasi dengan kemajuan teknologi informasi yang juga turut mengubah media menjadi alat komunikasi yang menembus batas-batas wilayah atau bahkan budaya sekalipun (Castells, 2008). Hal ini tentu merujuk pada merebaknya arus informasi yang tidak mengenal batas dan waktu. Dengan mudah saja setiap orang mampu mengakses informasi dan mampu

---

<sup>10</sup> “Indonesia Lawyers Club dan Bobroknya Sistem Hukum Kita” : <http://hukum.kompasiana.com/2011/11/25/indonesia-lawyers-club-dan-bobroknya-sisten-hukum-kita/> Diakses pada Selasa, 20 Desember 2011, Pukul 21:50WIB

mendiskusikan secara bebas dimanapun berada. Masih dengan dampak globalisasi, teknologi informasi melalui internet menjadi semakin dikenal banyak orang. Media tersebut telah menjadi salah satu ruang publik baru, dimana setiap masyarakat mampu turut serta berdiskusi tanpa harus saling mengenal dan bertemu, membahas mengenai berbagai isu yang mana negara juga turut serta dalam pengambilan kebijakan dari masalah tersebut. Perubahan tersebut juga dirasakan oleh negara melalui pemerintah yang mulai menerapkan nilai-nilai global dalam bernegara, sehingga bentuk pembangunan tidak lagi menjadi satu arah melainkan adanya proses ataupun pendekatan terhadap masyarakat sebagai objek dari pembangunan.

Pada jurnalnya di tahun 1998 *Community without Propinquity Revisited: Communications Technology and the Transformation of the Urban Public Sphere*, Craig Calhoun melihat konsep yang dibawakan oleh Habermas mengenai ruang publik mulai mengalami perubahan. Hal ini tampak pada maksud dari ruang publik yang tidak lagi sebatas pertemuan antar personal secara langsung atau tatap muka, dengan adanya perkembangan teknologi media dan informasi maka komunikasi secara virtual mampu terbentuk antar masyarakat. Banyaknya masyarakat yang saling terhubung secara virtual tersebut membuat masyarakat mampu memiliki kekuatan kelompok (Calhoun, 1998).

Calhoun menyatakan bahwa kekuatan kelompok tersebut terwujud dalam bentuk komunitas. Lebih lanjut lagi Calhoun (1998) melihat pada masyarakat kota yang begitu kompleks dengan masalah sosial, politik ataupun ekonomi dan juga masyarakat kota dengan keterbatasan waktu untuk melakukan komunikasi tatap muka secara teratur. Ada saja beberapa isu terkait yang diangkat oleh komunitas virtual tersebut, tentunya untuk menyuarakan apa yang masyarakat kehendaki. Keberadaan komunitas dengan pengaruh tersebut tentu menarik perhatian Negara untuk turut serta dalam pengambilan keputusan. Keterkaitan antara komunitas dan negara dalam pengambilan keputusan menjadi poin utama dalam penelitian peneliti kali ini, mencoba melihat sejauh apa peran komunitas dalam kebijakan pemerintah kota, khususnya dalam transportasi.

## II.2.2 Komunitas

Dalam pengertian sosiologi, masyarakat tidak dipandang sebagai suatu kumpulan individu-individu semata. Masyarakat merupakan suatu pergaulan hidup, oleh karena manusia hidup bersama. Masyarakat merupakan suatu sistem yang terbentuk karena hubungan anggota-anggotanya. Dengan kata lain, masyarakat adalah suatu sistem yang terwujud dari kehidupan bersama manusia, yang lazim disebut dengan *system kemasyarakatan*. Emile Durkheim menyatakan bahwa masyarakat merupakan suatu kenyataan yang obyektif secara mandiri, bebas dari individu-individu yang merupakan anggota-anggotanya.

Hillery (1955) melihat, ada empat pendekatan untuk menjawab definisi komunitas, yaitu (1) terbentuk dari sekelompok orang; (2) saling berinteraksi secara sosial di antara anggota kelompok itu; (3) berdasarkan adanya kesamaan kebutuhan atau tujuan dalam diri mereka atau di antara anggota kelompok yang lain; (4) adanya wilayah-wilayah individu yang terbuka untuk anggota kelompok yang lain, misalnya waktu.

Melihat dari keempat pendekatan diatas pada dasarnya tidak ada perbedaan antara komunitas virtual dengan komunitas dalam konteks sosiologis. Karena dalam komunitas virtual itu sendiri keempat pendekatan itu sudah ada. Akan tetapi mungkin yang membedakan adalah cara mereka berinteraksi dalam komunitas serta gaya berkomunikasi mereka yang berbeda dengan komunitas lainnya dimana bahasa digantikan dengan simbol yang telah disepakati antar anggota komunitas.

Tentu saja gaya komunikasi model baru ini tidak lepas dari perkembangan teknologi komunikasi. Perkembangan ini menuntut masyarakat untuk turut serta menjadi bagian Globalisasi, khususnya dalam hal media komunikasi melalui internet di ruang publik (Castells, 2008). Hal ini tampak pada penelitian kali ini yang mengangkat komunitas virtual, dimana interaksi antar anggota komunitas melalui media komunikasi. Calhoun (1998) menyatakan bahwa komunikasi melalui media komunikasi saat ini sudah melampaui batas-batas wilayah ataupun budaya. Kekuatan kelompok ini tidak hanya dibangun oleh adanya kesamaan wilayah geografis, melainkan kesamaan *interest* akan topik tertentu.



### II.2.3 Governance

Gerry Stoker (1998) dengan teori *Governance* melihat perbedaan mendasar dengan konsep yang sebelumnya ada yaitu *Government*, konsep yang digunakan oleh banyak Pemerintah suatu negara dalam menjalankan kegiatan sosial-politik. Pendekatan *Government* yang digunakan institusi pemerintah menunjukkan kekuasaan yang koersif dan memiliki legitimasi penuh dalam setiap keputusan kebijakan. Konsep *Governance* ini sendiri muncul bukan tanpa suatu alasan, namun dengan jelas dilatar belakangi oleh hadirnya perjuangan kelas atau komunitas dalam peran sertanya merencanakan setiap kebijakan yang ada. Hal ini terus menjadi proses, dalam perubahan pendekatan institusi pemerintah untuk mencapai masyarakat yang sejahtera dengan berbagai potensi dan kelemahan yang ada.

*Governance* merupakan perwujudan dari adanya hirarki dalam institusi pemerintah dengan segala wewenang dan legitimasi kekuasaan bersama dengan peran aktif dan kolektif masyarakat untuk keteraturan dalam masyarakat. Inilah perbedaan mendasar pendekatan *Governance* dengan *Government*, yaitu dalam proses mencapai tujuan, walaupun memang memiliki tujuan yang sama yaitu mencapai masyarakat yang sejahtera dengan keteraturan. Pendekatan *Governance* melihat bahwa kekuasaan dan hirarki yang ada dalam institusi pemerintah ternyata tidak sepenuhnya memiliki wewenang penuh dalam pengambilan keputusan (Sulistiyani, 2011). Banyak aktor yang mampu saling memberikan pengaruh antar masyarakat dan pemerintah.

Konsep *Governance* ini merupakan pendekatan baru yang terlihat lebih baik dalam hal manajemen pemerintahan daripada *Government*, yang mana banyak terjadi pada beberapa negara. Proses *Governance* ini sendiri terus berjalan untuk mendapat kejelasan pastinya, beberapa studi menunjukkan pemetaan akan pernyataan yang menunjukkan suatu pemerintahan bekerja dengan pendekatan *Governance*. Berikut beberapa hal yang harus diperhatikan menurut Gerry Stoker (1998) dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan *Governance*:

1. Konsep *Governance* merujuk pada kompleksnya institusi dan aktor yang terlibat, dimana tidak hanya struktur dalam pemerintah saja yang terlibat,

namun mengikutsertakan masyarakat yang berada diluar kekuasaan pemerintah.

2. Tidak hanya mengakui peran serta dari masyarakat, tapi setiap aktor yang terlibat dengan pendekatan *Governance* juga memiliki tanggung jawab untuk memecahkan setiap masalah dalam masyarakat, baik permasalahan ekonomi, sosial ataupun sektor lainnya. Diharapkan pendekatan ini mampu menjawab setiap kebutuhan masyarakat.
3. Pendekatan ini juga dapat melihat relasi antar negara dan masyarakat tentu memiliki banyak kepentingan baik untuk negara ataupun bagi kelompok tertentu, hal ini mampu direduksi dengan mengidentifikasi setiap potensi sumber daya yang ada dalam setiap relasi.
4. Bentuk kerjasama antar negara dan masyarakat ini tentu melibatkan sumberdaya, kemampuan dan tujuan yang hendak dicapai oleh masing-masing kelompok. Untuk itu diharapkan melalui pendekatan *Governance* ini setiap aktor ataupun institusi yang terlibat mampu bersikap otonom dengan tidak memiliki kepentingan lain yang bermaksud untuk menghilangkan peran salah satu aktor yang terlibat.
5. Adanya bentuk pendekatan yang melibatkan masyarakat ini tentu tidak membuat kekuasaan negara tidak terlihat, dalam hal ini pemerintah diharapkan mampu memimpin serta memberikan perintah dan membuat keputusan. Peran pemerintah tentu saja mengkolaborasi dan mengarahkan setiap peran yang ada dari masyarakat menjadi pendekatan yang saling merasakan manfaat.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **III.1 Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ilmu sosial, ada dua pendekatan dalam melakukan penelitian yaitu pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan yang berlandaskan pada paradigma interpretif dan kritis serta memiliki sifat lebih bebas dan tidak terstandarisasi layaknya pendekatan kuantitatif. Selain itu pendekatan kualitatif juga lebih mengarah pada penelitian yang bersifat eksploratif karena data tidak terikat pada teori tertentu dan dapat berubah sesuai dengan kondisi lapangan (Neuman, 2000).

Dalam menjawab pertanyaan penelitian, Bagaimana peran komunitas Suara Transjakarta dalam melakukan evaluasi terhadap Transjakarta dengan melihat relasi sosial yang terbentuk antara komunitas Suara Transjakarta dengan Unit Pengelola Transjakarta? Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, yang digunakan untuk mendapatkan informasi secara lengkap dan mendalam. Dengan metode induktif melalui pengumpulan data, peneliti akan melihat teori terhadap suatu fenomena sosial yang terjadi. Melalui pendekatan kualitatif ini juga, peneliti dapat berinteraksi langsung dengan apa yang diteliti, sehingga jarak antara peneliti dengan apa yang diteliti itu dapat diminimalkan dan dengan begitu data yang terkumpul dapat lebih lengkap dan bersifat mendalam.

#### **III.2 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini dibagi dalam beberapa dimensi, yaitu berdasarkan pada tujuan, manfaat dan teknik pengumpulan data itu sendiri.

##### **III.2.1 Berdasarkan Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini secara *descriptive research* (Newman, 2006:35) yaitu mencoba menjelaskan fenomena sosial yang ada dengan berbagai konsep terkait dengan tema penelitian. Yakni melihat bagaimana peran komunitas Suara Transjakarta dalam perencanaan dan pembangunan

Transjakarta sebagai moda transportasi masyarakat kota, khususnya di DKI Jakarta.

### **III.2.2 Berdasarkan Manfaat**

Berdasarkan kategori manfaat penelitian, maka penelitian ini digolongkan pada *basic research* yang berguna untuk menambah wawasan bagi ilmu pengetahuan sosial. Temuan dari penelitian ini yakni peran komunitas dalam melakukan evaluasi program pemerintah, terkhususnya pada transportasi kota, melalui relasi komunitas Suara Transjakarta dengan Unit Pengelola Transjakarta (Pemerintah). Diharapkan dapat menambah literatur ilmu sosial mengenai peran komunitas dan dampaknya.

### **III.2.3 Berdasarkan Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan para informan. Data primer peneliti ini ialah dengan melakukan wawancara terhadap para pengurus komunitas Suara Transjakarta, pihak Dinas Perhubungan melalui Unit Pengelola Transjakarta dan informan terkait dengan penelitian. Observasi juga dilakukan baik melalui pengamatan langsung ataupun foto guna melihat peran komunitas secara langsung dalam peran serta pembangunan Transjakarta. Sementara data sekunder, peneliti peroleh dari berbagai sumber bahan bacaan termasuk publikasi media melalui internet pada komunitas dan lembaga terkait mengenai berbagai kebijakan transportasi, data-data statistik dan juga studi terdahulu terkait dengan komunitas dan transportasi kota.

### **III.3 Subyek Penelitian**

Pada penelitian ini yang menjadi subyek penelitian adalah Komunitas Suara Transjakarta. Tidak semua dari anggota Komunitas Suara Transjakarta dapat dijadikan subyek penelitian, tetapi hanya anggota komunitas yang mempunyai kriteria tertentu untuk dijadikan subyek penelitian oleh peneliti. Kriteria tersebut antara lain adalah:

1. Merupakan anggota Komunitas Suara Transjakarta (Februari 2012).
2. Rutin menggunakan Transjakarta dalam keseharian, baik untuk bekerja, kuliah atau kegiatan lainnya (Februari 2012).
3. Anggota yang masuk dalam struktur kepengurusan Komunitas Suara Transjakarta. (Maret 2012).
4. Sudah mengikuti lebih dari 3 kali *kopi darat* dengan anggota komunitas dan pihak Transjakarta,
5. Pernah turun langsung ke lapangan bersama Unit Pengelola Transjakarta dalam kegiatan dengan Komunitas Suara Transjakarta (Maret 2012).
6. Mengetahui perkembangan sejarah Komunitas Suara Transjakarta ini terbentuk (Maret 2012).

Berdasarkan penjelasan di atas maka di dalam penelitian ini terpilihnya seseorang untuk menjadi informan tidak didasarkan pada hukum matematis, melainkan didasarkan pertimbangan tertentu dimana seorang informan dianggap dapat memberikan informasi dan dapat berusaha untuk memberikan informasi terkait peran Komunitas Suara Transjakarta. Pertimbangan yang dilakukan oleh penulis di dalam memilih informan berdasarkan penelitian dan kedalaman informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

Untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggung jawabkan pada penelitian kali ini, maka peneliti melakukan wawancara dan observasi kepada beberapa informan lain, yang akan sangat berguna untuk data penelitian. Diantara lain pihak Pemerintah melalui pegawai Unit Pengelola Transjakarta, juga kepada anggota Komunitas Suara Transjakarta aktif yang bukan bagian dari pengurus komunitas.

#### **III.4 Proses Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini, yang pertama kali peneliti lakukan untuk pengumpulan data ialah dengan menjadi anggota Komunitas Suara Transjakarta, lalu mengadakan pendekatan dengan tokoh-tokoh Komunitas Suara Transjakarta seperti para pendiri dan juga ketua komunitas Suara Transjakarta. Dalam proses pengumpulan data tersebut baik melalui diskusi ataupun kopi darat, peneliti juga melakukan wawancara singkat dan observasi dengan beberapa para pengguna

tetap Transjakarta untuk melihat tanggapan masyarakat atas kehadiran Komunitas Suara Transjakarta. Hal ini perlu dilakukan sebelum mengumpulkan data melalui pemerintah kota yaitu melalui Unit Pengelola Transjakarta Busway.

Selanjutnya melalui informan utama di Komunitas Suara Transjakarta peneliti akan mencoba menjadikannya *gatekeepers* untuk mendapatkan informan anggota komunitas non pengurus, namun tetap aktif dalam beberapa kegiatan Komunitas Suara Transjakarta. Berikutnya informan yang dibutuhkan ialah dari institusi pemerintahan melalui Unit Pengelola Transjakarta Busway. Orang tersebut adalah yang memang difasilitasi oleh Pemerintah untuk mengadakan pendekatan dengan komunitas, melalui Kepala Humas Unit Pengelola Transjakarta Busway. Setelah mengetahui informan, maka langkah selanjutnya adalah pengurusan surat izin penelitian, khususnya di Kantor Unit Pengelola Transjakarta Busway. Dengan pengurusan surat izin tersebut peneliti akan berhubungan dengan aparat yang dibutuhkan.

Keberadaan peneliti di dalam studi ini diketahui oleh anggota Komunitas Suara Transjakarta dalam rangka melakukan penelitian. Oleh karena itu, peran peneliti di dalam penelitian ini adalah sebagai *participant as observer*, yaitu terlibat dalam observasi dan kegiatan yang dilakukan komunitas. Dengan sepengetahuan anggota komunitas, peneliti ikut melibatkan diri di dalam setiap kegiatan atau acara yang diselenggarakan oleh Komunitas Suara Transjakarta.

### III.5 Instrumen Penelitian

- Pedoman wawancara  
Susunan tiap pertanyaan yang berguna untuk menggali lebih dalam lagi informasi dan membangun wawancara yang sistematis. Pedoman wawancara juga berguna untuk melihat berbagai kemungkinan yang terjadi terhadap fenomena sosial yang saling terkait. Pertanyaan wawancara ini dibuat beralur dan berupaya mendapat cakupan data yang berkualitas.
- Pedoman Observasi  
Observasi dilakukan tidak hanya pada subjek wawancara, namun juga perlunya dalam melakukan observasi lingkungan ataupun tempat dari fenomena sosial yang terkait sehingga data yang diperoleh tidak hanya melalui

wawancara saja, tapi juga adanya pengamatan secara umum. Penulis melakukan observasi pada jejaring sosial dari komunitas Suara Transjakarta dan Unit Pengelola. Setelah itu melakukan observasi yang melihat relasi antara komunitas STJ dengan UP Transjakarta Busway saat melakukan kegiatan ataupun komunikasi.

- **Alat Perekam**

Sebagai alat bantu dalam melakukan wawancara sehingga mampu dijadikan alat validasi dari pengumpulan data.

### **III.6 Teknik Analisa Data dan Validasi Data**

Dalam melakukan analisa data, proses pengumpulan data akan tersusun secara sistematis sehingga akhirnya mempermudah peneliti untuk mengkaitkan fenomena sosial beserta relasi sosial yang terbentuk terhadap konsep terkait. Kemudian melalui data tersebut juga terdapat pola-pola yang dapat dikelompokkan dengan *koding* untuk menjawab pertanyaan penelitian. Selanjutnya dilakukan analisa dan evaluasi kebijakan yang telah dilakukan oleh Pemerintah, khususnya Dinas Perhubungan. Berbagai data terkumpulkan akhirnya mampu menjelaskan dan menganalisa fenomena yang ada dengan data penelitian yang mampu dipertanggungjawabkan keabsahan datanya. Terlebih lagi adanya bukti foto dan alat perekam sebagai validasi data penelitian.

### **III.7 Batasan dan Keterbatasan Penelitian**

Dalam pelaksanaan penelitian ini, batasan penelitian adalah melihat relasi dan peran yang dihasilkan komunitas Suara Transjakarta kepada Unit Pengelola Transjakarta, tidak berupaya untuk melihat dan menilai kinerja pemerintah ataupun studi birokrasi. Selain itu peneliti memiliki keterbatasan yang kiranya mempengaruhi kualitas data yang diperoleh, yaitu tidak adanya kesempatan untuk melakukan FGD (*Foccus Group Disscusion*) ataupun diskusi pada kopi darat antara komunitas Suara Transjakarta dengan Unit Pengelola Transjakarta Busway, dikarenakan padatnya jadwal daripada anggota komunitas.

## BAB IV

### PROFIL KOMUNITAS SUARA TRANSJAKARTA DAN UNIT PENGELOLA TRANSJAKARTA BUSWAY

#### IV.1 Komunitas Suara Transjakarta

##### IV.1.1 Sejarah Komunitas Suara Transjakarta

Komunitas Suara Transjakarta atau biasa disebut komunitas STJ merupakan wadah berkumpulnya para pengguna Transjakarta Busway. Komunitas ini tidak memiliki sekretariat yang menetap namun sering melakukan interaksi antar anggota melalui medio komunikasi lain seperti *mailing list* ([suaratransjakarta@yahoogroups.com](mailto:suaratransjakarta@yahoogroups.com)) dan situs komunitas ([www.suaratransjakarta.org](http://www.suaratransjakarta.org))<sup>11</sup>. Bentuk interaksi tidak hanya terjadi sebatas teknologi media seperti melalui situs saja, tapi juga adanya kegiatan kopi darat atau semacam temu-jumpa antar anggota komunitas.

Berdirinya komunitas Suara Transjakarta bukan tanpa sebab dan tujuan, hal ini tidak lepas dari peran serta Unit Pengelola (UP) Transjakarta Busway yang dahulu bernama Badan Pengelola (BP) Transjakarta Busway. Transjakarta Busway merupakan wujud nyata dari implementasi Pola Transportasi Makro (PTM) yang direncanakan dan dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta. Saat itu Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta sudah banyak melakukan studi dan rancangan untuk penerapan Transjakarta Busway di DKI Jakarta.

Banyak persiapan dan pengelolaan yang tampak dilakukan pemerintah provinsi. Sebagai bentuk sosialisasi setelah diluncurkannya Transjakarta Busway, Dinas Perhubungan yang membawahi Badan Pengelola Transjakarta Busway membuat *mailing list* untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat DKI Jakarta. *Maling list* ini secara resmi dibentuk pada tanggal 2 Februari

---

<sup>11</sup> Komunitas Suara Transjakarta yang identik dengan media jejaring sosial memiliki situs resmi komunitas [www.suaratransjakarta.org](http://www.suaratransjakarta.org) yang memiliki beberapa jaringan situs lainnya seperti [www.infobusway.com](http://www.infobusway.com), akun twitter @infobusway serta *Fan Page* Facebook dengan *account* Komunitas SuaraTransjakarta. Masing-masing situs memiliki fungsi yang saling berbeda, namun semua informasi akan terlihat di situs resmi komunitas, baik info twitter, Facebook ataupun situs info lalu-lintas Transjakarta Busway di [www.infobusway.com](http://www.infobusway.com)



2004, sekitar setengah bulan setelah peluncuran Koridor perdana Transjakarta Busway, yaitu Koridor 1 dengan rute Blok M – Kota. *Mailing list* ini berguna sebagai wadah informasi mengenai wajah baru transportasi di DKI Jakarta, banyak hal yang perlu disosialisasikan oleh Badan Pengelola kepada pengguna dan calon pengguna Transjakarta Busway.

Pada Awalnya mailing list [suaratransjakarta@yahoogroups.com](mailto:suaratransjakarta@yahoogroups.com) ini dimiliki oleh Badan Pengelola Transjakarta sebagai *Admin* atau moderator. Semakin hari semakin banyak para pengguna Transjakarta Busway, begitu pula dengan jumlah anggota *mailing list*. Kehadiran mailing list ini tidak hanya sebatas sosialisasi saja, tapi juga menerima keluhan dan saran dari para pengguna, yang bertujuan untuk adanya perubahan dari segi teknis ataupun pelayanan Transjakarta Busway. Walaupun tidak jarang ada pula pengguna yang meluapkan kemarahan dan kekecewaan di *mailing list* ini.

Seiring berkembangnya Transjakarta Busway dari segi jumlah koridor, halte dan bus, tentu membuat para pengguna Transjakarta Busway meningkat. Hal ini tampak pada koridor 2 dan 3 yang menghubungkan Barat Jakarta dengan Timur Jakarta, diluncurkan 2006, dan terus berlanjut pada koridor lain hingga tahun 2007. Penambahan koridor ini tentu berimbas pada pengguna Transjakarta Busway yang bertambah dan tentu saja jumlah anggota *mailing list* pengguna Transjakarta semakin bertambah.

Meningkatnya para pengguna Transjakarta Busway juga berdampak pada keanggotaan *mailing list* yang bertambah. Badan Pengelola Transjakarta Busway yang merupakan moderator dari *mailing list* tidak sanggup lagi menampung berbagai keluhan dari pengguna Transjakarta Busway. Hal ini tampak dari *mailing list* yang tidak lagi mendapat perhatian khusus dan menjadi formalitas saja. Hal ini mendapat respon dari para anggota *mailing list*, mereka melihat bahwa moderator tidak mampu mengakomodir jumlah anggota *mailing list* yang banyak ini. Beberapa diantara anggota *mailing list* merasa terbebani, untuk mengambil ahli tugas moderator atau *admin* dari Badan Pengelola Transjakarta Busway saat itu.

Setelah moderator *mailing list* mulai menjadi tanggung jawab anggota, beberapa anggota berpendapat bahwa sudah saatnya membentuk komunitas

para pengguna Transjakarta Busway. Banyak anggota yang sepakat akan hal tersebut dan akhirnya setuju untuk pembentukan komunitas dengan berbagai macam usulan nama yang ada, mulai dari Busway Mania, TiJe Mania ataupun tetap pada Suara Transjakarta. Akhirnya setelah disepakati mulai terbentuklah Komunitas Suara Transjakarta pada tanggal 16 September 2007.

#### Gambar IV.1

Logo Komunitas Suara Transjakarta



Sumber : [www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta](http://www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta)

Sejak saat itu mulai banyak dilakukan diskusi di *mailing list* sebagai bentuk perhatian para pengguna terhadap kinerja Transjakarta Busway. Namun situs komunitas [www.suaratransjakarta.org](http://www.suaratransjakarta.org) tidak serta-merta hadir sejak komunitas Suara Transjakarta ini berdiri. Pembuatan situs resmi komunitas tersebut merupakan proses selanjutnya, beriringan dengan struktur kepengurusan komunitas Suara Transjakarta. Kegiatan diskusi dan sharing antar anggota komunitas masih melalui *mailing list* sebelumnya, yang sampai saat penelitian ini dilakukan masih aktif.

Tentu saja keinginan setiap anggota komunitas dan pengguna lainnya untuk mewujudkan Transjakarta Busway sebagai transportasi umum yang aman dan nyaman. Tidak jarang banyak masukan dan solusi yang ditawarkan oleh para anggota komunitas untuk perubahan teknis dan pelayanan

Transjakarta Busway. Keterlibatan Badan Pengelola Transjakarta Busway saat pertama kali dibentuk *mailing list* ini tentu sangat berguna, sehingga mampu melanjutkan komunikasi antar anggota komunitas dengan para pemegang kebijakan yaitu Badan Pengelola Transjakarta Busway.

#### **IV.1.2 Kepengurusan dan Visi – Misi Komunitas Suara Transjakarta**

##### **IV.1.2.1 Kepengurusan Komunitas Suara Transjakarta**

Saat komunitas Suara Transjakarta ini terbentuk pada 16 September 2007, tidak serta merta memiliki struktur kepengurusan komunitas. Hal ini juga tampak pada situs komunitas [www.suaratransjakarta.org](http://www.suaratransjakarta.org) yang masih menyusul proses pembuatannya. Bentuk komunitas yang fleksibel dan mengalir inilah yang membuat komunikasi antar anggota komunitas lepas dan tidak dibedakan oleh status dan golongan. Lambat laun mulai muncul ide-ide kreatif untuk mengembangkan komunitas Suara Transjakarta, salah satunya melalui donasi dan pengembangan situs komunitas di [www.suaratransjakarta.org](http://www.suaratransjakarta.org).

Hal lainnya yang juga menjadi sorotan adalah dibutuhkannya pengurus komunitas untuk memudahkan segala kegiatan yang hendak dilakukan oleh komunitas. Mereka yang terbeban untuk menjadi pengurus adalah beberapa anggota yang terlibat aktif dalam diskusi ataupun pertemuan antar anggota komunitas (*kopi darat*). Berikut susunan pengurus komunitas Suara Transjakarta di tahun 2012: YS hadir sebagai pembina komunitas yang mengayomi para pengurus seperti informan sebagai Ketua komunitas beserta NA dan RF dalam sekretariat. Pada posisi bendahara terdapat VC yang mengurus sirkulasi anggaran komunitas. Selebihnya terdapat seksi-seksi lain seperti Humas oleh MT dan P, Dokumentasi-Web oleh A dan AG serta Pembantu umum oleh AS dan KL.

Garis besar perbedaan antara pengurus dan anggota terletak pada tanggung jawab, dimana para pengurus komunitas lebih sering berkomunikasi dan mengadakan pertemuan internal dengan sesama pengurus. Untuk setiap kegiatan yang akan dilakukan komunitas, setiap pengurus biasanya mengadakan rapat koordinasi untuk segala kesiapan

dan keperluan yang mungkin dibutuhkan. Seringkali juga para pengurus memiliki akses lebih kepada pihak Unit Pengelola Transjakarta Busway untuk melakukan komunikasi, hal ini dapat terjadi karena adanya komunikasi *informal*.

Disamping pengurus yang memiliki tanggung jawab, ada juga anggota yang mampu aktif dan berkontribusi lebih dibandingkan pengurus komunitas. Kehadiran anggota seperti ini mampu menjadi *partner* pengurus dalam melakukan kegiatan agar terlaksana melalui dukungan penuh anggota. Beberapa anggota juga terlihat aktif dalam memberikan bantuan melalui kordinator situs komunitas serta menjadi moderator *mailing list* ataupun Twitter. Sedangkan anggota lain dapat memberikan kontribusi di masing-masing koridor untuk keberhasilan Transjakarta Busway mewujudkan transportasi yang aman dan nyaman.

#### Gambar IV.2

#### Kopi Darat Komunitas Suara Transjakarta



Sumber : [www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta](http://www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta)

Komunitas Suara Transjakarta ini tidak memiliki kantor kesekretariatan ataupun tempat pasti yang menjadi tempat berkumpul

pengurus ataupun anggota. Setiap kegiatan kopi darat, setiap anggota selalu membuat *meeting point* di halte tertentu ataupun rumah makan di sekitar halte Transjakarta Busway terdekat. Selibhnya kegiatan diskusi dan sharing terjadi di berbagai tempat melalui jejaring sosial.

Pada awal tahun 2012 ini, ketika Transjakarta Busway koridor 11 (Pulo Gebang – Kampung Melayu) sudah beroperasi melayani masyarakat, jumlah anggota komunitas terus bertambah. Saat ini jumlah anggota yang terdaftar di situs komunitas berjumlah 2132 orang ditambah lagi anggota di luar situs komunitas berkisar 450 orang. Banyaknya anggota diluar keanggotaan situs ini dikarenakan ketiadaan akses *internet* untuk menjangkau situs komunitas. Berikut detail data anggota komunitas Suara Transjakarta berdasarkan keanggotaan dari situs komunitas:

**Tabel IV.1**  
**Anggota Komunitas Suara Transjakarta**

<u>(Koridor) Rute</u>	<u>Anggota Pria</u>	<u>Anggota Wanita</u>	<u>Jumlah</u>
(1) Blok M – Kota	321	141	462
(2) Pulo Gadung – Harmoni	144	104	248
(3) Kalideres – Harmoni	135	138	273
(4) Pulo Gadung – Dukuh Atas	124	70	194
(5) Ancol – Kp. Melayu	110	62	172
(6) Ragunan – Dukuh Atas	167	101	268
(7) Kp. Rambutan – Kp. Melayu	91	61	152
(8) Lebak Bulus – Harmoni	131	53	184
(9) Pinang Ranti – Pluit	58	35	93
(10) Tanjung Priok – Cililitan	46	18	64
(11) Pulo Gebang – Kp. Melayu	12	7	19
<b>Jumlah</b>	<b>1339</b>	<b>793</b>	<b><u>2132</u></b>

Sumber : [www.suaratransjakarta.org](http://www.suaratransjakarta.org)

#### IV.1.2.2 Visi - Misi Komunitas Suara Transjakarta

Komunitas Suara Transjakarta sebagai sebuah organisasi yang mandiri (*independent*) dan tidak terikat dengan institusi tertentu baik pemerintahan ataupun swasta, tentu memiliki tujuan yang hendak dicapai. Visi komunitas Suara Transjakarta yang hendak dicapai tentunya seturut dengan Visi yang juga hendak dicapai oleh Unit Pengelola Transjakarta Busway secara umum. Berikut Visi dan Misi yang menjadi landasan komunitas Suara Transjakarta dalam berbagai kegiatan komunitas:

- Visi

*“Menciptakan budaya baru bertransportasi umum  
Melalui Transjakarta Busway”*

- Misi

1. Menjadikan komunitas Suara Transjakarta sebagai media yang memberdayakan masyarakat dan menjunjung tinggi etika budaya bertransportasi;
2. Membangun komunikasi dan kerjasama antar pengguna Transjakarta Busway dengan pihak-pihak terkait untuk mencapai visi dan misi organisasi;
3. Memperkuat kapasitas komunitas Suara Transjakarta sebagai mitra kerja bersama dengan institusi terkait, dan
4. Memperjuangkan terlaksananya Standar Pelayanan Minimum (SPM) Transjakarta Busway.

#### IV.1.3 Kegiatan Komunitas Suara Transjakarta

##### IV.1.3.1 Kegiatan Jejaring Sosial Komunitas

Komunitas Suara Transjakarta dapat dikatakan komunitas yang unik karena banyak melakukan interaksi melalui jejaring media sosial seperti situs komunitas, *mailing list* ataupun Facebook dan Twitter. Tentu saja pemanfaatan media sosial tersebut berguna untuk menjangkau masyarakat. Banyak sekali diskusi yang bisa dihasilkan melalui jejaring

sosial ini. Berikut beberapa penjelasan kegiatan melalui masing-masing jejaring sosial yang dimanfaatkan komunitas pengguna Transjakarta Busway:

- *Mailing list* Komunitas – [suaratransjakarta@yahoo.com](mailto:suaratransjakarta@yahoo.com)

Media sosial yang pertama kali dibuat oleh Badan Pengelola Transjakarta Busway ini merupakan cikal bakal terbentuknya komunitas Suara Transjakarta. Seperti yang sudah dijelaskan, moderator dari *mailing list* ini juga bagian dari anggota komunitas. Namun bukan berarti kehadiran situs komunitas membuat *mailing list* tidak terpakai. Sampai saat ini masih banyak diskusi antar anggota *mailing list* tentang kinerja Transjakarta Busway. *Mailing list* ini juga sering dimanfaatkan untuk sosialisasi Unit Pengelola Transjakarta kepada para pengguna.

- Situs Komunitas – [www.suaratransjakarta.org](http://www.suaratransjakarta.org)

Melalui media sosial seperti internet, masyarakat dengan mudah mengakses situs komunitas Suara Transjakarta. Beragam informasi akan langsung tersaji secara detail, baik informasi umum, Transjakarta Busway beserta sarana dan prasarana, Saran dan Kritik, Polling, tentang pengurus komunitas, serta dapat terhubung langsung menuju *mailing list*, Twitter, ataupun situs informasi lalu lintas Transjakarta Busway yang merupakan bagian dari jejaring sosial komunitas Suara Transjakarta. Melalui tampilan yang disajikan, situs komunitas lebih atraktif dibandingkan dengan situs resmi Unit Pengelola Transjakarta Busway.

Melalui situs ini diharapkan Visi dan Misi yang hendak dicapai mampu terwujud dengan menjadikan Unit Pengelola Transjakarta Busway sebagai *partner* atau rekan kerja dalam melakukan perubahan dan perbaikan Transjakarta Busway. Kehadiran situs komunitas ini tidak hanya sebatas memberikan kritik terhadap Unit Pengelola Transjakarta Busway selaku penyelenggara transportasi Transjakarta

Busway, tapi juga memberikan solusi dan saran yang dapat memberikan perubahan pelayanan ataupun hal teknis di lapangan.

Situs komunitas ini mampu memberikan informasi terkini yang sedang dialami oleh Transjakarta Busway. Selain itu dapat juga memberikan informasi umum lalu lintas dan keadaan koridor terkini. Agenda kegiatan komunitas juga dengan mudah diakses, seperti kegiatan kopi darat ataupun kegiatan sosialisasi lainnya. Situs ini juga selalu mengadakan polling atau riset mengenai *issue* yang sedang hangat dibicarakan oleh para anggota komunitas. Saat ini pada awal tahun 2012, polling sedang melakukan evaluasi terhadap kinerja Unit Pengelola Transjakarta Busway yang sudah berusia 8 tahun.

Hasil dari laporan riset ataupun polling tersebut akan ditindaklanjuti dengan analisa dan pembahasan untuk berikutnya diberikan kepada Unit Pengelola sebagai bahan dan masukan dari komunitas, tentunya untuk perbaikan Transjakarta Busway menjadi lebih baik. Seringkali banyak juga peneliti yang menitipkan kuesioner riset untuk dapat diisi oleh anggota komunitas, tentunya berbagai riset yang berkenaan dengan Transjakarta Busway. Selain dapat saling membantu, hasil riset juga baik adanya untuk menjadi bahasan anggota komunitas dan juga dapat diberikan kepada Unit Pengelola Transjakarta Busway.

- Informasi Lalu Lintas Transjakarta – [www.infobusway.com](http://www.infobusway.com)

Penamaan situs ini dibuat berbeda dengan nama komunitas, karena bagi masyarakat DKI Jakarta, Busway lebih terkenal dan lebih merujuk pada transportasi bus besar ini daripada menggunakan istilah Transjakarta. Namun bagi mereka para anggota komunitas mencoba untuk meluruskan penamaan transportasi ini dengan istilah *Traja*, yang merupakan singkatan dari Transjakarta. Kesalahpahaman nama ini juga diikuti TransJogja di Provinsi Jogjakarta, yang ikut menamakan *Busway*. Hal ini tentu berbeda, dimana Busway



merupakan istilah untuk sistem transportasi dan Transjakarta merupakan bus yang digunakan dalam sistem transportasi tersebut.

Situs [www.infobusway.com](http://www.infobusway.com) merupakan bagian yang saling terhubung antara situs komunitas dengan akun *twitter* komunitas. Situs ini diperuntukan untuk melakukan laporan dan pantauan dari setiap koridor Transjakarta Busway. Hal ini menjadi jawaban dari keluhan masyarakat yang tidak mampu mengakses *Closed Circuit Television (CCTV)* yang hanya ada di beberapa Halte saja, dan tidak bisa diakses melalui telepon genggam. Tentu kehadiran situs ini mampu menjadi solusi bagi pengguna Transjakarta Busway karena mampu mendapatkan laporan terkini dari masing-masing koridor ataupun keadaan jalur Transjakarta Busway.

Informasi yang bisa diperoleh seperti suasana keramaian halte ataupun di dalam bus, bila ada kecelakaan di jalur busway, bila ada masalah teknis bus Transjakarta, kemacetan di jalan, pelayanan petugas dan laporan lainnya. Setiap pengguna Transjakarta Busway mampu menjadi kontributor setiap laporan yang ada karena siapapun mampu menuliskan keadaan terkini dari masing-masing koridor. Setiap laporan terkini yang dimuat di situs, akan secara otomatis juga ditampilkan di akun *twitter* komunitas. Hal ini menjadi keunikan tersendiri karena setiap orang mampu memberikan informasi terkini untuk para pengguna yang mengakses situs tersebut. Sedangkan tugas moderator yang merupakan anggota komunitas namun bukan pengurus adalah memilah laporan yang masuk ke masing-masing koridor terkait untuk lebih mudah dibaca informasinya.

- Twitter (@infobusway) dan Facebook (Suara Transjakarta)

Kehadiran komunitas Suara Transjakarta dalam jejaring sosial tidak hanya sebatas pada situs saja, tapi juga melalui *mikrobloging* seperti *twitter*. Melalui *twitter*, komunitas Suara Transjakarta mendapatkan perhatian lebih karena mampu menarik banyak perhatian masyarakat DKI Jakarta. Hingga awal tahun 2012 saja,

pengikut akun @infobusway sudah melebihi 10 kali lipat anggota situs komunitas, yaitu sekitar 20.000 orang. Hal ini menjadi perbedaan sendiri ketika twitter dapat dengan mudah diakses melalui telepon genggam, oleh banyak lapisan masyarakat, dibandingkan situs komunitas.

Kehadiran twitter akun @infobusway ini juga tidak menunjukkan eksistensi ataupun penamaan dari komunitas Suara Transjakarta, karena memang masyarakat umum lebih mengenal istilah Busway daripada Traja atau Transjakarta. Para pengikut twitter akun @infobusway tentu sangat terbantu dengan info lalu-lintas Transjakarta Busway. Setiap orang juga bebas melakukan tanggapan atas pelayanan Transjakarta Busway, apakah penilaian kualitas pelayanan lapangan ataupun secara teknis.

Seringkali melalui akun twitter @infobusway ini, setiap orang mampu bertanya akan rute tujuan yang hendak dilewati. Hal ini tentu sangat membantu dan lebih bermanfaat bagi mereka yang berencana melakukan perjalanan dengan Transjakarta Busway, untuk mendapat pantauan secara langsung. Semua pengguna Transjakarta Busway mampu menjadi contributor dalam memberikan laporan terkini di halte, di dalam bus, ataupun laporan kemacetan dan kondisi lalu-lintas rute yang dilalui.

Lain halnya dengan Twitter yang memiliki lebih dari 20.000 pengikut, Kolom Facebook yang berisi *Fan Page* Komunitas Suara Transjakarta hanya diminati 150 orang pada awal tahun 2012, walaupun sudah beroperasi 11 koridor pada saat yang sama. Hal ini menjadi wajar karena pembuatan akun Facebook komunitas Suara Transjakarta ini dimulai pada akhir tahun 2011, sehingga hanya sedikit orang saja yang mengetahuinya.

Namun apa yang ditampilkan melalui akun Facebook komunitas Suara Transjakarta lebih atraktif dibandingkan dengan Twitter yang hanya memberikan laporan terkini saja. Melalui akun Facebook komunitas ini, dapat dilihat agenda kegiatan dan juga galeri foto

kegiatan komunitas yang sudah berlangsung, dapat juga ditemui berbagai foto usulan yang coba diberikan komunitas terhadap Unit Pengelola Transjakarta Busway.

#### **IV.1.3.2 Kegiatan Lapangan Komunitas**

Kegiatan komunitas Suara Transjakarta tidak hanya sebatas pada update info terkini Transjakarta busway melalui jejaring sosial, namun juga mengadakan pertemuan secara langsung untuk berbagai kegiatan. Dalam melakukan kegiatan ini komunitas tidak bergerak sendiri, karena selalu mengajak Unit Pengelola Transjakarta Busway, Dewan Transportasi Kota Jakarta (DTKJ), serta merangkul wartawan kota.

Berbagai kegiatan komunitas Suara Transjakarta ini juga tidak selalu menyulitkan kondisi ekonomi anggota komunitas, karena banyak melakukan kerjasama dengan CSR Perusahaan untuk mendapatkan anggaran. Hal ini juga tampak dari organisasi komunitas yang terbentuk secara sukarela tanpa paksaan, begitu juga dengan donasi yang diberikan bersifat sukarela dari setiap anggota. Hal ini tampak dari pengelolaan organisasi yang tidak memiliki suber anggaran tetap dan mampu bertahan melalui sumbangan anggota yang bersifat sukarela,

Hal ini dilakukan dengan pendekatan yang lebih bersahabat, menjadikan Unit Pengelola Transjakarta Busway sebagai partner atau rekan kerja untuk mencapai masyarakat yang bebudaya dalam transportasi dengan Transjakarta Busway. Berikut beberapa kegiatan yang sudah dilakukan komunitas Suara Transjakarta:

- **Diskusi**

Kegiatan diskusi menjadi amat penting karena interaksi antar anggota komunitas tidak sebatas melalui media sosial seperti situs komunitas, tapi juga pertemuan tatap muka langsung melalui acara kopi darat. Melalui diskusi ini, banyak pihak yang dihadirkan dan tentu selalu mengajak dan melibatkan anggota Unit Pengelola Transjakarta Busway dalam setiap pertemuan. Seringkali kepala Unit Pengelola Transjakarta Busway turut hadir dalam pertemuan ataupun

kopi darat antar anggota komunitas. Jalur komunikasi ini terlihat lebih informal dibandingkan jalur birokrasi dalam melakukan diskusi.

Agenda diskusi juga sangat beragam, mulai dari pertemuan silaturahmi antar anggota dengan pegawai Unit Pengelola Transjakarta hingga diskusi mengenai pelayanan Transjakarta Busway. Adanya perwakilan Unit Pengelola yang hadir mampu memberikan perspektif yang berbeda daripada anggota komunitas, dengan pertemuan seperti ini setiap pihak mampu mengetahui hambatan apa saja yang ditemui. Dari pertemuan tersebut akan dicari akar masalah serta solusi yang mungkin bisa diberikan. Tidak heran berbagai usulan inovasi ataupun advokasi berawal dari suara anggota di situs komunitas yang coba dihimpun dan diperjuangkan terhadap Unit Pengelola Transjakarta Busway.

Tidak hanya sebatas diskusi saat kopi darat, namun komunitas Suara Transjakarta juga aktif dalam kegiatan seminar, khususnya mengenai transportasi dan kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. komunitas Suara Transjakarta juga kerap hadir dalam pertemuan antar komunitas untuk *sharing* / berbagi pengalaman terhadap komunitas lainnya. Manfaat dari diskusi seperti ini tentu membuat anggota komunitas semakin berwawasan dan juga mampu bersikap terbuka dengan informasi yang ada.

- **Sosialisasi**

Kegiatan Sosialisasi ini biasa dilaksanakan ketika Jakarta melaksanakan program *Car Free Day* tiap beberapa minggu di Jalan Thamrin, sekitar Bundaran HI Jakarta. Komunitas Suara Transjakarta mengadakan sosialisasi dengan menggunakan tenda ataupun *booth*. Melalui situs komunitas, biasanya akan dilakukan informasi untuk turut mengajak anggota komunitas menjadi volunteer dalam kegiatan sosialisasi ini. Seringkali adanya kegiatan sosialisasi ini juga membuat komunitas Suara Transjakarta dianggap sebagai Pemerintah, pihak

pelaksana Transjakarta Busway, sehingga tidak jarang mereka mendapat keluhan dari masyarakat.

Adanya kegiatan ini terbilang sangat bermanfaat bagi masyarakat luas. Objek dari sosialisasi ini sendiri tentulah mewujudkan Visi komunitas, yaitu membudayakan masyarakat DKI Jakarta untuk menggunakan sistem transportasi baru yaitu Transjakarta Busway. Masih banyak masyarakat DKI Jakarta yang tidak tahu mengenai Transjakarta Busway ataupun tidak pernah menggunakan Transjakarta Busway.

**Gambar IV.3**  
**Kegiatan Komunitas Pada Car Free Day**



Sumber : [www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta](http://www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta)

Sosialisasi ini juga berguna bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi terbaru yang diluncurkan oleh Unit Pengelola Transjakarta Busway. Komunitas mampu hadir sebagai perpanjangan tangan Unit pengelola dalam memberikan informasi kepada masyarakat secara langsung. Selain itu masyarakat juga dapat diberikan informasi atau tips dan trik untuk nyaman dalam bertransportasi dengan Transjakarta Busway. Namun sesuai visi dari komunitas, hadirnya sosialisasi ini

untuk memperkenalkan budaya baru dalam bertransportasi bagi masyarakat, khususnya di DKI Jakarta.

Tidak jarang juga kegiatan sosialisasi ini tidak hanya memanfaatkan momentum *Car Free Day*, namun juga ada kegiatan sosialisasi lainnya. Sosialisasi koridor baru juga dilakukan komunitas dengan ajakan dari Unit Pengelola Transjakarta Busway. Komunitas mendapat kehormatan untuk mencoba jalur setiap koridor yang ada untuk diberikan evaluasi kepada unit Pengelola Transjakarta Busway terkait koridor baru tersebut. Terkadang komunitas Suara Transjakarta mengambil inisiatif untuk mensosialisasikan informasi di tiap-tiap halte yang kurang memberikan data dan info kepada para pengguna, seperti arah tujuan koridor ataupun Peta Rute Transjakarta Busway.

Kegiatan sosialisasi lainnya dalam upaya melakukan sterilisasi jalur Busway. Tidak seperti kepolisian yang melakukan sterilisasi jalur Busway dengan tindakan hukum, pendekatan komunitas lebih persuasif, yaitu dengan memberikan *reward* kepada pengendara yang tidak memasuki jalur khusus Transjakarta Busway. Hal ini tentu berdampak besar kepada pengendara yang lebih menghargai pendekatan tersebut untuk mentaati aturan lalu lintas.

- Inovasi

Sangat banyak jika dijelaskan secara rinci apa saja solusi serta inovasi yang dilakukan komunitas Suara Transjakarta kepada Transjakarta Busway. Komunitas yang juga sudah berusia lebih dari 6 tahun ini seringkali melakukan usulan kepada Unit Pengelola Transjakarta Busway. Baik usulan peningkatan pelayanan ataupun secara perbaikan teknis di lapangan. Hal ini memungkinkan terjadi karena anggota komunitas juga menginginkan yang terbaik bagi transportasi umum mereka.

Beberapa diantaranya ialah inovasi terhadap jam kerja Transjakarta Busway yang diperpanjang 1 jam hingga pukul 23.00 WIB. Usulan ini merupakan keluhan dari anggota komunitas dan masyarakat yang

merasa tidak terlayani lagi setelah lewat dari pukul 22.00 WIB, padahal banyak pekerja malam yang baru pulang sekitar pukul 22.00 WIB. Hal ini mendapat sambutan positif dari Unit Pengelola Transjakarta Busway dalam penerapan di lapangan, Karena memang banyak masyarakat yang masih membutuhkan moda transportasi yang aman ketika perjalanan malam hari.

**Gambar IV.4**  
**Ruang Khusus Kursi Roda / Sepeda Lipat**



Sumber : [www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta](http://www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta)

Perhatian kepada para petugas di lapangan juga tidak luput dari komunitas Suara Transjakarta. Kotak makan petugas di halte tiap koridor atau biasa disebut kotak putih juga mendapat sorotan, ketika itu makanan dianggap tidak layak untuk dimakan, sehingga ada usulan untuk dilakukan perbaikan menu dan tampilan melalui *Catering* yang mengurusnya. Hal lainnya ialah masih diusahakannya komunitas ialah keberadaan toilet dan air bersih di masing-masing halte untuk keperluan petugas setiap bekerja.

Kehadiran komunitas tentu tidak hanya sebatas memberikan keluhan saja, namun juga untuk membangunkomunikasi terhadap

Unit Pengelola Transjakarta Busway beserta petugas lapangan. Bentuk kegiatan yang coba dibangun ialah dengan adanya Frontliner Of The Month, sebagai ajang berprestasi petugas lapangan yang mampu memberikan pelayanan maksimal kepada pengguna Transjakarta Busway. Usulan ini diberikan kepada Unit Pengelola Transjakarta Busway sebagai upaya untuk meningkatkan semangat kerja daripada petugas lapangan dan sebagai bentuk penghargaan.

Beberapa kegiatan inovasi lainnya adalah menghadirkan ruang khusus bagi penyandang cacat (*handicap*). Bila selama ini di dalam bus terdapat stiker untuk memberikan ruang bagi orang tua lanjut usia, ibu hamil dan orang cacat, hal ini hanya berlaku bagi orang tua lanjut usia dan ibu hamil karena tidak ada tempat untuk penyandang cacat. Dengan adanya ide yang bermunculan akhirnya disetujui dengan adanya ruang untuk penyandang cacat dengan kursi rodanya. Karena akses menuju halte saja dibuat mampu dilewati penyandang cacat, hal ini juga harus tampak ketika di dalam bus, mereka menjadi prioritas.

Masih banyak tentunya kegiatan yang dilaksanakan komunitas Suara Transjakarta untuk perbaikan dan pengembangan Transjakarta Busway. Namun hal ini kembali kepada Unit Pengelola Transjakarta Busway, dimana setiap usulan selalu diberikan, sedangkan pelaksanaannya hanya bisa diapantau dan didukung bila sudah diterapkan.

- Advokasi

Kegiatan ini berupaya untuk memperjuangkan hak setiap pengguna untuk dapat menggunakan transportasi umum dengan aman dan nyaman. Sebut saja kerja sama komunitas Suara Transjakarta dengan komunitas sepeda lipat yang memperjuangkan MOU dengan Unit Pengelola Transjakarta Busway untuk dapat memasukan sepeda Lipat dengan ban ukuran 16 *inch* pada saat bukan jam kerja (*peak hour*). Hal ini mendapat respon yang baik dari komunitas dan para pengguna sepeda lipat. Namun tentu saja dalam penerapan kebijakan apapun



putusan yang ada, hendaknya dijelaskan hingga petugas lapangan, untuk menghindari ketidak sepehaman dengan pengguna.

**Gambar IV.5**  
**Sosialisasi Survey YLKI Sterilisasi Jalur Transjakarta**



Made by lodestar.com!  
Sumber : [www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta](http://www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta)

Advokasi lainnya tampak pada perjuangan komunitas Suara Transjakarta untuk penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) bagi Transjakarta Busway kepada para pengguna selaku konsumen. Penyusunan SPM ini berlangsung antara kerja sama komunitas Suara Transjakarta dengan YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia). Hal ini menjadi mutlak untuk diterapkan demi pelayanan maksimal kepada pengguna dan mewujudkan Transjakarta Busway menjadi transportasi umum bertaraf internasional.

## IV.2 Transjakarta Busway<sup>12</sup>

### IV.2.1 Sejarah Transjakarta Busway

Bermula dari gagasan perbaikan sistem transportasi di DKI Jakarta yang mengarahkan kebijakan untuk memprioritaskan angkutan umum. Pembentukannya diawali dengan adanya gagasan untuk melakukan perbaikan pada sistem angkutan umum di Jakarta, sebagai suatu usaha untuk mengurangi tingkat kemacetan, mengakomodir pengguna kendaraan umum dari berbagai golongan, serta meningkatkan pelayanan dan penyediaan jasa transportasi yang aman, nyaman, tertib dan terpadu. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta mulai menyusun Pola Transportasi Makro (PTM) sebagai perencanaan umum pembangunan sistem transportasi wilayah DKI Jakarta. Perencanaan tersebut diputuskan dalam kebijakan Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 84 Tahun 2004.

Tidak adanya kepastian pembangunan MRT (*Mass Rapid Transport*) maka Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, berinisiatif membangun *Bus Rapid Transit* (BRT) melalui Busway. Busway itu sendiri merupakan sistem yang mengikuti konsep BRT melalui bis dengan nama Transjakarta. Pada tahun-tahun sebelumnya, studi yang merujuk pada Transmilenio, di Bogota, Kolombia memunculkan ide Transjakarta di Jakarta, Indonesia. Maka pada tahun 2004, Gubernur Sutiyoso (Gubernur Provinsi DKI Jakarta saat itu) memperkenalkan konsep angkutan massal ini ke masyarakat Jakarta, yaitu Transjakarta Busway.

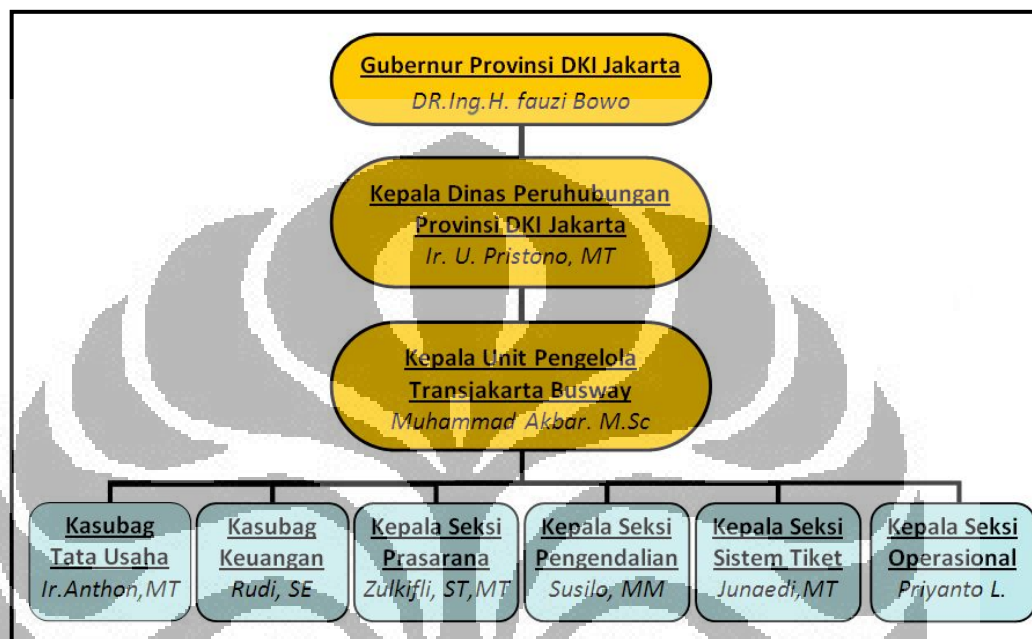
Transjakarta Busway dilaksanakan berdasarkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2003 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola (BP) Transjakarta Busway. Pada perkembangan berikutnya di tahun 2006, terjadi perubahan menjadi Badan Layanan Umum (BLU) Transjakarta Busway melalui Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 48 Tahun 2006 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Layanan Umum (BLU) Transjakarta Busway, beserta Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 626 Tahun 2010 Tentang Penetapan

---

<sup>12</sup> Sebagian besar temuan data tentang Transjakarta Busway merupakan informasi yang diperoleh di situs resmi Transjakarta Busway di [www.transjakarta.co.id](http://www.transjakarta.co.id), melalui Buku Profil Transjakarta Busway 2012 serta berdasarkan hasil observasi peneliti

BLU Transjakarta Busway sebagai unit kerja perhubungan yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah secara penuh.

**Gambar IV.6**  
**Struktur Unit Pengelola Transjakarta Busway**



Sumber : Transjakarta Buku Profil 2012

Pada tahun berikutnya 2011, dilakukan perubahan Organisasi melalui Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 52 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola (UP) Transjakarta Busway Dinas Provinsi DKI Jakarta (*Transjakarta Buku Profil*, 2011:9). Kini Unit Pengelola (UP) Transjakarta Busway merupakan penyelenggara tunggal dalam pelaksanaan sistem transportasi Transjakarta Busway di Jakarta dengan keistimewaan menggunakan jalur khusus pada jalan raya. Pemerintah memperhatikan serta mendukung atas perkembangan Transjakarta Busway dan memasukan sistem Busway ke dalam rencana Pola Transportasi Makro (PTM) DKI Jakarta. Transjakarta Busway diharapkan mampu menjadi solusi terhadap mobilisasi di DKI Jakarta dengan prioritas sistem transportasi publik yang aman, nyaman dan terjangkau bagi masyarakat luas.

Sejak beroperasi pada tahun 2004, Transjakarta Busway menjadi bagian dari reformasi angkutan umum kota Provinsi DKI Jakarta. Pengelolaan sistem

Transjakarta Busway atau angkutan umum Busway bertanggung jawab atas perencanaan, pengoperasian, pengelolaan, pengawasan dan pengendalian seluruh sistem Transjakarta. Hal ini juga mencakup diantaranya operasional bus, sistem tiket, pengelolaan keuangan, perhitungan rupiah per kilometer, halte Busway dan pengendalian bus.

## IV.2.2 Logo dan Visi - Misi Transjakarta Busway

### IV.2.2.1 Logo Transjakarta Busway

Gambar burung yang menjadi maskot pada logo Bus Transjakarta beserta Unit Pengelola Transjakarta Busway adalah Elang Bondol. Jenis elang dengan nama ilmiah *Haliastur Indas Bo* ini berukuran sedang dengan panjang sekitar 45 cm. Kepala dan dadanya memiliki bulu berwarna putih dan garis-garis kelabu. Sedangkan bulu punggung, sayap perut dan ekornya berwarna kecoklatan.

Biasanya pada elang muda, seluruh badan berwarna kecoklatan dengan dada bercoret, lalu berubah menjadi putih keabu-abuan. Mata bulat dan berwarna coklat gelap. Burung ini memiliki paruh kuat serta tajam, dengan ujung yang runcing serta melengkung berwarna kekuningan. Pada bagian kakinya yang kuat berbulu dan di bagian ujungnya dilengkapi cakar berujung runcing.

Elang Bondol setiap bertelur menghasilkan 2 atau 3 buah telur di musimnya yaitu pada bulan Maret – Agustus. Keberadaan burung ini terbilang langka hingga hampir punah keberadaannya, oleh karena itu Elang Bondol resmi dilindungi melalui Surat Keputusan Menteri Kehutanan 26 Agustus 1970, No.421/Kpts/Um/8/1970 dan juga melalui Undang-Undang No.5 Tahun 1990. Walaupun langka dan jarang ditemui, namun keberadaan Elang Bondol masih bisa terlihat di pulau-pulau tak berpenghuni di kawasan Kepulauan Seribu.

**Gambar IV.7**  
**Maskot DKI Jakarta dan Transjakarta**



Sumber : *Transjakarta Buku Profil 2012*

Elang Bondol menjadi maskot Transjakarta Busway, juga terkenal sebagai logo Provinsi DKI Jakarta ditemani buah Salak yang dicengkeram burung tersebut. Buah Salak Condet yang memiliki nama ilmiah *Salacca Adulis Cainato* ini juga menjadi salah satu maskot Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Demi menyelamatkan buah Salak Condet ini, dibangunlah kawasan Cagar Buah Condet di sekitar wilayah Pasar Rebo-Jakarta Timur, mencakup areal seluas 625 Ha. Sekitar 60% kawasan ini merupakan pemukiman relative padat penduduk, dimana pepohonan buah-buahan inti adalah buah Salak Condet.

#### **IV.2.2.2 Visi - Misi Transjakarta Busway**

Unit Pengelola Transjakarta Busway hadir bagi masyarakat DKI Jakarta untuk melakukan reformasi sistem transportasi melalui berlangsungnya Transjakarta Busway. Diharapkan setiap aktor yang terlibat dalam beroperasinya Transjakarta Busway mampu merasakan dampak positif baik dalam berlalu lintas ataupun kegiatan transportasi lainnya. Transjakarta Busway berupaya menjawab kebutuhan masyarakat DKI Jakarta akan sistem transportasi yang aman dan nyaman. Berikut Visi dan Misi Unit Pengelola Transjakarta Busway :

- **Visi**

*“Busway sebagai angkutan umum yang mampu memberikan pelayanan publik yang cepat, aman, nyaman, manusiawi, efisien, berbudaya dan bertaraf Internasional”*

- **Misi**

1. Meningkatkan kualitas hidup pengguna jasa layanan Sistem Transjakarta dan masyarakat DKI Jakarta pada umumnya;
2. Menyediakan layanan transportasi publik yang aman, nyaman dan terjangkau di DKI Jakarta;
3. Mengoptimalkan layanan transportasi publik yang efisien dari sisi biaya dan investasi, sehingga dapat berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan dalam jangka panjang;
4. Mengefisiensikan waktu dari pengguna jasa layanan dan masyarakat pada umumnya, dengan berkurangnya waktu tempuh perjalanan;
5. Mengurangi pencemaran udara dan menjaga kesehatan lingkungan di DKI Jakarta; Memberikan kualitas pelayanan yang baik, dengan memperhatikan keamanan dan kenyamanan pengguna jasa layanan;
6. Mengusahakan tarif yang terjangkau bagi pengguna jasa layanan;
7. Meningkatkan penggunaan Sistem Transjakarta Busway seluas-luasnya bagi masyarakat;
8. Menjadikan Unit Pengelola Transjakarta Busway sebagai pengelola Sistem Transjakarta Busway yang profesional, kompeten, dan mandiri dari segi ekonomi;
9. Mendorong penciptaan lapangan kerja yang seluas-luasnya bagi masyarakat melalui berbagai instansi dan perusahaan yang terkait dengan Sistem Transjakarta Busway; dan
10. Mendorong perubahan budaya transportasi di masyarakat yang menghargai kualitas hidup, efisiensi waktu dan kesetaraan.

## **IV.2.3 Sarana dan Prasarana Transjakarta Busway**

### **IV.2.3.1 Bus dan Halte Transjakarta Busway**

Sistem Transjakarta Busway terdiri dari sarana dan prasarana yang memadai, sistem operasi dan pengendalian bus yang efektif, sistem tiket yang terkomputerisasi, sistem pengamanan yang handal dan petugas yang terlatih. Mulai dari perencanaan berdasarkan Pola Transportasi Makro, Transjakarta Busway akan melayani 15 koridor, hingga tahun 2012 ini sudah terdapat 11 koridor Transjakarta Busway.

Pada tanggal 15 Januari 2004 Transjakarta Busway pada Koridor 1 (Blok M – Kota) diperkenalkan pada masyarakat. Saat itu 2 minggu sejak peluncuran, Transjakarta Busway memberikan pelayanan secara gratis guna sosialisasi, karena saat itu masyarakat DKI Jakarta baru pertama kali menggunakan sistem transportasi baru. Lalu pada 1 Februari 2004, Transjakarta Busway mulai beroperasi secara komersil. Koridor 1 (Blok M - Kota) mulai dioperasikan dengan rute kawasan bisnis Sudirman, Thamrin dan Glodok. Kemudian 2 tahun berikutnya pada tanggal 15 Januari 2006, koridor 2 (Pulogadung – Harmoni) dan koridor 3 (Kalideres - Harmoni) mulai dioperasikan. Koridor 2 dan 3 ini menghubungkan kawasan Barat Jakarta dengan Timur Jakarta. Pengembangan berikutnya dilanjutkan hingga koridor 7 yaitu Pulogadung – Dukuh Atas, Ancol – Kampung Melayu, Ragunan – Dukuh Atas dan Kampung Rambutan - Kampung Melayu.

Perkembangan Transjakarta Busway yang mencoba melaksanakan Pola Transportasi Makro (PTM) dilanjutkan pada tanggal 21 Februari 2009 dengan dioperasikannya koridor 8 (Lebak Bulus – Harmoni). Pada tanggal 31 Desember 2010 kembali dioperasikan dua koridor baru, yaitu koridor 9 (Pinang Ranti – Pluit) dan koridor 10 (Tanjung Priok – Cililitan). Terakhir diluncurkannya koridor 11 pada tanggal 28 Desember 2011 yang melalui wilayah Pulo Gebang - Kampung Melayu. Dari perencanaan PTM, masih terdapat 4 Koridor yang akan dikembangkan Transjakarta Busway.

**Tabel IV.2**  
**Rute Koridor Transjakarta Busway**

<b><u>Koridor</u></b>	<b><u>Rute</u></b>	<b><u>Panjang</u></b> <b><u>Rute</u></b>	<b><u>Jumlah</u></b> <b><u>Halte</u></b>	<b><u>Jarak</u></b> <b><u>Antar Halte</u></b>
Koridor 1	Blok M – Kota	12,9 Km	20	650 m
Koridor 2	Pulo Gadung – Harmoni	14 Km	23	700 – 800 m
Koridor 3	Kalideres – Harmoni	19 Km	13	700 – 800 m
Koridor 4	Pulo Gadung – Dukuh Atas	11,9 Km	17	400 – 1600 m
Koridor 5	Ancol – Kp. Melayu	13,5 Km	17	400 – 2250 m
Koridor 6	Ragunan – Dukuh Atas	13,3 Km	18	400 – 1000 m
Koridor 7	Kp. Rambutan – Kp. Melayu	12,8 Km	13	500 – 1500 m
Koridor 8	Lebak Bulus – Harmoni	26 Km	21	500 – 1500 m
Koridor 9	Pinang Ranti – Pluit	28,8 Km	24	500 – 1500 m
Koridor 10	Tanjung Priok – Cililitan	19,4 Km	18	500 – 1000 m
Koridor 11	Pulo Gebang – Kp. Melayu	11,76 Km	14	300 – 1000 m

Sumber : *Transjakarta Buku Profil 2012*

Transjakarta Busway memiliki 215 halte disepanjang 11 koridor yang beroperasi, dengan ketinggian platform 110 centimeter dari tinggi permukaan jalan agar tersedia akses yang sama rata dengan pintu masuk bus. Setiap halte Transjakarta Busway dilengkapi dengan akses untuk pejalan kaki yang terhubung dengan jembatan penyeberangan orang, dirancang khusus untuk mempermudah pengguna layanan busway. Beberapa halte juga terhubung langsung dengan pintu masuk pusat perbelanjaan atau wisata seperti Pusat Grosir Cililitan di Koridor 10 dan wisata Ancol di Koridor 5.

Sarana dan prasarana di halte ada loket pembelian tiket, dan pintu barrier sebagai jalan masuk dan jalan keluar bagi pengguna jasa layanan. Selain itu disediakan fasilitas tempat sampah, informasi rute dan pintu otomatis untuk memberikan kenyamanan dan keamanan saat menunggu di halte. Sebagian halte juga telah dilengkapi *Close Circuit Television* (CCTV) untuk dapat dipantau langsung oleh Unit Pengelola atau calon



pengguna Transjakarta Busway yang dapat diakses melalui *web* resmi Transjakarta Busway di [transjakarta.co.id](http://transjakarta.co.id)

Jumlah bus Transjakarta Busway yang saat ini beroperasi di 11 Koridor berjumlah 524 bus, terdiri dari 472 bus tunggal (*singel bus*) dan 52 bus gandeng (*articulated bus*). Setiap koridor kadang memiliki warna bus berbeda, namun tetap menunjukkan nomor bus dan nomor koridor dengan jelas. Kapasitas maksimal bus tunggal berjumlah 85 orang, sedangkan untuk bus gandengan dapat menampung maksimal 160 orang. Setiap bus dilengkapi dengan pegangan tangan (*hand grip*) bagi penumpang yang berdiri, pendingin (*air conditioner*), papan penampil informasi (*display*), penyuar (*announcer*) informasi halte pemberhentian, kotak P3K, palu pemecah kaca serta alat pemadam api ringan. Semua itu disediakan untuk keamanan dan kenyamanan bagi para penumpang bus Transjakarta Busway.

Beberapa bus Transjakarta Busway sudah menggunakan *Bus Tracking System* (BTS) yang dapat mengendalikan dan mengelola lalu lintas kendaraan, distribusi kendaraan khususnya pagi dan sore hari untuk efisiensi transit di halte tertentu. Teknologi *Bus Tracking System* ini sudah terhebug dengan halte-halte tertentu yang juga memiliki *Passanger Information System* (PIS), guna memberikan prediksi akan kedatangan bus di halte. Fasilitas ini juga dapat memberikan informasi lain seperti kemacetan, banjir di jalan ataupun lokasi demonstrasi yang membuat jalur bus terhambat.

#### **IV.2.3.2 Operator dan SPBG Transjakarta Busway**

Kegiatan operasional Transjakarta Busway dilaksanakan oleh operator-operator, yaitu operator bus, operator tiket, operator keamanan dan operator pemeliharaan & kebersihan. Hal ini tentu melibatkan banyak pihak dalam beroperasinya Transjakarta Busway, selain dengan pihak Pemerintah Provinsi juga dengan pihak swasta. Untuk operator bus, awalnya seleksi dilakukan secara langsung oleh konsorsium

perusahaan bus yang trayek bus telah diambil ahli oleh beroperasinya trayek Transjakarta Busway di masing-masing koridor.

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 123 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Operator Bus Busway di Provinsi DKI Jakarta, kemudia dirubah menjadi Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 173 Tahun 2010 tentang Prosedur Penetapan Operator Bus Transjakarta Busway, dimana dalam 1 koridor terdiri dari oerator kemitraan dan operator hasil pengadaan barang dan jasa selama 7 tahun, setelah itu keseluruhan dilakukan dengan metode pelelangan.

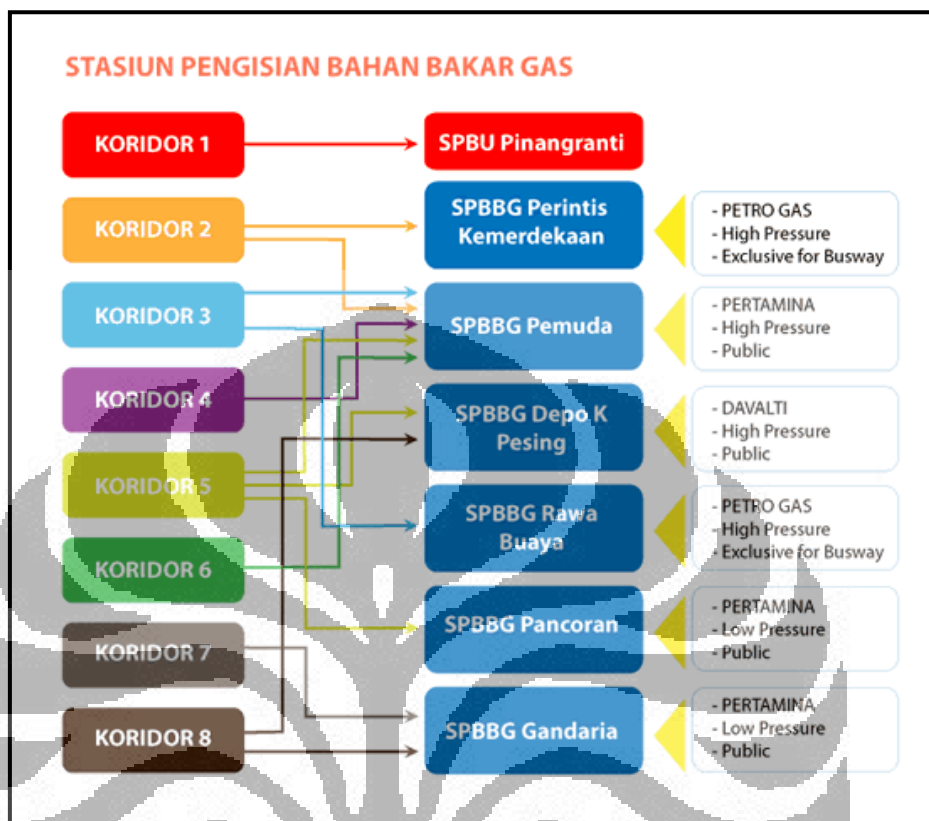
**Tabel IV.3**  
**Operator Koridor Bus Transjakarta Busway**

<u>No.</u>	<u>Operator Bus</u>	<u>Kode</u>	<u>Lokasi Pool</u>	<u>Koridor</u>
1	PT Jakarta Express Trans	JET	Pinang Ranti	1 dan 10
2	PT Trans Batavia	TB	Perintis Kemerdekaan	2 dan 3
3	PT Jakarta Trans Metropolitan	JTM	Hek PPD Kramat Jati	4 dan 6
4	PT Primajasa Perdanaraya Utama	PP	Cijantung	8
5	PT Eka Sari Lorena Transport	LRN	Ceger	5 dan 7
6	PT Jakarta Mega Trans	JMT	Kampung Rambutan	4 dan 5
7	PT Bianglala Metropolitan	BMP	Cawang	9 dan 10
8	PT Trans Mayapada Busway	TMB	Cibubur	9 dan 11
9	PT Perum Damri	DMR	Cakung	11

Sumber : *Transjakarta Buku Profil 2012*

Headway atau kedatangan bus pada koridor 1 sampai dengan 11 idealnya setiap 5 menit sekali pada jam kerja (*Peak Hour*) dan maksimal 10 menit sekali pada jam biasa (*Off Peak Hour*). Tentu saja kedatangan bus ini sangat tergantung pada banyak faktor seperti kondisi lalu-lintas, keterlambatan dan penumpukan di SPBG (Stasiun Pengisian Bahan bakar Gas), penumpukan penumpang di halte tertentu, ataupun hal lain yang diluar perkiraan. Namun seringkali penentuan kedatangan bus ini sesuai dengan karakteristik masing-masing koridor yang didasari jumlah penumpang dan juga ketersediaan bus.

**Gambar IV.8**  
**Stasiun Pengisian Bahan Bakar Gas (SPBG) Transjakarta Busway**



Sumber : [www.transjakarta.co.id](http://www.transjakarta.co.id)

Dari keseluruhan bus setiap koridor, 10% bus tidak akan beroperasi guna mendapat perawatan dan pemeriksaan. Pengoperasian dan perawatan setiap bus dilakukan oleh operator, karena operator dianggap yang paling mengetahui kondisi dan pemeliharaan kendaraan. Namun tetap saja Unit Pengelola Transjakarta Busway memiliki akses penuh untuk melakukan pengecekan terhadap proses dan prosedur perawatan yang dilakukan.

Setiap bus Transjakarta Busway koridor 1 sampai dengan 10 menggunakan bahan bakar Gas berjenis CNG (*Compressed Natural Gas*), namun untuk koridor 1 juga menggunakan bus dengan mesin *diesel* bahan bakar solar. Namun tidak semua jalur koridor dilengkapi dengan SPBG di masing-masing rute yang dilalui. Kurang nya jumlah SPBG dan

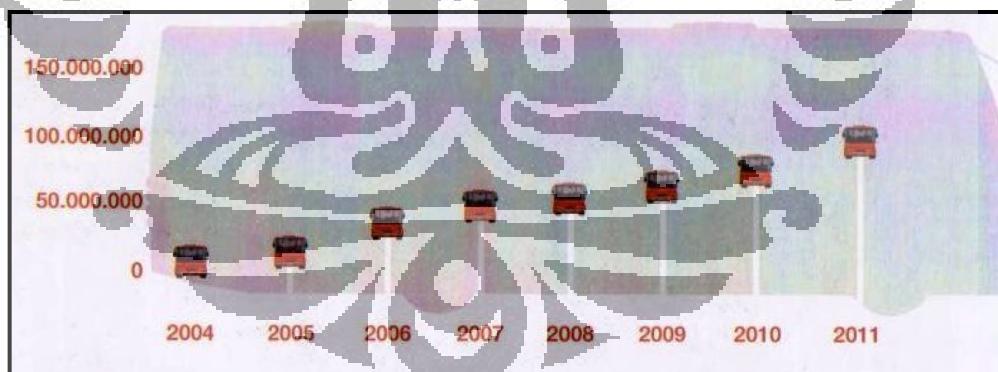
kualitas yang ada sering membuat bus Transjakarta Busway mengalami keterlambatan dan akhirnya membuat penumpukan di halte.

#### IV.2.4 Kinerja Transjakarta Busway

Dalam mencapai visi yang hendak dicapai menjadi sistem transportasi yang aman dan nyaman, maka Unit Pengelola Transjakarta Busway terus berupaya maksimal bekerja sama dengan seluruh pihak dalam melakukan sosialisasi dan perbaikan. Untuk sosialisasi penggunaan Transjakarta Busway sering diadakan Transjakarta Goes To School untuk memberikan pemahaman pentingnya menggunakan angkutan umum bagi anak usia dini demi efisiensi dan hemat energy. Melalui keputusan Gubernur DKI Jakarta pada tahun 2012 juga akan dilakukan pelayanan gratis Transjakarta Busway guna menyambut ulang tahun Jakarta tiap tahunnya. Hal ini juga terus dilakukan sebagai bentuk sosialisasi Transjakarta Busway kepada masyarakat luas.

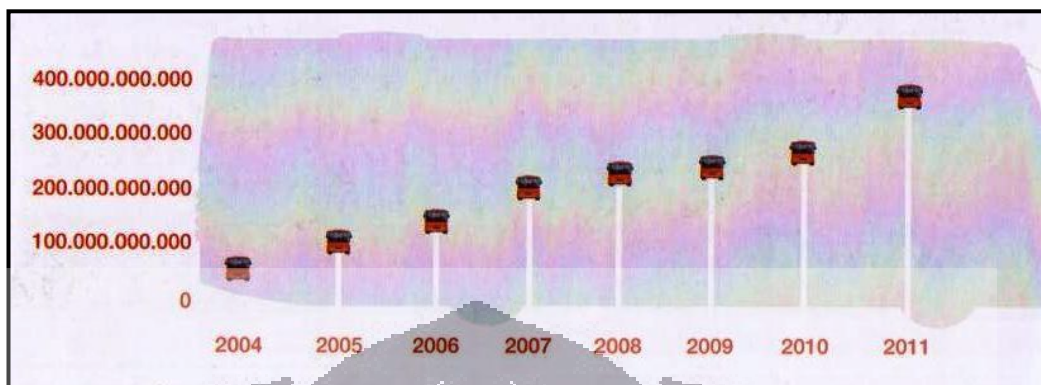
**Grafik IV.1**

**Jumlah Penumpang Transjakarta Busway**



Sumber : Transjakarta Buku Profil 2012

**Grafik IV.2**  
**Jumlah Pendapatan Transjakarta Busway**



Sumber : Transjakarta Buku Profil 2012

Jumlah tenaga kerja yang terlibat dalam operasional Transjakarta Busway sekitar 5.000 orang, terdiri dari pramudi, petugas pengamanan, petugas tiket, dan petugas kebersihan:

- Kasir  
Petugas kasir harus memiliki ketelitian, keuletan dan keramahan dalam melakukan transaksi penjualan tiket di loket. Uang hasil penjualan tiket yang ada di loket menjadi tanggung jawab petugas kasir untuk dibuat laporan dan disetor ke Bank.
- *Barrier*  
Sikap ramah dan cekatan harus dimiliki petugas *barrier* dalam melakukan mengawasi dan memeriksa tiket penumpang yang hendak masuk ke dalam ruang tunggu halte.
- Petugas Pengamanan Bus  
Keselamatan dan keamanan penumpang menjadi tanggung jawab petugas pengamanan bus. Tentu petugas harus memiliki sikap yang ramah, responsif dan inisiatif guna melayani penumpang di dalam bus agar setiap penumpang nyaman dalam perjalanan, terutama penumpang hamil, cacat ataupun lanjut usia.
- Petugas Pengamanan Patroli  
Dalam perjalanan bus itu sendiri seringkali jalur khusus Transjakarta Busway tidak steril karena kendaraan pribadi yang masuk jalur.

Petugas pengamanan patrol bertanggung jawab atas jalur yang dilalui bus agar jalur lancar, aman, cepat, dan nyaman.

- Petugas Pengamanan Halte

Seluruh *asset* yang terdapat di dalam halte perlu dijaga saat jam operasional. Perlu pengawasan khusus, untuk mencegah dan mengantisipasi gangguan yang terjadi. Petugas juga bertanggung jawab bagi pengamanan di dalam halte ketika terjadi penumpukan antrian.

- Pramudi

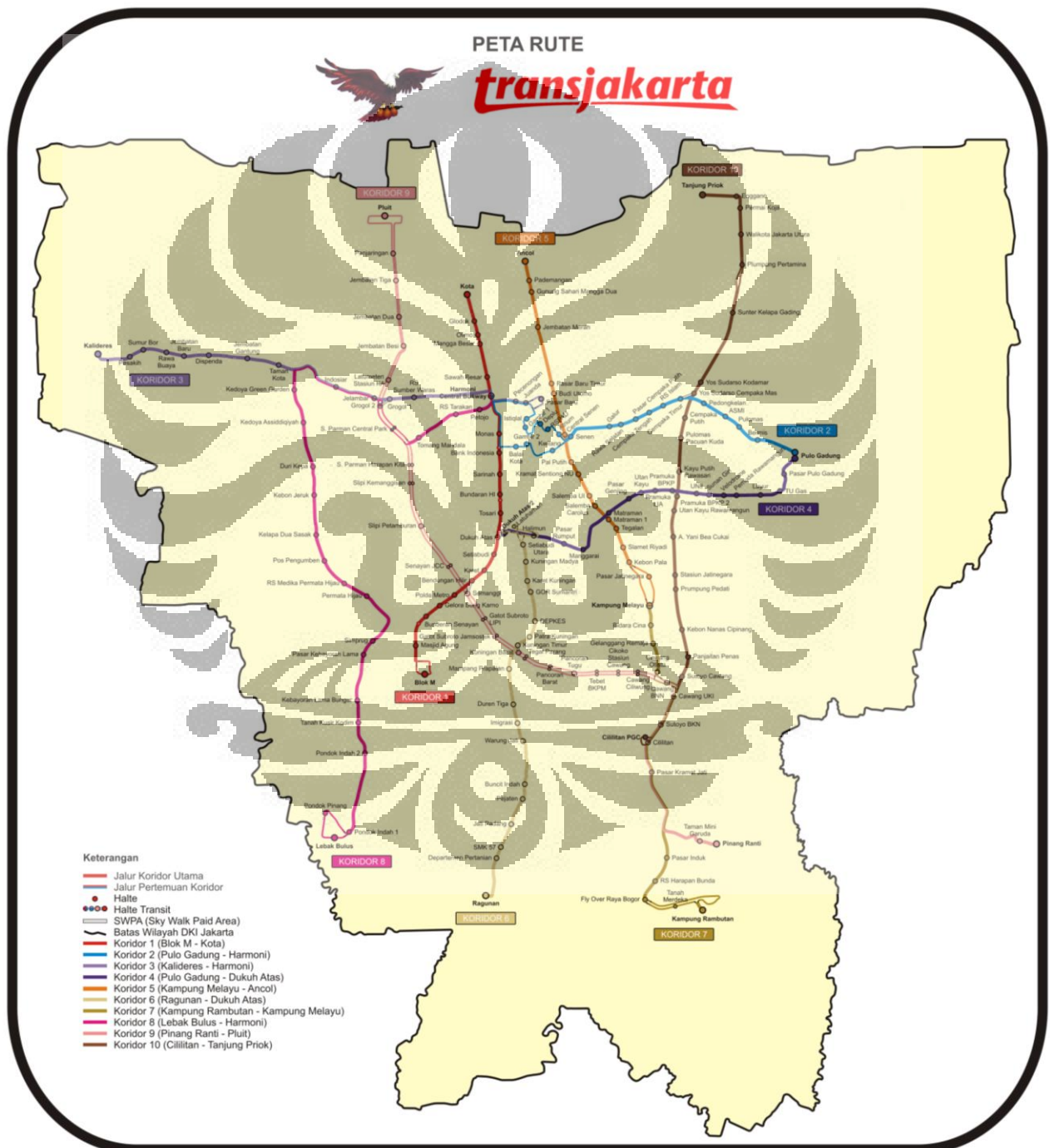
Salah satu komponen penting dalam pelayanan Transjakarta Busway, yaitu pengemudi bus atau biasa disebut Pramudi. Seorang pramudi dituntut untuk bekerja dibawah tekanan macet dan ramainya jalan ibu kota sehingga dituntut kesabaran dalam melayani penumpang, agar penumpang merasa nyaman dalam perjalanan.

Transjakarta Busway sebagai transportasi umum yang murah dan juga nyaman terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat. Hal ini menjadi keuntungan tersendiri karena dengan biaya Rp 3.500,- mampu melakukan perjalanan keliling Jakarta dengan hanya berganti bus di koridor tertentu. Ini lah yang menjadi keuntungan tersendiri bagi Transjakarta Busway, dimana mampu melakukan perpindahan (*transit*) bus antar koridor tanpa harus melakukan pembayaran lagi. Semakin banyak masyarakat yang menggunakan maka semakin banyak juga bus yang dibutuhkan untuk menampung penumpang. Tidak heran pertumbuhan koridor dan bus Transjakarta Busway berbanding lurus dengan peningkatan jumlah penumpang dan pendapatan yang diperoleh.

Sebagai salah satu upaya mendekati dengan konsumen guna memberikan pelayanan terbaik, maka pihak Transjakarta Busway membuka sistem informasi *online* yang dapat diakses oleh masyarakat melalui situs resmi Transjakarta Busway. Masyarakat dengan mudah mengakses situs tersebut masyarakat dapat menyampaikan kritik maupun saran guna memberikan evaluasi dan pengawasan kinerja dari pihak Transjakarta Busway, Masukan juga dapat diterima melalui sms di nomor 9552 dengan

biaya Rp2.000,- per sms. Transjakarta Busway juga menerima hasil survey ataupun penelitian dari Dinas Perhubungan Kota Jakarta serta hasil studi dan pengalaman para pengguna Transjakarta Busway.

**Gambar IV.9**  
**Peta Rute Transjakarta Busway**



Sumber : [www.transjakarta.co.id](http://www.transjakarta.co.id)

## **BAB V**

### **ANALISA**

Melalui Bab V ini, peneliti coba menjawab pertanyaan penelitian yaitu melihat **“Peran komunitas Suara Transjakarta dalam melakukan evaluasi terhadap Transjakarta Busway dengan melihat relasi sosial yang terbentuk antara komunitas Suara Transjakarta dan Unit Pengelola Transjakarta Busway”**.<sup>13</sup> Dalam menjawab pertanyaan penelitian ini, perlu dilakukan analisa lebih mendalam sesuai dengan data temuan lapangan serta dengan konsep yang dijelaskan pada Bab II sebelumnya. Tentunya analisa sosiologis mendalam dengan melihat relasi sosial antara dua kelompok ini.

Dalam menjawab pertanyaan penelitian, Bab Analisa ini akan dibukakan perubahan pemerintahan era orde lama hingga era reformasi di Indonesia. Era reformasi pada tahun 1998 menjadi periode baru dalam tata kelola pemerintahan. Keadaan tersebut turut merubah hubungan antara negara dan masyarakat, nilai-nilai demokrasi mulai ditegakkan. Hal ini merujuk pada konsep *Public Sphere* terkait banyak terbentuknya komunitas dan juga konsep *Governance* dalam melihat tata kelola pemerintahan. Perubahan ini melahirkan relasi sosial yang berbeda antara komunitas dan pemerintah, serta peran yang bisa dilakukan komunitas sebagai masyarakat kepada negara, dalam hal ini pemerintah kota.

#### **V.1 Demokratisasi Indonesia**

Negara Indonesia yang menyatakan kemerdekaannya sejak tahun 1945, ternyata seperti baru-baru ini saja mendeklarasikan sebagai Negara demokrasi. Perubahan kepemimpinan turut merubah gaya pemerintahan dan tentu sistem politik. Lihat saja pada era Soekarno pada masa kepemimpinannya yang identik dengan demokrasi terpimpin. Seakan-akan konsep demokrasi mampu

---

<sup>13</sup> Istilah yang dipakai penulis dalam penunjukan objek penelitian adalah Unit Pengelola (UP) Transjakarta Busway, yang saat ini sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 52 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola (UP) Transjakarta Busway Dinas Provinsi DKI Jakarta. Sebelumnya Unit Pengelola (UP) Transjakarta Busway bernama Bada Pengelola (BP) Transjakarta Busway pada tahun 2004 dan Badan Layanan Umum (BLU) Transjakarta Busway pada tahun 2006. Pada penelitian kali ini jika beberapa informan menyebutkan istilah BP ataupun BLU, hal tersebut merujuk pada badan institusi yang sama yaitu UP Transjakarta Busway.



dimodifikasi dengan model penguasa tunggal, yang tentu saja bertolak belakang dengan filosofi demokrasi itu sendiri. Hal ini dapat dilihat melalui sejarah yang tertulis, era orde lama kepemimpinan Soekarno tumbang pada tahun 1965.<sup>14</sup>

Pergantian kepemimpinan pada masa itu ternyata tidak membawa angin segar bagi rakyat Indonesia, Soeharto memimpin sebagai Presiden terlama di Indonesia, berkuasa lebih dari 32 tahun. Era orde baru Soeharto ini sekilas mampu membawa kesejahteraan Indonesia di mata Internasional. Indonesia saat itu dikenal dengan negara Otoritarian, penguasa tunggal yang mengadakan pemilihan umum hanya sebagai formalitas politik. Tidak banyak yang bisa melakukan perlawanan dan menentang pemerintah secara terbuka, karena teror yang ditebar pemerintahan Soeharto melalui penculikan dan penembakan<sup>15</sup>. Selain itu bukti nyata pembangunan, Soeharto mampu menyulap Ibu Kota Jakarta menjadi acuan pembangunan kota besar Indonesia dengan segala bangunan menjulang tinggi ke langit.

Pemerintah pada rezim Soeharto semakin leluasa dengan kebijakan yang ada dalam mengatur masyarakat, entah kebijakan yang pro rakyat atau tidak, pemerintah tidak ambil pusing. Namun sayangnya konglomerasi keluarga Soeharto ini jatuh akibat korupsi *akut* pada pemerintahan orde baru. Model pemerintahan yang sangat terpusat ini membuat gejolak di berbagai daerah untuk menuntut Soeharto mundur. Masyarakat sudah jenuh dengan gaya kepemimpinan seperti ini. Rakyat tidak dijadikan subjek pembangunan, hanya sebagai objek pembangunan itu sendiri. Hal ini mengakibatkan pembangunan yang tidak merata dan adanya jarak sosial semakin jelas antara si kaya dan si miskin.

Pada tahun 1998 era orde baru tumbang oleh karena reaksi masyarakat secara luas, mulai dari pelajar, kalangan intelektual hingga kelas pekerja menuntut adanya perubahan (Hardiman, 2010:199). Mundurnya Soeharto sebagai Presiden Indonesia diharapkan masyarakat sebagai lembaran yang baru

---

<sup>14</sup> Jatuhnya rezim Soekarno juga disebabkan pergolakan politik dan peran serta mahasiswa yang tidak setuju dengan konsep Demokrasi Terpimpin ala Soekarno saat itu. Ketika itu Soekarno berkuasa hingga lebih dari 2 periode dan juga berupaya untuk berkuasa sebagai Presiden Republik Indonesia seumur hidup

<sup>15</sup> “13 Tahun Mencari 13 Orang Hilang “ :

<http://nasional.kompas.com/read/2011/03/07/08145646/13.Tahun.Mencari.13.Orang.Hilang>

Diakses pada Senin, 28 Mei 2012, Pukul 16:20WIB

dalam bernegara. Diharapkan gaya pemerintahan orde baru mampu diganti dengan semangai demokrasi yang diperjuangkan oleh kalangan mahasiswa dan kaum intelektual Indonesia saat itu.

Semangat reformasi paska jatuhnya rezim Soeharto, tentu juga membuat kesempatan politik bagi mereka yang ingin berkuasa. Tidak heran setiap partai politik mengedepankan nilai-nilai dan semangat demokrasi dalam menjalankan pemerintahan. Masyarakat juga berharap mampu adanya perubahan pada bidang politik, ekonomi dan budaya, sehingga mampu menghadirkan kesejahteraan bersama. Tentunya perlahan tapi pasti, perubahan dalam beberapa aspek mulai nyata terlihat untuk mewujudkan negara Demokrasi.

Indonesia era reformasi paska tahun 1998 mulai menunjukkan perubahan pemerintahan yang merujuk pada negara Demokrasi. Hal ini ditunjukkan dengan terpenuhi indikator demokrasi yang dikatakan oleh Samuel Huntington (1991:44) yaitu (1) dengan adanya sistem pemilihan umum yang langsung dan demokrasi. (2) Pembatasan dan pembagian kekuasaan yang jelas antara pemerintahan di pusat dan daerah, saat itu marak akan desentralisasi di tiap daerah. (3) Stabilitas ekonomi dan politik, hal ini ditandai dengan terciptanya suasana kondusif dalam negara, tidak perlu tindakan represif dari militer negara untuk membuat masyarakat menjadi teratur. Negara menjadi hak asasi manusia setiap rakyatnya. Dan (4) ialah adanya jaminan untuk kebebasan, baik itu untuk berpendapat, berkumpul ataupun melakukan kontrol atas kebijakan dan pemerintahan yang berkuasa.

Hingga kini tahun 2012, pemimpin Negara Indonesia silih berganti, namun tetap memimpin pada koridor demokrasi. Banyak pihak yang melakukan kontrol terhadap negara dan pemerintah. Melalui keempat indikator tersebut, masyarakat semakin cerdas dan dapat melakukan pengawasan terhadap Negara. Perubahan sosial seperti ini tentu dimanfaatkan oleh banyak pihak yang melihat peluang dalam demokratisasi Indonesia, khususnya jaminan dalam kebebasan berpendapat di ruang publik.

### V.1.1 Ruang Publik Era Reformasi

Seperti yang dikemukakan oleh Jurgen Habermas, bahwa hadirnya ruang publik ini sebagai hasil dari ketegangan negara dan masyarakat dalam pemerintahan otoritarian. Masyarakat menuntut kebebasan untuk bersuara dan berpendapat dalam menanggapi isu-isu tertentu. Tumbangnya rezim Soeharto menjadi awal lahirnya ruang publik bagi rakyat Indonesia. Kebebasan untuk berserikat dan berpendapat semakin dikedepankan. Masyarakat Indonesia tidak perlu khawatir dengan diskusi pada ruang publik yang dilakukan, karena negara menjamin hal tersebut.

Indonesia lambat laun melakukan perubahan paska jatuhnya rezim orde baru tahun 1998.<sup>16</sup> Semangat reformasi membawa angin segar bagi mereka yang hendak mengkritisi pemerintah berkuasa. Melalui ruang publik inilah, tidak heran banyak kelompok dan organisasi yang berdiri. Mereka mulai gencar mengadakan diskusi kritis untuk menyuarakan tuntutan dan bentuk kepedulian mereka kepada Negara, selaku pemegang kekuasaan (Habermas, 1991).

Banyak aktor yang terlibat dalam diskusi ruang publik seperti ini, dan dengan berbagai bidang yang menjadi agenda kelompok tertentu. Hal ini berdampak pada maraknya bermunculan komunitas-komunitas yang memperjuangkan aspirasi mereka masing-masing, sesuai dengan tujuan komunitas tersebut. Efek globalisasi mulai semakin terasa dengan masuknya pemikiran demokrasi dan teknologi tersebut. Komunitas Suara Transjakarta menjadi salah satu dari sekian banyak komunitas yang bermunculan. Kebebasan berpendapat di ruang publik yang menjadi acuan demokrasi, ternyata mampu memunculkan banyak kelompok dalam memperjuangkan aspirasi kelomponya.

---

<sup>16</sup> Hal ini tentu berbeda pada negara-negara timur tengah khususnya, yang hingga penelitian ini dilakukan, masih banyak negara dengan model otoritarian. Negara dengan model seperti ini tidak menjamin adanya penentangan terhadap pemerintahan berkuasa. Penguasa akan dengan mudah menekan kelompok anti pemerintah dengan adanya kekuatan militer yang menopang. Pemerintahan model tersebut tentu seperti kisah-kisah dongeng kerajaan zaman dahulu yang sangat tunduk pada Raja sebagai penguasa.

Tumbuhnya semangat demokrasi pada masyarakat ini diiringi dengan masuk dan berkembangnya teknologi informasi komunikasi di Indonesia. Perkembangan ini menghadirkan banyak teknologi komunikasi seperti telepon genggam. Begitu juga dengan hadirnya komputer dengan berbagai fitur yang ada seperti internet dan jejaring sosial. Teknologi ini mampu menembus batas-batas wilayah dan budaya dalam masyarakat (Castell, 2008), tidak terkecuali di Indonesia, khususnya Jakarta sebagai Ibukota Negara Indonesia.

“Komunitas Suara Transjakarta ini awalnya dari milis. Jadi waktu Transjakarta baru pertama kali beroperasi tahun 2004, BLU yang saat itu BP itu membuat milis untuk komunikasi antara pengguna dan penyelenggara”

**(Wawancara dengan DC, 27 Maret 2012)<sup>17</sup>**

Komunitas Suara Transjakarta (STJ) yang menjadi objek penelitian kali ini hadir sebagai salah satu dari sekian banyak komunitas yang hadir di DKI Jakarta. Komunitas ini melakukan diskusi pada ruang publik dengan memanfaatkan teknologi internet. Hal ini semakin menguatkan pernyataan Craig Calhoun (1998) yang menyatakan, akan saling terhubungnya antar masyarakat melalui teknologi komunikasi yang ada dan mereka akan membentuk kekuatan-kekuatan kelompok. Peneliti menyadari hadirnya komunitas STJ ini melalui teknologi *mailing list* dan ditindak lanjuti dengan berdirinya komunitas dengan hadirnya situs sebagai basis kekuatan komunitas.

Terbentuknya komunitas STJ ini bukan tanpa sebab, mereka memiliki suatu tujuan yang hendak dicapai bersama. Berdasarkan kesamaan sebagai pengguna Transjakarta Busway, mereka juga mulai memiliki kesamaan tujuan. Melalui visi dan misi komunitas yang sudah dijelaskan pada Bab IV, terlihat bahwa tujuan utama komunitas ialah

<sup>17</sup> Pada penelitian kali ini terdapat 3 inisial yang akan diberikan peneliti kepada informan, yaitu informan *DC* sebagai ketua Komunitas Suara Transjakarta, informan *SU* sebagai Kepala Divisi Humas UP Transjakarta Busway dan informan *AR* sebagai anggota Komunitas Suara Transjakarta aktif namun tidak sebagai pengurus komunitas.

menciptakan budaya transportasi umum yang aman dan nyaman melalui Transjakarta Busway.

Karakteristik komunitas STJ tersebut senada dengan konsep komunitas yang dikemukakan oleh Hillery (1955) yaitu (1) komunitas yang dibentuk sekelompok orang, (2) saling berinteraksi antar anggotanya, interaksi dilakukan baik tatap muka ataupun melalui internet. (3) Adanya kesamaan kebutuhan dan tujuan yang hendak dicapai, hal ini terlihat dari visi misi yang coba dicapai melalui komunitas, dan (4) adanya wilayah yang terbuka bagi orang lain. Komunitas terbuka untuk masyarakat umum dan tidak memiliki batasan tertentu. Pada penelitian kali ini, komunitas STJ ternyata tidak hanya terbatas pada lingkup geografis saja, melainkan seluruh pengguna Transjakarta dapat menjadi anggota tanpa memperdulikan wilayah anggota tersebut. Hal ini menjadi keunikan tersendiri bagi komunitas dalam dunia teknologi informasi melalui internet, mereka dapat terhubung walaupun jarak geografis memisahkan,

“Kita kan sering ketemu nih, ketemu di apa namanya, di dalam Bus awal-awalnya. Mereka ini kan juga turun ke lapangan, ngatur langsung BP nya. Jadi sering ketemu dengan kita, kemudian ada usul untuk komunikasi kita buat group aja. Kita bisa komunikasi, diskusi, ada usulan, ada keluhan. Kebetulan mereka membuat, terus yah anggotanya masuk satu-satu. Akhirnya berkembang sampai sekarang, hingga sekarang anggotanya 1300an”

(Wawancara dengan DC, 27 Maret 2012)

Hadirnya kelompok dalam jumlah yang banyak seperti ini tentu menjadi kekuatan tersendiri dalam mengupayakan diskusi bagi para anggota komunitas. Diskusi yang memberikan masukan dan tuntutan kepada pemerintah, dalam hal ini komunitas melakukan komunikasi kepada pemerintah melalui Unit Pengelola (UP) Transjakarta Busway. Bahkan hingga awal tahun 2012 ini tercatat sudah ada 5 jejaring sosial yang dimanfaatkan oleh komunitas sebagai media komunikasi dan diskusi komunitas, diantara lain ialah *mailing list*, situs komunitas,

facebook komunitas, twitter komunitas dan situs info busway. Kesemua jejaring sosial tersebut dikelola oleh komunitas dalam menghimpun setiap diskusi dan usulan yang diberikan anggota.

### Gambar V.1

#### Tampilan Gambar Situs Resmi Komunitas Suara Transjakarta

**SARAN & KRITIK**

- » BUSWAY KORIDOR 8 Kenapa Sangat LAMA tiba di HARMONI diJam 2-4 sore?
- » Senyum petugas yang tak bermakna
- » koridor 1 wajib bahan bakar solar
- » kurang sopan
- » Prosedur Satgas dan Supir Transjakarta

**Mau tau kondisi jalur TransJakarta saat ini? Cari tau aja di...**

**InfoBusway.com**

**twitter**

**Perubahan operasional kor 5, kor 10, rute PGC-Ancol, dan rute Cililitan PGC-Harmoni setelah kor 11 beroperasi**

SEN, 12/26/2011 - 23:14 — WTR

Setelah koridor 11 mulai beroperasi pada tanggal 28 Desember 2011 pukul 14:00 (tentatif), halte Jatinegara RS Premier, halte Kampung Melayu (sisi barat), dan halte Stasiun Jatinegara akan dibuka.

Dengan pembukaan halte tersebut, koridor 5 arah Kampung Melayu, rute Ancol-PGC, dan Harmoni-PGC bisa berhenti di halte Jatinegara RS Premier. Sedangkan rute PGC-Ancol dan Cililitan-Harmoni setelah halte Bidaracina bisa berhenti di halte Kampung Melayu. Untuk arah sebaliknya menuju PGC, traja tetap tidak bisa berhenti di halte Kampung Melayu, dari halte Jatinegara RS Premier langsung menuju ke halte Bidaracina.

Selain itu, halte Stasiun Jatinegara di koridor 10 sudah diperbaiki dan dapat dipergunakan untuk naik/turun penumpang dari sebagai halte transfer dari/ke koridor 11.

**Koridor 11 beroperasi tanggal 28 Desember 2011**

SEN, 12/26/2011 - 22:21 — WTR

Koridor 11 akan beroperasi dan dibuka untuk umum pada tanggal 28 Desember 2011 pukul 14:00 (tentatif). Koridor 11 ini melayani rute dari Walikota Jakarta Timur sampai dengan Kampung Melayu karena terminal Pulogebang masih belum dibangun.

**JAWABAN**

- » dari UKI mau ke Ratu Plaza
- » Tidak ada perempuan sehat apalagi centil diutamakan duduk
- » BUSWAY ARAH TOMANG MANDALA PLUS BENAHI
- » Tidak adakah Satgas r Pengaman
- » tujuannya trancom indonesia
- » BUSWAY KORIDOR 8 KENAPA Selalu LAMA diJam 2-4 sore
- » ass. ada lowongan buat S1

Sumber : [www.suaratransjakarta.org](http://www.suaratransjakarta.org)

Komunitas STJ hadir sebagai kelompok yang memanfaatkan peluang demokrasi, melalui diskusi ruang publik di situs komunitas. Kelompok ini memanfaatkan kebebasan untuk berpendapat, serta tanggap akan hadirnya teknologi, sehingga mampu menciptakan kekuatan kelompok yang mampu memberikan pengaruh positif kepada pemerintah.

#### V.1.2 Governance Paska Orde Baru

Tumbangnya rezim orde baru Soeharto, seakan menjadi lonceng yang menandakan perubahan pada berbagai bidang di Indonesia. Semangat reformasi menjadi agenda disetiap lini pemerintahan yang baru. Memang bukan perkara mudah untuk segera merubah pola pikir pemerintah dan masyarakat, yang telah terbiasa bekerja pada sistem orde baru. Pada masa orde baru, gaya pemerintahan sangat terpusat dan

otoritarian. Pemerintah menjadi penguasa tunggal sehingga setiap kebijakan yang dibuat terkesan dipaksakan kepada rakyat, dengan tidak ada pertimbangan dan kajian terhadap rakyat sebelumnya.

Model pemerintahan *Top-Down* seperti ini tentu tidak menjadikan rakyat sebagai subjek pembangunan. Pada masanya, Soeharto dikenal sangat sentralistik dan birokratis. Perencanaan program ataupun kebijakan tidak serta merta melibatkan rakyat, sehingga terkadang kebijakan dan program tidak sesuai dengan apa yang rakyat butuhkan. Pemerintahan dengan model *governing* seperti ini tidak mengenal kompromi, mereka memimpin dengan hirarki yang sangat jelas, sehingga selalu bersifat satu arah<sup>18</sup>. Hal ini juga tampak pada pemerintah provinsi DKI Jakarta.

Perbedaan mulai muncul paska orde baru, ketika era reformasi didengungkan oleh kalangan intelektual bangsa ini. Model pemerintahan yang otoritarian tidak lagi menarik simpati rakyat. Model pemerintahan yang baru menjadi tuntutan bagi pemerintah berkuasa, mereka diharapkan membawa nuansa baru dalam pemerintahan. Munculah istilah *Governance* atau tata kelola pemerintahan, yang merupakan wujud kesetaraan antara pemerintah beserta pihak-pihak terkait lainnya seperti masyarakat. Diharapkan dengan model baru seperti ini, negara dan masyarakat mampu bersinergi, bergerak secara kolektif dan saling berperan aktif mencapai kesejahteraan.

Melalui penelitian kali ini, peneliti melihat relasi sosial antara UP Transjakarta Busway dengan komunitas STJ. Negara melalui pemerintah kota melaksanakan program yang bertujuan untuk menciptakan sarana transportasi yang aman dan nyaman melalui Transjakarta Busway. Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam melaksanakan program pada tahun 2004 ini, ternyata didahului dengan melakukan kajian terhadap masyarakat dan tentu studi banding di tempat lain. Pada

---

<sup>18</sup> Gerry Stoker melalui preposisinya menyampaikan perbedaan yang mendasar antara tata kelola pemerintahan model *Governing* dengan *Governance*. Perbedaan mendasar dari tata kelola tersebut ialah adanya akuntabilitas dan keterbukaan pemerintah, sehingga masyarakat mampu berpartisipasi dalam pemerintahan, tidak hanya menjadi objek namun juga menjadi subjek dari kebijakan ataupun perencanaan pembangunan.

saat peluncuran program Transjakarta Busway ini juga, pemerintah kota melalui UP Transjakarta Busway berinisiatif untuk melakukan sosialisasi serta berupaya menjaring aspirasi masyarakat sebagai pengguna transportasi Transjakarta Busway.

“Dulu tuh waktu pembentukan awal 2004, koridornya masih satu, Blok M – Kota. Kita sebagai staff masih bisa dihitung jari. Dulu ruang kantornya itu, dua setengah ruangan ini besarnya. Dengan kecilnya lingkup kita sebagai orang Transjakarta itu, kita harus menggalang sisi positif warga yang memang belum tahu, apa sih itu Transjakarta. Akhirnya kita bentuk milis itu, kita ajak para pengguna itu untuk mendapat dukungan, paling tidak kalau tidak mendapat dukungan mereka bisa bertanya sebanyak mungkin mengenai apa itu Transjakarta, paling gak dengan sosialisasi dari mulut ke mulut mungkin mereka akan lebih tertarik mulai mengenal busway itu. Makanya kita bentuk lah komunitas ini, sampai saatnya bahwa dari suara transjakarta itu kan yang mengikrarkan komunitasnya.” (Wawancara dengan SU, 2 April 2012)

Pembentukan milis pertamakali inisiatif dari BP. Dalam perkembangannya, akhirnya ini jadi suatu komunitas. Artinya dari milis ini menjadi banyak, pengen ketemu barengan, tatap muka, kopi darat gitu. (Wawancara dengan DC, 2 April 2012)

Dari pernyataan informan tersebut, dapat dilihat bahwa UP Transjakarta Busway sangat serius melibatkan masyarakat dalam Transjakarta Busway ini. Hal ini menjadi bukti bahwa UP Transjakarta sangat membutuhkan partisipasi masyarakat dalam melakukan pengawasan program. Keterlibatan komunitas tersebut tentu mampu memberikan masukan kepada pemerintah. Keadaan ini sejalan dengan pernyataan Sulistiyani (2011) yang menyatakan bahwa kekuasaan dan hirarki yang ada dalam pemerintah tidak sepenuhnya menghilangkan peran masyarakat yang juga memiliki peran dalam pengambilan keputusan. Berikut kutipan yang memperlihatkan bahwa masyarakat turut serta dilibatkan dalam mengawasi program Transjakarta Busway.



“Yang melakukan pengawasan, itu dari sisi operasional berarti yah. Itu kalau dari sisi secara resminya itu kita tiap tahunnya dilakukan pemeriksaan secara internal audit dan audit independent itu ada. Disitu nanti ada Inspektorat, disitu juga nanti ada BPK menilai kinerja Transjakarta selama 1 tahun. Terus yang benar-benar mengawasi yah si pengguna itu sendiri. Melalui telepon, fax, email, website, twitter, facebook, segala fasilitas untuk aduan kita siapkan.”  
**(Wawancara dengan SU, 2 April 2012)**

Keikutsertaan masyarakat dalam membangun Transjakarta Busway memang tampak dari peran mereka yang juga difasilitasi oleh UP Transjakarta Busway. Hal semacam ini yang mungkin tidak tampak pada era orde baru pemerintahan Soeharto yang sangat terpusat dan menjalankan program tanpa melibatkan peran serta masyarakat sebagai bagian pelaksana kebijakan itu. Program Transjakarta Busway ini sendiri baru muncul pada tahun 2004, dimana era reformasi saat itu masih sangat idealis untuk melakukan perubahan, khususnya di berbagai lini pemerintahan dengan jargon *Good Governance*.<sup>19</sup>

## **V.2 Relasi UP Transjakarta Busway dan Komunitas STJ**

Transjakarta Busway merupakan program dari ide besar Pola Transportasi Makro (PTM) Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2004. Program ini dirasa mampu menjawab permasalahan transportasi umum bagi masyarakat Jakarta, terlebih lagi pengadaan program ini dapat dibidang lebih murah dibandingkan usulan transportasi umum lainnya seperti Subway, Monorail ataupun Waterway. Beberapa kajian dan sosialisasi singkat yang dilakukan Dinas Perhubungan sebelum Transjakarta Busway beroperasi.<sup>20</sup> Pada Januari 2004, Unit Pengelola (UP) Transjakarta Busway yang

<sup>19</sup> “Kaum Intelektual Turut Langgengkan Korupsi di Pemerintahan“ : <http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/12/05/25/m4kpqw-kaum-intelektual-turut-langgengkan-praktik-korupsi-di-pemerintah> Diakses pada Selasa, 5 Juni 2012, Pukul 19.20 WIB.

<sup>20</sup> Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta saat itu mencoba untuk menerapkan Pola Transportasi Makro (PTM) yang sudah ditetapkan, sehingga melakukan kajian transportasi umum yang bisa dilaksanakan di Jakarta. Program Usulan Transjakarta Busway merupakan hasil kajian dan bentuk replica dari Transmileneo di Bogota, Kolombia. Sebelum meresmikan program Transjakarta Busway, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melakukan sosialisasi bagi masyarakat akan kehadiran transportasi umum yang akan hadir.

saat itu bernama Badan Pengelola (BP) Transjakarta Busway dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta, sebagai sebagai penyelenggara program dari pemerintah kota.<sup>21</sup>

Koridor 1 sebagai perdana, melayani trayek Blok M menuju Kota pun diluncurkan pada awal tahun 2004. Saat itu armada bus beserta petugas lapangan dan pengendali tidak begitu banyak jumlahnya. Hal ini sedikit memudahkan petugas dalam melakukan kontrol, karena jumlah bus dan pegawai yang tidak banyak. Tantangan besar saat itu yang dihadapi oleh UP Transjakarta Busway adalah mensosialisasikan Transjakarta Busway sebagai transportasi umum baru, yang berupaya merubah budaya dan wajah transportasi kota Jakarta. Sosialisasi yang kurang sempurna dari Dinas Perhubungan saat peluncuran, menjadi tugas UP Transjakarta Busway selanjutnya. Karena saat itu masyarakat dirasa kurang merasakan sosialisasi secara lengkap akan hadirnya transportasi Transjakarta Busway.

Unit Pengelola (UP) Transjakarta Busway yang saat itu bernama Badan Pengelola (BP), ternyata pada tahun Januari 2004 sudah melakukan strategi sosialisasi, diluar sosialisasi yang dilakukan Dinas Perhubungan DKI Jakarta. Mereka melakukan terobosan dengan memanfaatkan pelayanan gratis selama 2 minggu dan diwujudkan sosialisasi melalui *mailing list* pengguna Transjakarta Busway di [suaratransjakarta@yahoo.com](mailto:suaratransjakarta@yahoo.com). Selain sosialisasi dari mulut ke mulut, melalui *mailing list* ini UP juga mengharapkan suara dari para pengguna dapat terjaring. Hal ini dilakukan karena Transjakarta Busway ini merupakan sistem transportasi yang pertama di DKI Jakarta, sehingga memiliki mekanisme yang sedikit berbeda dengan transportasi umum lainnya. Hadirnya diskusi di *mailing list* ini, diharapkan adanya *feed back* dari para pengguna, baik itu pertanyaan, keluhan ataupun saran. Unit Pengelola menyadari bahwa *mailing list* ini mampu melakukan kondisi yang terjadi di lapangan dan dapat melakukan perbaikan ke depannya.

---

<sup>21</sup> Unit Pengelola Transjakarta Busway pertamakali kali dibentuk dengan nama Badan Pengelola Transjakarta Busway, berdasarkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2003 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola (BP) Transjakarta Busway. Selanjutnya BP berubah nama dan struktur organisasi menjadi BLU di tahun 2006 dan kembali melakukan perubahan menjadi UP pada tahun 2011.

Hadirnya sarana transportasi baru di tengah masyarakat tentu menarik perhatian, serta harapan yang besar dari masyarakat Jakarta dalam permasalahan transportasi. Kehadiran *mailing list* mungkin membantu para pengguna dan calon pengguna untuk mendapat Informasi. Namun tidak semua masyarakat memiliki akses informasi melalui *mailing list* ataupun situs Unit Pengelola Transjakarta Busway. Terlebih lagi koridor 1 yang sudah beroperasi, berada di pusat kota Jakarta, yang artinya juga tidak semua masyarakat mampu menikmatinya karena adanya jarak geografis.

Berikut akan dijelaskan relasi antara UP Transjakarta Busway dengan komunitas STJ, dilihat dari bentuk komunikasi yang terjadi serta hubungan dinamika di dalamnya. Setelah melihat relasi yang terbentuk, akan dibukakan mengenai peran yang dihasilkan dan dilakukan dari relasi yang terbentuk antara komunitas STJ sebagai pengguna Transjakarta busway kepada pemerintah, dalam hal ini kepada UP Transjakarta Busway.

### **V.2.1 Bentuk Komunikasi UP dan STJ**

Unit Pengelola yang berinisiatif membuat *mailing list* ternyata memiliki banyak dampak hingga sekarang ini, khususnya bagi terciptanya komunikasi antara penyelenggara Transjakarta Busway dan pengguna. Pembuatan *mailing list* ini mengawali relasi yang terbentuk antara Unit Pengelola sebagai penyelenggara dan pengguna sebagai konsumen jasa transportasi Transjakarta Busway. Walaupun UP yang membuat, namun kini moderator dari *mailing list* tersebut diberikan kepada anggota yang bukan bagian dari Unit Pengelola Transjakarta Busway. *Mailing list* ini juga hadir sebagai cikal bakal terbentuknya komunitas Suara Transjakarta (STJ).

Melalui *mailing list* [suaratransjakarta@yahogroups.com](mailto:suaratransjakarta@yahogroups.com) ini, UP sudah berupaya melakukan pendekatan terhadap masyarakat, khususnya para pengguna Transjakarta Busway. Diskusi yang terjadi dalam *mailing list* berkisar tanya-jawab, keluhan pengguna dan juga saran atau solusi yang mungkin bisa dilakukan. Para pengguna Transjakarta Busway melakukan komunikasi tidak hanya sebatas melalui *mailing list* saja, tapi juga adanya pertemuan secara langsung dengan UP Transjakarta

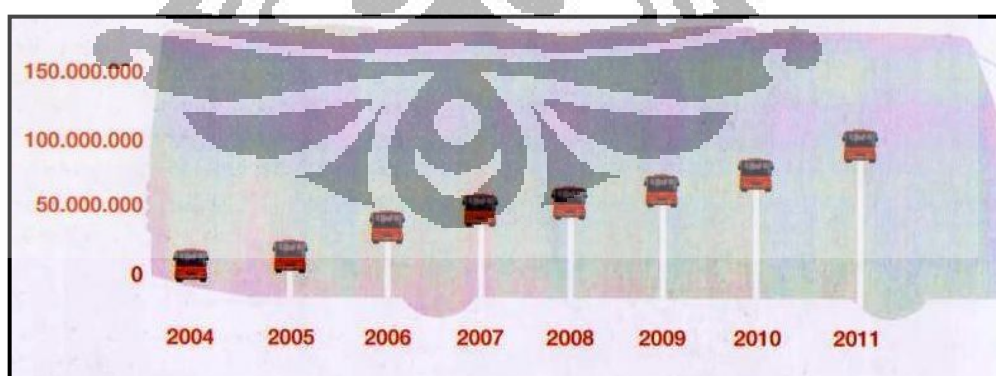
Busway. Komunikasi antar UP dan pengguna tersebut berlanjut pada *kopi darat* pada tahun 2004 dengan agenda pertemuan silaturahmi dan mencoba saling mengenal satu sama lain, antara UP Transjakarta Busway dengan anggota *mailing list* sebagai pengguna Transjakarta Busway.

Unit Pengelola Transjakarta Busway yang memiliki visi untuk membangun 15 koridor di Jakarta, perlahan tapi pasti mulai membangun koridor 2 dan koridor 3. Pada tahun 2007, Transjakarta Busway sudah mengoperasikan 3 koridor. Penambahan koridor 2 dan koridor 3 ini tentu membuat pekerjaan UP Transjakarta Busway semakin bertambah, baik untuk mengawasi pengelolaan armada bus dari operator, juga dalam meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan.

Penambahan koridor hingga tahun 2007 ini berdampak pada peningkatan jumlah pengguna Transjakarta Busway yang juga mempengaruhi pada bertambahnya anggota *mailing list* [suaratransjakarta@yahoo.com](mailto:suaratransjakarta@yahoo.com). Dapat dilihat dari grafik dibawah, pada tahun 2006 dan 2007 terjadi lonjakan penumpang, karena hingga tahun 2007 itu sudah beroperasi 3 koridor Transjakarta Busway.

**Grafik V.1**

**Peningkatan Penumpang Koridor 1 - 10 Transjakarta Busway**



Sumber : Transjakarta Buku Profil 2012

Dampak dari kehadiran 2 koridor baru tersebut membuat fokus komunikasi UP Transjakarta Busway dengan para anggota *mailing list* berubah. UP Transjakarta Busway yang menjadi moderator *mailing list*

tidak mampu lagi menanggapi diskusi pelayanan Transjakarta Busway yang dirasakan pengguna. Hal ini membuat beberapa anggota *mailing list* menawarkan diri untuk menggantikan UP menjadi moderator, dan hal tersebut dipenuhi oleh UP Transjakarta Busway saat itu, seperti pada kutipan wawancara berikut.

“Dan peran BP, yang berubah menjadi BLU dan sekarang jadi UP, semakin lama semakin berkurang dalam milis ini. Berkurangnya dalam arti dominannya. Karena sekarang moderator milisnya juga dari kita, ownernya tetep dari mereka tapi moderatornya dari kita. Kemudian komunitas tambah banyak. Kemudian saat koridor 2 dan 3 dibangun, kita tambah orang tambah banyak. Kita mencoba menamakan diri sebagai komunitas. Itu asal-usul komunitas yang awalnya milis. Setelah kumpul beberapa kali kopi darat, kenapa kita gak menamakan diri kita sebagai komunitas pengguna. Yang artinya sebagai pengguna saja yah, karena kita menyadari bahwa pengguna itu tidak terwakili begitu. Tidak terwakili di dalam itu. Makanya dalam visi dan misi kita itu adalah menjadi sarana komunikasi antar pengguna dengan penyelenggara.”

(Wawancara dengan DC, 27 Maret 2012)

Setelah perwakilan UP tidak lagi menjadi moderator, beberapa anggota *mailing list* mengusulkan untuk dibentuknya komunitas pengguna Transjakarta Busway. Akhirnya setelah adanya diskusi dan kopi darat, maka terbentuklah komunitas Suara Transjakarta, hasil bentukan anggota *mailing list* pada pertengahan tahun 2007, sedangkan situs komunitas terbentuk pada 16 September 2007. Melalui terbentuknya komunitas ini, mereka menyadari keterbatasan sebagai pengguna dan mencoba untuk tetap membangun komunikasi dengan UP sebagai penyelenggara Transjakarta Busway.

Terbentuknya komunitas STJ ini tentu membuat para pengguna yang tergabung dalam komunitas mampu menyuarakan apa yang menjadi kebutuhan mereka. Para anggota komunitas juga menyadari bahwa posisi mereka sebagai pengguna ataupun konsumen jasa transportasi yang juga mampu memberikan kritik dan saran. Komunitas juga berupaya untuk tetap berdiri mandiri tanpa mau terikat pada Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) atau organisasi lainnya. Komunitas juga menolak

untuk menjadi bagian dari UP Transjakarta Busway secara tidak langsung, dengan menolak pemberian ruangan khusus komunitas di kantor UP Transjakarta Busway, Kampung Melayu.

“Tidak permanen artinya kita sama YLKI atau LSM lain sering bekerja sama. Masalah SPM, Standar Pelayanan Minimum itu kan kita sebagai konsumen, YLKI kan sebagai lembaga konsumen, jadi kita kerja sama. Jadi sesuai kebutuhan tapi gak selalu.”

**(Wawancara dengan DC, 27 Maret 2012)**

“Jadi keuntungan kita adalah kita tidak punya obligasi apa-apa, kita gak punya utang juga ke BLU. Sehingga kita lebih enak, kalau ngomong jelek yah ngomong jelek, kita pernah ditawarin punya kantor di BLU, di kasih meja. Kita gak mau soalnya kalau suatu saat kita berantem sama BLU gimana? Takutnya ada perasaan gak enak, mau kritik BLU jadi gak enak. Kita jaga jarak. Kalau mau maju sendiri gapapa.” **(Wawancara dengan DC, 2 April 2012)**

Kutipan wawancara ini memperlihatkan posisi komunitas STJ yang *independent* dengan menjaga jarak antar lembaga pemerintah seperti UP Transjakarta Busway. Mereka tetap melakukan kritik dan saran, namun tetap tidak mau terikat oleh UP dalam melakukan kegiatan. Komunitas merasa khawatir jika menerima ruang sekretariat komunitas di Kantor UP Transjakarta Busway, ada semacam keberpihakan dan kepentingan kepada UP Transjakarta Busway. Menghindari keberpihakan tersebut, mereka juga menekankan bahwa keberadaan komunitas ini merupakan kegiatan sukarela, tanpa mencoba mengambil keuntungan pribadi ataupun kepentingan kelompok.

“Ini kita benar-benar sukarela, punya visi bahwa untuk kebaikan Transportasi, terutama Transjakarta, bukan untuk benefit saya tapi untuk pengguna semua. Walaupun ada beberapa anggota yang memanfaatkan benefit secara tidak langsung, seperti tidak perlu antri. Tapi saya selalu ingatkan bahwa yang itu tuh gak betul, artinya kita ini berjuang bukan untuk kita komunitas pengguna. Itu yang saya ingatkan karena kalau gak nanti seperti komunitas yang lain, Honda Club misalnya, dikasih perangkat Honda terus tau nya Honda itu baik, kan kita gak mau seperti itu. Makanya itu yang saya ingatkan kita ini bukan bagian dari BLU, bukan dari Dinas Perhubungan, kita independent.”

**(Wawancara dengan DC, 2 April 2012)**

Beberapa pernyataan diatas cukup menjelaskan keberadaan komunitas sebagai kelompok yang mandiri dan tidak terikat pada institusi apapun, tanpa terkecuali pada UP transjakarta Busway. Sikap *independent* yang ditunjukkan oleh rekan-rekan komunitas juga tampak dari bentuk komunikasi yang terjadi.

Melalui setiap diskusi pada situs komunitas, setiap masyarakat dengan mudah melakukan pengawasan baik itu berupa kritik ataupun saran kepada UP Transjakarta Busway. Terlebih lagi beberapa anggota komunitas dengan mudah melakukan komunikasi kepada UP melalui pihak-pihak tertentu, atau bahkan melakukan komunikasi secara langsung melalui telepon atau SMS kepada Kepala UP Transjakarta Busway.

“Kita akan bahas, lalu kita bawa ke BLU. Kadang kopi darat, kadang kita kesana, tapi kalau mendesak seperti yang saya katakan yah saya telepon. Soal dipenuhi atau enggaknya, yah ada yang dipenuhi ada yang gak”

**(Wawancara dengan DC, 2 April 2012)**

“Waktu kopi darat di Burger King itu kan, keluhannya kan macam-macam, ya udah mau kirim surat ke BLU, saya bilang ngapain, kita panggil aja orang BLU nya. Kita telpon suruh datang, kesiananya nanti pake surat, kita panggil orang BLU nya kesitu datang, ngomong, kalau mau tanya yah tanya. Artinya dapat informasi itu yang benar, jadi bukan perkiraan atau asumsi gitu kan.”

**(Wawancara dengan DC, 2 April 2012)**

“Pimpinan kita itu bener-bener terbuka banget orangnya, nomor pin dia secara pribadi pun di publish, nomor telepon pribadinya pun di publish, di kartu nama itu di tulis semuanya, komplit, mau lewat mana masuk ke dia.”

**(Wawancara dengan SU, 2 April 2012)**

Bentuk komunikasi yang cair seperti ini memang secara khusus menguntungkan komunitas, karena tidak terlalu terbentur permasalahan

birokrasi pemerintahan. Model komunikasi personal antar anggota komunitas dengan beberapa pegawai dari UP ini tentu berdasarkan pengalaman dan budaya pendekatan yang sama seperti saat membentuk *group* melalui *mailing list*. Ketika itu, para petugas UP Transjakarta Busway tidak segan turun ke lapangan dan juga menggunakan Transjakarta Busway dalam kesehariannya. Bahkan ketika kopi darat diadakan oleh pengurus komunitas STJ pun, tidak perlu jalur birokrasi yang sangat rumit untuk mengundang UP Transjakarta busway, cukup membuat janji lewat telepon, lalu surat undangan resmi menyusul. Begitu juga komunikasi sebaliknya ketika komunitas mendapat undangan dari UP Transjakarta Busway.

“Misalnya ada perkembangan yang baru nih di Transjakarta nih, kita undang mereka, yuk kita ngobrol sebentar, after hour kita kan banyak yang kerja, kita kumpul dimana, kan enak ngobrol sama-sama. Atau ada acara peresmian, launching sesuatu hal, kita undang mereka. Makanya Pak DC kan beberapa kali dengan Pak Gubernur kan, yah kayak gitu.”

**(Wawancara dengan SU, 2 April 2012)**

Melalui bentuk komunikasi terhadap pengguna yang ditunjukkan oleh Kepala UP Transjakarta Busway, tentu membuat jajaran pegawai UP tidak segan pula melakukan komunikasi dengan anggota komunitas STJ lainnya. Hal ini tampak juga dari hasil observasi peneliti, yang melihat tidak adanya jarak atau hirarki yang sangat timpang antara pegawai UP dengan anggota komunitas. Hal ini tentu seturut dengan model pemerintahan *Governance* itu sendiri yang bersifat heterarki, adanya kesetaraan antara pemerintah dengan masyarakat.

Hadirnya dinamika hubungan antara komunitas STJ dengan UP seperti ini merupakan dampak dari terbukanya komunikasi antara institusi dengan masyarakat. Sedangkan model komunikasi yang terjadi, ini merupakan budaya yang saling berbeda antar anggota komunitas STJ dengan UP. Komunitas juga menyadari beberapa keterbatasan yang tidak mungkin dilakukan atas nama komunitas, selain itu juga untuk



menghormati UP sebagai penyelenggara jasa transportasi umum ini. Komunitas tidak memiliki kapasitas lebih untuk melangkahi UP Transjakarta Busway dalam hal pengambilan kebijakan ataupun jalur komunikasi birokrasi.

“Posisinya sebetulnya begini, kita ke pramudi atau ke bis itu gak ada hubungan langsung. Karena begini, hubungan pengguna atau komunitas itu hanya dengan BLU. Jadi di belakang BLU itu ada operator, pramudi”

**(Wawancara dengan DC, 27 Maret 2012)**

“Ya, BLU bisa gak, kalau BLU bisa tolong kasih tahu ke kita siapa? Supaya kita bisa. Gini loh, saya selalu ngomong ke BLU juga, kita ini bukannya musuh, kita itu partner. Eh, barengan kita jalan, kita mau minta ke siapa, Dinas Perhubungan? ke DKI 1? apa ke siapa gitu? Kalo saya menduga mereka itu gak enak sama atasannya itu. Mereka tahu siapa yang harus bertanggung jawab, tapi gak mau melepas ke kita untuk barengan.”

**(Wawancara dengan DC, 2 April 2012)**

Pernyataan diatas cukup membuktikan bahwa UP Transjakarta Busway dan komunitas STJ memiliki relasi sebagai *partner* yang jalan beriringan, saling mendukung dan saling membutuhkan. UP membutuhkan pengguna sebagai konsumen mereka, serta membutuhkan usulan yang mungkin bisa komunitas berikan, karena pengguna lebih mengetahui kondisi pasti di lapangan. Di satu sisi, komunitas STJ juga membutuhkan pelayanan jasa transportasi Transjakarta Busway yang lebih aman dan nyaman, komunitas juga siap untuk mendukung dan mencari solusi yang dihadapi Transjakarta Busway melalui setiap kegiatannya.

Pendekatan komunitas STJ, dalam membangun komunikasi juga tertuang dalam visi-misi mereka. Komunitas hadir sebagai mitra kerja dan membangun komunikasi serta kerja sama dengan institusi atau pihak-pihak terkait, dalam hal ini kerja sama dengan UP Transjakarta Busway. Berikut pernyataan informan DC yang coba menjelaskan bahwa bantu

hubungan ini sebagai *partner* dan lebih menyukai keputusan bersama, dibandingkan mengedepankan keberhasilan yang dilakukan oleh komunitas STJ pada Transjakarta Busway.

“Saya kadang-kadang begini, dalam beberapa hal ingin post keberhasilan, tapi beberapa hal lain, nanti takut ada anggapan bahwa, hei ini terlalu mendengar komunitas misalnya, atau mungkin juga yah kayak begitulah. Saya juga menjaga perasaan siapapun lah, baik itu Dinas Perhubungan. Saya cenderung lebih suka ini keputusan bersama, antara komunitas dan BLU dan pihak-pihak lain.” (Wawancara dengan DC, 2 April 2012)

Diadakannya kopi darat merupakan strategi yang digunakan oleh komunitas untuk tetap terjalin komunikasi langsung secara tatap muka. Pertemuan tersebut juga berguna untuk membangun komunikasi dengan UP Transjakarta Busway, komunitas hadir sebagai mitra UP dalam melaksanakan tugasnya, komunitas menjadi perpanjangan tangan UP di lapangan. Walaupun tidak dipungkiri, terkadang terjadi konflik antar institusi dan komunitas. Perbedaan cara pandang dan pola pikir terhadap Transjakarta Busway terkadang menjadi pemicu perbedaan antara UP dengan komunitas STJ. UP Transjakarta Busway yang juga masih bagian dari pemerintah kota Jakarta kadang masih terhalang permasalahan birokrasi, sedangkan pada komunitas dinamika antar anggota sangat beragam. Sehingga tidak jarang, dalam komunitas STJ juga hadir pro kontra terhadap masalah yang dihadapi oleh Transjakarta Busway, ada yang setuju ada yang tidak setuju dengan solusi yang diberikan anggota lain.

Berikut beberapa gambar yang menunjukkan hubungan antara komunitas STJ dengan UP Transjakarta Busway dalam berbagai kegiatan mereka. Beberapa dari pertemuan kegiatan ataupun kopi darat dilakukan dalam bentuk komunikasi yang santai (informal).

**Gambar V.2**  
**Kopi Darat Komunitas Suara Transjakarta**



*Sumber : [www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta](http://www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta)*

**Gambar V.3**  
**Kopi Darat Komunitas Suara Transjakarta**



*Sumber : [www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta](http://www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta)*

### V.2.2 Peran Komunitas

Komunitas Suara Transjakarta hadir sebagai mitra Unit Pengelola Transjakarta Busway dengan menjalin saling melakukan komunikasi. Beberapa kegiatan yang sudah dijelaskan pada Bab sebelumnya cukup memberikan wawasan dari kegiatan yang dilakukan komunitas. Tentu saja apa yang dilakukan komunitas bertujuan untuk mendukung visi dan misi UP Transjakarta Busway, menjadi kan Transjakarta Busway sebagai angkutan umum yang cepat, aman, nyaman dan berbudaya. Begitu juga sebaliknya UP Transjakarta Busway sangat membutuhkan dan menghargai kehadiran komunitas pengguna yang sangat peduli terhadap Transjakarta Busway.

Dari sekian banyak kegiatan yang dilakukan atas inisiatif dari komunitas STJ juga beberapa kegiatan undangan dari UP Transjakarta Busway, peneliti mencoba untuk menjelaskan peran komunitas STJ, peran yang juga dirumuskan oleh komunitas STJ. Berikut beberapa peran tersebut :

#### 1. Mitra Kerja

Komunitas STJ hadir sebagai mitra kerja (*partner*) UP Transjakarta Busway dengan segala potensi yang dimiliki komunitas. Dengan anggota komunitas yang berasal dari berbagai lapisan dan kalangan tentu semakin memunculkan kreatifitas dan juga kekuatan tersendiri. Hal ini juga diterima oleh UP Transjakarta Busway, yang juga melibatkan komunitas sebagai mitra kerja dalam beberapa kegiatan, seperti pada kegiatan peluncuran ataupun sosialisasi kebijakan dan program baru.

“Ya, makanya saya selalu begitu, kalau jalur formal mentok, artinya ya kita ngobrol. Kita ngobrol, kita mau tahu permasalahannya apa, menurut dia apa, apa yang gak bisa dilakukan sama dia sama orang lain, ya kita coba bantu semampu kita gitu”  
**(Wawancara dengan DC, 2 April 2012)**

“Ya, BLU bisa gak, kalau BLU bisa tolong kasih tahu ke kita siapa? Supaya kita bisa. Gini loh, saya selalu

ngomong ke BLU juga, kita ini bukannya musuh, kita itu partner. Eh, barengan kita jalan, kita mau minta ke siapa, Dinas Perhubungan? ke DKI 1? apa ke siapa gitu? (Wawancara dengan DC, 2 April 2012)

Komunitas yang mencoba untuk tetap *independent* juga menjadi kunci sukses dalam membangun komunikasi ini. Hal ini membuat komunitas dengan mudah melakukan masukan, tanpa takut adanya kepentingan kelompok lain. Kerena komunitas hadir untuk menjadi mitra UP Transjakarta Busway dalam memenuhi visi dan misi, menjadikan Transjakarta Busway sebagai wajah baru transportasi umum di Jakarta.

**Gambar V.4**  
**Peluncuran Koridor 8 Transjakarta Busway**



Sumber : [www.facebook.com/Komunitas-SuaraTransjakarta](http://www.facebook.com/Komunitas-SuaraTransjakarta)

## 2. Kontrol

Selain sebagai mitra kerja UP Transjakarta Busway, komunitas juga memiliki peran untuk melakukan kontrol terhadap kinerja UP. Maksud dari melakukan kontrol disini ialah, komunitas melakukan pengawasan terhadap operasional teknis dan pelayanan Transjakarta

Busway. Komunitas yang juga pengguna Transjakarta Busway tentu sangat mengenal kondisi di lapangan jika dibandingkan para pegawai kantor UP. Hal tersebut yang membuat komunitas dapat melakukan kontrol secara langsung kepada petugas di lapangan serta pelayanan yang diberikan, sehingga UP Transjakarta Busway kerap menerima laporan dari anggota komunitas.

Fungsi kontrol ini diadakan juga bukan tanpa sebab, hal ini muncul karena memang tidak ada yang mampu melakukan pengawasan secara khusus terhadap kinerja UP Transjakarta Busway. Bahkan Dinas Perhubungan yang membawahi UP Transjakarta Busway sekalipun, hanya bisa melakukan evaluasi satu kali dalam setahun melalui Badan Pemeriksa Keuangan. Selebihnya tidak ada kontrol langsung yang bersifat rutin dan berkelanjutan dari Pemerintahan. Kesempatan ini mampu dimaksimalkan komunitas untuk memberikan evaluasi kepada UP Transjakarta Busway. Terlebih lagi pada komunitas STJ, setiap koridor memiliki satu anggota yang bertugas sebagai koordinator koridor, yang mengkoordinir monitoring di koridor tersebut.

“Dulu yang mereka harapkan adalah, kita itu bisa monitor keadaan di jalan. Mereka kan harus bisa monitor, mereka punya orang di Halte, tapi gak bisa di jalan. Makanya mereka mengharap kita memberikan laporan, Anouncer gak dinyalakan, AC nya panas, dan lain-lain. Itu sebenarnya mengharap dari kita pengguna.”

**(Wawancara dengan DC, 27 Maret 2012)**

Komunitas STJ tetap berprinsip sebagai mitra kerja UP Transjakarta Busway, sehingga seringkali juga ikut melakukan kontrol dalam sterilisasi jalur khusus Transjakarta Busway di beberapa kegiatan. Tidak hanya melakukan kontrol terhadap UP Transjakarta Busway, komunitas STJ juga mengajak beberapa LSM terkait untuk melakukan kontrol atau pengawasan, salah satunya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Komunitas dan

YLKI berupaya, agar para pengguna Transjakarta Busway yang juga konsumen jasa transportasi umum tetap mendapatkan layanan yang maksimal sebagai pengguna jasa. Jadi komunitas STJ tidak hanya melakukan pengawasan operasional teknis, tapi juga melakukan kontrol kebijakan pelayanan terhadap pengguna.

### 3. *Inovator atau Penggagas Solusi*

Peran komunitas STJ tidak sebatas melakukan kontrol dan bertindak sebagai mitra kerja, tapi juga sebagai inovator atau penggagas ide untuk Transjakarta Busway. Maksud dari penggagas solusi disini ialah komunitas hadir dengan solusi yang ditawarkan, tidak hanya sekedar memberi kritik dan keluhan, tapi juga memikirkan solusi yang mungkin dihadapi oleh pengguna ataupun UP Transjakarta Busway. Sudah banyak perubahan yang terjadi sebagai hasil dari ide kreatif dari anggota komunitas pada pelayanan Transjakarta Busway. Komunitas hadir tidak hanya dengan gagasan teknis tapi juga sampai pada usulan kebijakan yang mungkin bisa memperbaiki pelayanan Transjakarta Busway.

Beberapa contoh ide yang mungkin dilakukan komunitas untuk peningkatan pelayanan Transjakarta Busway ialah “kotak putih” yang bertujuan mengganti jenis konsumsi bagi petugas lapangan, komunitas melihat makanan yang sebelumnya tidak layak untuk sebagian besar petugas, dan hal ini diterima serta dirubah oleh UP. Berikutnya ialah adanya “Amari” atau armada malam hari, usulan untuk memperpanjang jam operasional kerja Transjakarta busway hingga pukul 23.00 WIB, sebelumnya hanya sampai pukul 22.00 WIB. Amari ini bertujuan untuk melayani sebagian besar penumpang, khususnya pekerja *Sales Promotion Girl* di Mall dan pusat perbelanjaan.

“Kalau aku kotak putih. Makanan karyawan. Aku follow up terus sampai Pak Akbar Bosen.”  
(Wawancara dengan AR, 3 April 2012)

Gagasan komunitas lainnya yang diterima dan dilakukan perubahan oleh UP Transjakarta Busway ialah tersedianya ruang untuk penyandang cacat (*disabilitas*) di dalam bus Transjakarta Busway. Mulai kini, produksi Bus akan memberi ruang khusus untuk kursi roda, hal ini tidak tampak pada Bus sebelumnya yang hanya terdapat sticker kursi prioritas. Gagasan komunitas lainnya adalah mengadakan Frontliner Of the Month (FOM), acara bulanan sebagai bentuk penghargaan terhadap petugas layanan yang tampil maksimal dan mampu dijadikan sosok teladan oleh karyawan lainnya. Acara ini tentu bertujuan untuk menjawab keraguan masyarakat atas pelayanan Transjakarta Busway, terkadang masyarakat melihat petugas lapangan tidak ramah. Sangat disayangkan acara ini tidak lagi berlanjut rutin karena ketidakmampuan dari UP Transjakarta Busway dalam melaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.

“Beberapa tahun yang lalu kita adakan FOM, Frontliner Of the Month. Jadi frontliner itu ticketing, satgas, barrier yang jaga pintu. Jadi kita itu pengen juga memberikan contoh yang ideal itu yang seperti ini. Namanya Frontliner Of the Month, diadakan setiap bulan”

**(Wawancara dengan DC, 27 Maret 2012)**



**Gambar V.5**  
**Kegiatan Frontliner Of The Month**



Sumber : [www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta](http://www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta)

**Gambar V.5**  
**Usulan MOU Sepeda Lipat**



Sumber : [www.suaratransjakarta.org](http://www.suaratransjakarta.org)

Selain itu usulan pengaturan antrian di halte dan pelayanan lainnya juga dilakukan oleh komunitas. Bagi masyarakat pengguna sepeda lipat, tidak merasa khawatir karena komunitas STJ telah melakukan MOU dengan UP Transjakarta Busway. Dengan begitu pada jam tertentu sepeda lipat boleh dibawa masuk ke dalam Bus. Komunitas hadir untuk merangkul berbagai pengguna Transjakarta Busway yang berasal dari berbagai kalangan dan kelas masyarakat, sehingga perlu dilakukan sesuatu yang membuat masyarakat merasa diwakili sebagai pengguna.

Dalam mengupayakan perbaikan layanan Transjakarta Busway, beberapa tahun yang lalu komunitas STJ mengajak YLKI dalam memperjuangkan gagasan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Transjakarta Busway. Komunitas dan YLKI melakukan kajian dan merumuskan SPM tersebut. Di tahun 2012 ini kabarnya SPM sudah berada di Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) Republik Indonesia untuk pengesahan. Melalui SPM tersebut diharapkan pelayanan Transjakarta Busway lebih baik dan memuaskan pengguna sebagai transportasi yang cepat, aman dan nyaman.

Sebelum berubah menjadi BUMD butuh SPM sebagai syaratnya. Ini butuh mahasiswa untuk menanyakan kesana, boleh gak? Sebelum melibatkan pihak luar, harus ada pertemuan secara internal dulu sebelum mengajak pihak luar. Biarpun secara internal kita gontokan-gontokan, pas lagi berhadapan dengan pihak luar kita harus satu. Kalau kabar terakhir sih katanya sudah di DPR.” (Wawancara dengan SU, 2 April 2012)

Komunitas STJ dengan keanggotaan yang sangat beragam ternyata mampu memberikan kontribusi bagi Transjakarta Busway. Melalui setiap gagasan dan solusi yang diberikan, komunitas hadir sebagai pemecah masalah, tidak hanya memberikan kritik dan keluhan tapi mampu menjawab dengan solusi. Berbagai solusi yang

ditawarkan hadir melalui perbaikan teknis ataupun perubahan kebijakan yang kiranya mengarahkan Transjakarta Busway sebagai transportasi umum yang cepat, aman, nyaman dan berbudaya.

#### 4. Media Sosialisasi dan Komunikasi Pengguna

Komunitas STJ yang terbentuk dari media sosial *mailing list*, ternyata tidak melupakan tempat dimana komunitas berasal. Jejaring sosial yang dimanfaatkan komunitas ternyata menjadi kekuatan tersendiri dan banyak dirasakan oleh masyarakat luas. Dapat dilihat bahwa situs komunitas hadir dengan nuansa baru dan mengikuti perubahan jaman, tidak sebatas situs komunitas tapi juga hadir dengan Twitter ataupun Facebook. Hal ini mengindikasikan bahwa komunitas mencoba untuk “mengejar bola”, berusaha untuk memanfaatkan berbagai metode untuk dapat dijangkau masyarakat luas, khususnya pengguna Transjakarta Busway.

**Tabel V.1**  
**Identifikasi Media Sosial Komunitas Suara Transjakarta**

<b>Ket.</b> / <b>Jenis</b>	<b>Mailing List</b>	<b>Situs Komunitas</b>	<b>Situs Info</b>	<b>Twitter</b>	<b>Facebook</b>
<b>Berdiri</b>	2 Feb 2004	16 Sept 2007	5 Mar 2009	24 Nov 2009	Des 2011
<b>Sifat</b>	Khusus	Umum	Umum	Umum	Umum
<b>Aksesibilitas</b>	Daftar (Join)	Bebas	Daftar (Log in)	Daftar (Follow)	Daftar (Like)
<b>Jangkauan</b>	Terbatas	Sangat Luas	Sangat Luas	Sangat luas	Terbatas
<b>Jumlah Anggota</b>	1290	2132	1242	8246	150
<b>Informasi</b>	Informasi Transjakarta Busway dan Diskusi	Sejarah, Informasi Kegiatan, Liputan, Survey dan Diskusi	Info terkini keadaan Halte, Bus, Jalur dan Pelayanan	Info terkini keadaan Halte, Bus, Jalur dan Pelayanan.	Informasi, Kegiatan, Liputan dan Diskusi

Sumber : Berdasarkan observasi peneliti hingga April 2012

Tabel tersebut merupakan beberapa pemetaan hasil pengamatan peneliti dari berbagai media sosial yang dihadirkan oleh komunitas STJ. Banyaknya sumber informasi ini tentu menjadi keseriusan komunitas untuk mengajak pengguna Transjakarta Busway lainnya dan juga menjadi kekuatan sosial secara tidak langsung. Dari ke 5 media sosial tersebut, situs resmi komunitas dan juga akun Twitter komunitas paling sering dikunjungi oleh masyarakat umum. Sedangkan untuk Facebook baru akhir tahun 2011 berjalan, sehingga saat penelitian dilakukan masih dalam tahap pengembangan.

Setiap media sosial yang ditawarkan juga memiliki fitur yang saling berbeda, baik isi informasi ataupun dalam hal mengakses media tersebut. Berdasarkan pengamatan peneliti, situs resmi komunitas STJ memiliki tampilan dan isi yang lebih baik jika dibandingkan dengan situs resmi UP Transjakarta Busway. Keunggulan situs komunitas STJ terletak pada lengkapnya informasi dan yang paling penting informasi yang dihadirkan selalu terkini, khususnya pada media sosial Twitter yang hampir setiap jam mengabarkan informasi.

“Kebanyakan lewat twitter. Palingan kalau di infobusway website nya itu harus log in, jadi agak repot. Kalau di twitter kan tinggal mention.”  
(Wawancara dengan AR, 3 April 2012)

“Yang paling banyak adalah dari web. Twitter itu sebetulnya dari kita untuk kita, twitter atau info busway ini tujuannya adalah dari pengguna untuk pengguna untuk mengetahui tentang situasi di jalur. Ada demo, ada mobil mogok, trus apa namanya halte ini penuh, gak ada bis yang ngangkut, jadi supaya pengguna lain kondisi perjalanan. Kalau gitu saya tidak naik dari dukuh atas lah gitu kalo dapet infonya. Dapet info tabrakan, macet, dan itu bisa membantu.”  
(Wawancara dengan DC, 27 Maret 2012)

“Di web, ini kan saya lagi peremajaan web nya kan, itu masuk nanti mengenai fedder itu sendiri, itu ada, ini saya lagi buka sebenarnya, lagi perbaikan.”

**(Wawancara dengan SU, 2 April 2012)**

Bertolak belakang dengan berbagai media sosial yang ditawarkan oleh komunitas STJ, situs resmi UP Transjakarta Busway tidak mampu menampilkan banyak informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Bahkan pergantian nama lembaga BLU menjadi UP Transjakarta Busway hingga April 2012 tidak di *update* oleh petugas, padahal sudah dari tahun 2011 BLU berganti menjadi UP Transjakarta Busway. Hal ini sangat disadari oleh pegawai UP Transjakarta Busway yang tidak lagi menyediakan informasi penting bagi pengguna, situs resmi butuh peremajaan.

Masih berdasarkan pengamatan peneliti, apa yang disajikan oleh situs resmi Transjakarta Busway masih kurang informatif. Menurut peneliti hanya satu yang bisa dijadikan kebanggaan dari situs resmi UP Transjakarta Busway, yaitu adanya informasi CCTV di halte, itu pun tidak hadir di setiap halte Transjakarta, hanya beberapa. Ditambah lagi, hampir keseluruhan media sosial komunitas STJ mampu diakses melalui telepon genggam. Tidak seperti situs resmi UP Transjakarta Busway, dimana informasi CCTV tidak dapat diakses melalui telepon genggam. Hal ini tentu menjadi keunggulan bagi mereka yang memanfaatkan media sosial komunitas, mempermudah dalam mengakses.

Komunitas STJ yang memanfaatkan media sosial ini tentu menjadi keuntungan tersendiri karena mampu melakukan diskusi akan permasalahan yang mungkin dihadapi oleh pengguna Transjakarta Busway. Diskusi pada ruang publik ini lah yang mampu membawa manfaat ketika harus berargumen atau melakukan komunikasi dengan pemerintah melalui UP Transjakarta Busway. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Calhoun (1998) dimana masyarakat yang terhubung secara virtual ini mampu memiliki

kekuatan kelompok. Komunitas STJ yang merupakan buah dari komunitas virtual mampu memiliki kekuatan yang akhirnya mampu menjadi mitra kerja dari UP Transjakarta Busway.

Setiap usulan kegiatan, program dan kebijakan yang ada, sebelumnya sudah dilakukan kajian dan diskusi oleh anggota komunitas. Kebebasan diskusi dalam ruang publik ini juga dilanjutkan dalam diskusi ruang publik lain, pertemuan secara langsung melalui kopi darat. Selain diskusi melalui internet atau kopi darat, komunitas menyadari perlunya membangun komunikasi bagi para pengguna yang tidak memiliki akses internet, sehingga muncul kegiatan sosialisasi di lapangan.

“Kemudian kita melihat juga bahwa, beberapa tahun yang lalu ternyata gak semua orang Jakarta gak punya akses internet. Itu makanya kita juga masuk melalui sosialisasi transportasi lewat berbagai kegiatan kita. Salah satunya kita memanfaatkan car free day, jadi kita buat semacam stand gitu di dekat bundaran HI ini. Jadi kita mengajak anggota untuk turun serta menjadi bagian dari sosialisasi ini kepada warga yang Jakarta yang ingin mengetahuinya.”

**(Wawancara dengan DC, 27 Maret 2012)**

Kegiatan yang dilakukan STJ juga tidak sebatas menyampaikan informasi dan berdiskusi di dunia maya saja, namun ada juga kegiatan sosialisasi yang dilakukan secara langsung. Memanfaatkan setiap *Car Free Day* di Jalan Sudirman, Jakarta Pusat. Komunitas coba menjangkau lapisan masyarakat yang tidak memiliki akses internet. Kegiatan tersebut berguna untuk mensosialisasikan budaya bertransportasi dengan Transjakarta Busway. Setelah berjalan 8 tahun operasional Transjakarta Busway ternyata masih kurang juga sosialisasi, hal ini yang dikemukakan oleh Pegawai dari UP. Kurangnya sosialisasi yang gencar dari UP Transjakarta Busway juga melibatkan komunitas STJ dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat luas, selain sosialisasi dari situs, juga sosialisasi secara

langsung kepada masyarakat, dimana hal ini juga tidak rutin dilakukan oleh UP Transjakarta Busway.

**Gambar V.6**

**Kegiatan Sosialisasi Komunitas Suara Transjakarta**



Sumber : [www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta](http://www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta)

*5. Agent of Change*

Komunitas Suara Transjakarta hadir dengan berbagai dinamika kelompok di dalamnya, membangun komunikasi dengan pihak terkait dan mampu berperan dalam beberapa kegiatan. Hal ini tentu bukan karena usaha satu atau dua orang saja, tapi kekuatan kolektif yang mampu mempengaruhi institusi tertentu. Keadaan seperti ini mengindikasikan bahwa komunitas STJ mampu berperan sebagai *agent of change*. Komunitas mampu membawa perubahan tidak hanya di level institusi, tapi juga mampu mengenalkan budaya baru pada masyarakat, khususnya budaya transportasi umum melalui Transjakarta Busway sesuai dengan visi komunitas.

Komunitas juga mampu menggalang kekuatan para pengguna dan diteruskan dalam memperjuangkan hak yang seharusnya dilakukan pemerintah sebagai pelaksana program Transjakarta Busway melalui UP. Komunitas sebagai aktor dalam beberapa perubahan di jasa

pelayanan transportasi umum Transjakarta Busway. Dengan memanfaatkan potensi yang ada, komunitas mampu menjaga komunikasi dengan institusi terkait, UP Transjakarta Busway.

Peneliti melihat model relasi antara komunitas STJ dengan UP menghasilkan peran *agent of change* yang berorientasi pada proses, baik untuk proses perbaikan teknis dan layanan operasi Transjakarta Busway ataupun perubahan budaya transportasi pada masyarakat umum. Hal ini tentu sangat bermanfaat tidak hanya bagi UP Transjakarta Busway, tetapi bagi masyarakat non pengguna Transjakarta Busway.

### V.3 Refleksi *Governance*

Setelah peneliti menjelaskan relasi dan bentuk komunikasi antara Unit Pengelola (UP) Transjakarta Busway terhadap komunitas STJ, beserta peran yang mampu dilakukan komunitas STJ dari relasi tersebut, banyak hal yang dapat dijelaskan lebih lanjut. UP Transjakarta Busway secara sadar atau tidak telah mengikutsertakan masyarakat dalam membangun transportasi umum ini, yang juga berarti telah menerapkan model pemerintahan yang *Governance*. Model tata kelola pemerintah yang mengikutsertakan masyarakat dalam pelaksanaannya. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui UP Jakarta Busway melakukan jasa pelayanan transportasi dengan berbagai strategi guna mengajak masyarakat, tidak lagi menjadi objek program, melainkan juga sebagai mitra kerja.

UP Transjakarta Busway terlebih dahulu menerapkan model tata kelola pemerintahan seperti ini, melalui pembuatan *mailing list* untuk mengajak masyarakat sebagai pengguna Transjakarta Busway aktif memberikan masukan. Model pendekatan ini juga mengusahakan kesetaraan antara pemerintah dan masyarakat dalam menjalankan program, masyarakat memiliki kesempatan untuk berkompromi menentukan arah tujuan program yang hendak dicapai bersama. Keadaan seperti ini tentu disambut baik oleh komunitas STJ selaku para pengguna Transjakarta Busway. Komunitas STJ diberi peran lebih tidak



hanya sebagai pengguna saja, tapi mampu memberikan evaluasi dan solusi untuk berbagai permasalahan Transjakarta Busway.

Menurut peneliti, *Governance* perwujudan bentuk kesetaraan dalam institusi pemerintah. Tata kelola yang wewenang dan legitimasi kekuasaan turut melibatkan masyarakat. Masyarakat dituntut untuk aktif dalam mewujudkan visi yang hendak dicapai dalam program pemerintah tersebut. Pada penelitian kali ini UP Transjakarta Busway memanfaatkan peran aktif dan kolektif dari komunitas STJ. Pendekatan *Governance* memperlihatkan ternyata UP Transjakarta Busway tidak sepenuhnya otoriter dalam pengambilan keputusan, tapi juga melibatkan masyarakat dalam mencapai tujuannya. Komunitas STJ sebagai pengguna Transjakarta Busway terlibat dan dianggap mampu berpartisipasi dalam model tata kelola pemerintahan *Governance* seperti ini.

Berikut argumentasi yang bisa dijelaskan berdasarkan preposisi Gerry Stoker (1998) akan *Governance*, dalam melihat relasi Unit Pengelola Transjakarta Busway dengan Komunitas Suara Transjakarta :

1. Konsep *Governance* merujuk pada kompleksnya institusi dan aktor yang terlibat, dimana tidak hanya pihak pemerintah saja yang terlibat, namun mengikutsertakan masyarakat yang berada diluar kekuasaan pemerintah.
  - Melalui penjelasan relasi sosial yang terbentuk dan peran yang dilakukan komunitas STJ, dapat dikatakan bahwa UP Transjakarta Busway mengikutsertakan dan melibatkan masyarakat dalam program yang dijalani. Komunitas STJ sebagai perwakilan dari masyarakat sebagai pengguna mampu berpartisipasi dalam melakukan evaluasi pelaksanaan Transjakarta Busway, walaupun berada diluar struktur pemerintah dan tidak memiliki kuasa lebih seperti halnya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
2. Tidak hanya mengakui peran serta dari masyarakat, tapi setiap aktor yang terlibat dengan pendekatan *Governance* juga memiliki tanggung jawab untuk memecahkan setiap masalah dalam masyarakat, baik permasalahan ekonomi, sosial ataupun sektor lainnya. Diharapkan pendekatan ini mampu menjawab setiap kebutuhan masyarakat.
  - Beberapa kegiatan sosialisasi dan juga usulan solusi yang dilakukan oleh komunitas STJ bukan hanya sebagai kegiatan kebetulan saja. Komunitas

melaksanakan kegiatan dan usulan tersebut atas dasar melakukan perbaikan dan penyelesaian masalah pada pelayanan Transjakarta Busway. Komunitas mampu mengambil peran sebagai *problem solver*, tidak hanya sekedar menjadi konsumen pengguna layanan jasa, tapi turut serta memberikan solusi terhadap suatu permasalahan. Berbagai solusi yang ditawarkan mampu menjawab kebutuhan pengguna Transjakarta Busway yang tidak terpikirkan oleh UP Transjakarta Busway, seperti ketersediaan tempat penyandang cacat, ruang bagi pengguna sepeda lipat dan pengguna yang bekerja hingga larut malam.

3. Model tata kelola *Governance* ini juga melihat relasi antar negara dan masyarakat. Tentunya dalam relasi tersebut, rawan akan adanya mendahulukan kepentingan kelompok tertentu. Namun kekhawatiran mendahulukan kepentingan kelompok tertentu tersebut, mampu direduksi dengan mengidentifikasi setiap potensi sumber daya yang ada dalam setiap relasi, baik potensi yang dimiliki pemerintah ataupun masyarakat.

- Banyaknya kepentingan dalam pelaksanaan program Transjakarta Busway ini tentu dapat diidentifikasi oleh masing-masing aktor, baik UP Transjakarta ataupun komunitas STJ. Dalam melakukan relasi antara UP dan komunitas, tidak jarang beberapa lembaga atau organisasi ikut melibatkan agendanya dalam kegiatan komunitas STJ. Keterlibatan Lembaga Swadaya Masyarakat ataupun organisasi lainnya kerap berdatangan sesuai dengan agenda masing-masing kelompok. Namun baik UP Transjakarta Busway dan komunitas STJ mampu memahami potensi sumber daya dan tujuan yang hendak dicapai, sehingga mampu meminimalisir kepentingan kelompok lembaga organisasi tertentu. Hubungan yang tercipta jelas antara UP sebagai penyelenggara jasa pelayanan dengan komunitas STJ sebagai pengguna jasa tersebut. Contohnya saja LSM Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang turut serta membuat Standar Pelayanan Minimum Transjakarta Busway bersama komunitas STJ. Dalam proses pembuatan SPM tersebut, komunitas menyambut baik dan memerlukan pengalaman YLKI dalam membuat

standar pelayanan. Usulan SPM tersebut dirasa tepat dan dibutuhkan oleh komunitas STJ sebagai konsumen transportasi umum Transjakarta Busway.

4. Bentuk kerjasama antar negara dan masyarakat ini tentu melibatkan sumberdaya, kemampuan dan tujuan yang hendak dicapai oleh masing-masing kelompok. Untuk itu diharapkan melalui pendekatan *Governance* ini setiap aktor ataupun institusi yang terlibat mampu bersikap otonom dengan tidak memiliki kepentingan lain yang bermaksud untuk menghilangkan peran salah satu aktor yang terlibat.

- Setiap aktor dituntut untuk tidak menghilangkan peran dan bersikap otonom, hal ini murni dilakukan bagi kedua belah pihak bagi UP Transjakarta dan Komunitas STJ. Berdasarkan observasi dan wawancara mendalam, komunitas terus berupaya bersikap otonom (*independent*) dengan menjaga jarak terhadap UP Transjakarta Busway. Sama halnya dengan komunitas, UP juga berupaya untuk tidak memperlakukan secara khusus komunitas STJ, sehingga mampu menerima masukan dan usulan dari kelompok tertentu lainnya. Bukti dari komunitas STJ bersikap otonom adalah dengan menolak ruangan sekretariat komunitas di kantor UP Transjakarta Busway.

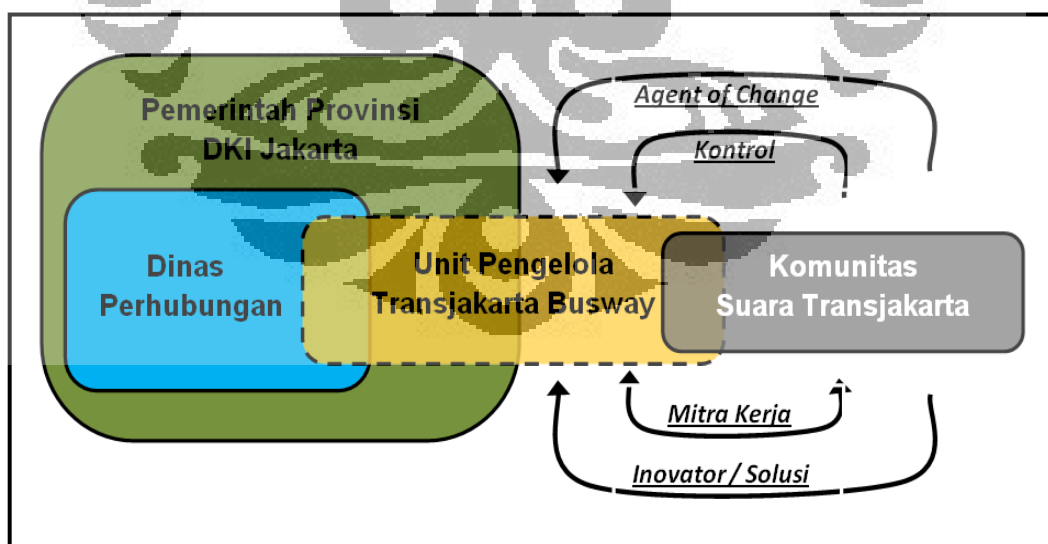
5. Adanya bentuk pendekatan yang melibatkan masyarakat ini tentu tidak membuat kekuasaan negara tidak terlihat, dalam hal ini pemerintah diharapkan mampu memimpin serta memberikan perintah dan membuat keputusan. Peran pemerintah tentu saja sebagai pengambil keputusan, namun tetap memperhatikan setiap peran dari masyarakat, agar setiap keputusan yang dibuat dirasakan manfaat positif bagi semua pihak yang terlibat.

- Hadirnya peran komunitas STJ diberbagai lini, ternyata tidak menghilangkan kekuasaan yang dimiliki oleh UP Transjakarta Busway. Wewenang pengambilan keputusan masih pada UP Transjakarta Busway, walaupun komunitas dapat terus memberikan saran, namun bukan berarti semua usulan komunitas diterima secara langsung. Pada penelitian kali ini terbukti adanya penolakan komunitas STJ terhadap kebijakan baru di Transjakarta Busway yaitu ruang prioritas bagi pengguna wanita. Walaupun

komunitas menyatakan ketidaksetujuan pada kebijakan tersebut, namun tetap saja UP Transjakarta Busway merasa yakin pada keputusannya dan tetap melakukan evaluasi kebijakan tersebut.

Penelitian kualitatif dengan pengumpulan data observasi dan wawancara mendalam dapat dilihat pada gambar di bawah ini. Relasi yang terbentuk antara Unit Pengelola Transjakarta Busway sebagai bagian dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan komunitas Suara Transjakarta sebagai masyarakat perwakilan pengguna transportasi umum Transjakarta Busway. Bentuk hubungan ini secara tidak sadar telah menerapkan model tata kelola pemerintahan *Governance*, model yang turut melibatkan masyarakat dalam melakukan pengawasan program pemerintah. Masyarakat tentu berada pada struktur pemerintahan, namun tetap mampu memiliki peran sesuai kegiatan masing-masing. Keadaan tersebut berimplikasi pada peran yang mampu dilakukan oleh masyarakat, khusus pada penelitian ini, komunitas Suara Transjakarta mampu menjalankan fungsi kontrol ataupun melakukan kegiatan sebagai mitra kerja pemerintah.

**Gambar V.8**  
**Model Relasi UP Transjakarta Busway dan Komunitas STJ**



Sumber : Identifikasi Peneliti

Pada gambar diatas dapat dilihat relasi yang terbentuk antara Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terhadap masyarakat melalui Unit Pengelola Transjakarta

Busway dan komunitas Suara Transjakarta. UP Transjakarta Busway yang merupakan bagian dari Dinas Perhubungan DKI Jakarta dapat melibatkan dan melakukan komunikasi terhadap *stakeholder* dari Transjakarta Busway, yaitu mereka para pengguna transportasi umum ini. Komunitas STJ sebagai komunitas pengguna Transjakarta Busway memiliki relasi yang khusus dengan UP Transjakarta Busway, mereka mampu melakukan komunikasi informal dan formal serta mengadakan pertemuan secara langsung. Melalui bentuk komunikasi seperti ini komunitas mampu memberikan peran lebih kepada Transjakarta Busway, tidak hanya sebagai pengguna namun mampu menjadi mitra kerja, pemberi solusi masalah ataupun melakukan kontrol terhadap kinerja Transjakarta Busway.

Melalui tata kelola *governance*, UP Transjakarta Busway mampu melakukan perbaikan tidak hanya dari usaha evaluasi institusi terkait, namun juga melibatkan masyarakat dalam terlaksananya program. Peran serta masyarakat ini tentu sangat menguntungkan bagi pihak UP Transjakarta Busway, baik dengan bertambahnya mitra kerja secara tidak langsung ataupun adanya pihak yang melakukan kontrol untuk perbaikan layanan Transjakarta Busway. Komunitas STJ mampu menjalankan perannya dengan berprinsip pada kelompok yang otonomi, tidak berpihak pada UP Transjakarta Busway ataupun kelompok kepentingan lainnya. Komunitas STJ memiliki juga visi-misi yang mencoba mendukung pencapaian visi-misi Transjakarta Busway menjadi angkutan umum yang mampu memberikan pelayanan publik yang cepat, aman, nyaman, manusiawi, efisien, berbudaya dan bertaraf Internasional.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **VI.1 Kesimpulan**

Pada penelitian kali ini, peneliti berusaha untuk menjawab permasalahan penelitian, menjelaskan peran apa yang bisa diberikan komunitas Suara Transjakarta (STJ) untuk mewujudkan Transjakarta Busway menjadi transportasi umum yang aman dan nyaman, dengan melihat relasi yang terbentuk antara Unit Pengelola (UP) Transjakarta Busway dengan komunitas STJ. Peneliti melihat dinamika yang terjadi dalam hubungan antara masyarakat dengan negara, melalui bentuk hubungan dan komunikasi yang terjadi antara UP Transjakarta dan komunitas STJ. Dari relasi yang terbentuk antara UP dan komunitas, maka komunitas STJ sebagai pengguna Transjakarta Busway mampu memanfaatkan relasi ini, dengan adanya komunikasi yang fleksibel dengan pihak pemerintah, dalam hal ini UP Transjakarta Busway.

Keberadaan komunitas Suara Transjakarta tidak bisa lepas dari Unit Pengelolaan Transjakarta Busway. UP Transjakarta Busway yang berperan sebagai penyelenggara jasa pelayanan transportasi umum mampu menghadirkan komunitas pengguna jasa layanan melalui strategi sosialisasinya. Keberadaan komunitas STJ bukan tanpa sebab melainkan untuk menjalin komunikasi antar pengguna dan memperjuangkan hak sebagai pengguna jasa pelayanan transportasi umum Transjakarta Busway. Komunitas mampu hadir dan berperan dikarenakan muncul di tahun 2004, dimana ruang publik sudah sangat terbuka bagi masyarakat, baik secara berkelompok ataupun individu.

Program Transjakarta Busway yang hadir pada tahun 2004, sarat dengan semangat reformasi tata kelola pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk bekerja bersih dan professional pada saat itu. Hal ini terbukti dengan pendekatan dan strategi sosialisasi UP Transjakarta Busway yang mampu membentuk komunitas pengguna. Komunitas STJ hadir sebagai buah dari kebebasan berpendapat, diskusi pada ruang publik diperkenankan untuk masyarakat. Hasil diskusi komunitas tersebut, selain memperjuangkan kepentingan kelompok, juga menjadi landasan

dalam bersikap sebagai mitra kerja UP Transjakarta Busway dalam pelaksanaan program Transjakarta Busway.

Dengan adanya komunikasi yang terbangun dari kedua belah pihak, relasi antar komunitas STJ dan UP Transjakarta Busway mulai menunjukkan sikap kepercayaan (*trust*). Komunitas mampu berperan secara maksimal guna mendukung visi misi yang hendak dicapai oleh UP Transjakarta Busway. Komunitas STJ tidak hanya memberikan keluhan dan kritik kepada UP, tapi juga memberikan saran dan solusi konkret yang bisa dijalankan. Komunitas berperan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh Transjakarta Busway ataupun anggota komunitas sebagai pengguna.

Komunitas dapat menjalankan peran sebagai (1) mitra kerja UP Transjakarta Busway, (2) kontrol bagi pelaksanaan program, (3) inovator dalam memberikan solusi masalah, (4) komunitas menjadi media informasi dan sosialisasi bagi sesama anggota dan yang ke (5) komunitas menjadi *agent of change* dalam berbagai perubahan yang terjadi di UP Transjakarta Busway. Komunitas berusaha untuk saling membantu mewujudkan visi misi Transjakarta Busway menjadi transportasi yang aman dan nyaman.

Unit Pengelola Transjakarta Busway mewakili Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam pelaksanaan program transportasi umum Transjakarta Busway. UP secara tidak disadari telah menerapkan bentuk tata kelola pemerintahan *Governance*, karena mampu melibatkan masyarakat yaitu komunitas STJ sebagai pengguna Transjakarta Busway. Selain itu mampu melakukan komunikasi dan tetap bersifat netral terhadap kelompok-kelompok terkait yang juga bersikap otonom. UP dengan berbagai keterbatasan masalah birokrasi tetap mampu membangun komunikasi dengan pengguna, namun tetap menjadi pemegang keputusan dalam kebijakan.

Berbagai peran komunitas STJ tersebut tidak mungkin dapat berjalan jika tidak adanya relasi sosial yang baik dan menumbuhkan rasa percaya (*trust*) antar masyarakat dan pemerintah. UP Transjakarta Busway melalui model pemerintahan *governance* melakukan pendekatan kepada masyarakat dengan melibatkan sebagai mitra kerja (*partner*) dalam beroperasinya Transjakarta Busway. UP mengharapkan peran serta masyarakat sebagai pengguna untuk dapat

berpartisipasi memberikan masukan yang kiranya dapat membuat Transjakarta Busway lebih baik. Tidak heran komunikasi berlanjut hingga pertemuan rutin dalam membahas agenda permasalahan yang dihadapi.

Melihat secara keseluruhan, komunitas STJ hadir sebagai bentuk kebebasan berpendapat di ruang publik, khususnya terjadi di era reformasi. Teknologi informasi tidak menjadikan batas dan ruang sebagai hambatan dalam melakukan diskusi. Begitu juga dengan program transportasi umum Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yaitu Transjakarta Busway di tahun 2004. Unit Pengelola yang terbentuk bekerja dengan harapan reformasi birokrasi, perlahan menunjukkan perubahan, tata kelola *Governance* mulai diterapkan pemerintah. Terbukti dengan melibatkannya masyarakat dalam melakukan pengawasan program Transjakarta Busway. Kekuatan kelompok dan potensi yang dimiliki komunitas mampu dimanfaatkan UP Transjakarta Busway (pemerintah) untuk terus mewujudkan Transjakarta Busway sebagai transportasi umum yang aman dan nyaman bagi para pengguna.

## VI.2 Saran

Berkaitan dengan penelitian ini, saran yang mungkin bisa diberikan oleh peneliti melihat objek dan permasalahan penelitian kali ini adalah sebagai berikut :

- Bagi Unit Pengelola Transjakarta Busway mengadakan pertemuan rutin dengan komunitas dan institusi terkait lainnya, minimal 2 bulan sekali. Hal ini dirasa bermanfaat karena UP Transjakarta Busway dapat menerima kajian dan masukan yang kiranya bermanfaat untuk pelayanan transportasi umum Transjakarta Busway yang aman dan nyaman bagi semua lapisan masyarakat.
- Bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Perhubungan untuk melakukan *follow up* terhadap usulan Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, agar adanya peningkatan pelayanan Transjakarta Busway. SPM tersebut juga berguna sebagai syarat untuk berubahnya status organisasi Unit Pengelolaan Transjakarta Busway menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) DKI



Jakarta. Diharapkan dengan perubahan ini tidak ada lagi permasalahan birokrasi yang menghambat kinerja UP Transjakarta Busway.

- Bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk melakukan kajian kembali kepada sektor pemerintahan kota, agar setiap instansi memiliki Divisi khusus Penelitian dan Pengembangan (Litbang). Sudah sepantasnya setiap sektor pemerintahan memiliki badan Penelitian dan Pengembangan tersendiri, agar mampu melakukan kajian dan perubahan secara holistik. Hal ini dirasa lebih efektif dibandingkan melemparkan kajian kepada pihak lain yang belum tentu mengenal situasi dan kondisi.
- Bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk terus memelihara kebebasan masyarakat dalam membentuk komunitas dan kebebasan berpendapat menyampaikan aspirasi yang diterapkan pada bidang lain. Melakukan pameran antar berbagai komunitas beserta seminar untuk setiap komunitas-komunitas. Diharapkan dengan hadirnya komunitas maka penanaman nilai-nilai yang hendak dicapai lebih mudah untuk disampaikan. Kehadiran komunitas ini juga mampu mengikat kesamaan akan suatu hal, terlebih lagi pada masyarakat kota yang mulai bersikap individualistik.
- Bagi komunitas Suara Transjakarta agar terus melakukan kreativitas sehingga mampu menjadi komunitas percontohan, dengan mengadakan seminar mengenai peran komunitas terhadap kebijakan publik. Sehingga pendekatan dan sistem organisasi yang dilakukan oleh komunitas STJ mampu di duplikasikan oleh komunitas lain, pada bidangnya masing-masing.
- Bagi penelitian selanjutnya untuk dapat melihat secara kompeherensif dan menyeluruh, agar dapat saling melengkapi setiap kekurangan penelitian ini. Terkhususnya penelitian yang melihat jalur birokrasi yang ada di Unit Pengelola Transjakarta Busway, serta perubahan wewenang yang berubah berdasarkan Peraturan Gubernur. Penelitian ini juga masih membutuhkan kajian lebih lagi dengan komparasi komunitas transportasi lainnya, seperti komunitas Kereta Rel Listrik Mania atau komunitas bidang lainnya.

## Daftar Pustaka

### Buku

- Creswell. John W .2004. *Research Design : Qualitative, Quantitative and mixed Approaches*. Thousand Oaks, CA : Sage Publication .
- Grava, Sigurd. 2004. *Urban Transport System : Choice for Communities*. USA: McGraw Hill
- Habermas, Jurgen. 1991. *The structural Transformation of the Public Sphere : an Inquiry into a Category of Bourgeois Society*. Cambridge : MIT Press.
- Hardiman, Francisco Budi. 2009. *Menuju Masyarakat Komunikatif, Ilmu, Masyarakat, Politik dan Postmodernismo Menurut Jurgen Habermas*. Yogyakarta : Kanisus.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Ruang Publik*. Yogyakarta : Kanisus.
- Huntington, Samuel. 1991. *Gelombang Demokratisasi Ketiga*. Diterjemahkan oleh : Asril Marjohan . Jakarta : Pustaka Utama Grafiti.
- Neuman, Lawrence W. 2000. *Social Research Methods: Qualitative & Quantitative Approaches 4<sup>th</sup> Edition*. Boston : Allyn & Bacon.
- Ritzer, George and Goodman, Douglas J. Goodman. 2008. *Teori Sosiologi*. Yogyakarta : Kreasi Wacana.
- Sinulingga, Budi. 1999. *Pembangunan Kota : Tinjauan Regional dan Lokal*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Small, Kenneth and Erik Verhoef. 2007. *The Economic of urban transport*. New York : Routledge.
- Soja, Edward. 2010. *Seeking Spatial Justice*. Minneapolis : The University of Minnesota Press.

Sulistiyani, Ambar. 2011. *Memahami Good Governance : dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Penerbit Gaya Media.

Sunarto, Kamanto. 2004. *Pengantar Sosiologi*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Tamin, Ofyar. 2000. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung : Penerbit ITB.

Unit Pengelola Transjakarta Busway. 2011. *Transjakarta Buku Profil 2012*. Jakarta Timur : Unit Pengelola Transjakarta Busway

### Artikel

Calhoun, Craig. 1998. "Community without Propinquity Revisited: Communications Technology and the Transformation of the Urban Public Sphere" in *Sociological Inquiry*. Volume 68, Issues 3, Pages 373-379.

Castells, Manuel. 2008. "The New Public Sphere: Global Civil Society, Communication Networks, and Global Governance" in *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*. Volume 616, Pages 78.

Hillery, George Jr. 1955. "Definitions of Community: Areas of Agreement" in *Rural Sociology*. Volume 20, Pages 111.

Stoker Gerry. 1998. "Governance as Theory : Five Propositions" in *International Social Science Journal*. Volume 50, Issues 155, Pages 17-28.

### Hasil Penelitian

Aminah, Siti. 2009. *Negara, Pasar dan Masyarakat : Sebuah studi sosio-ekonomi dan budaya pembangunan Bus Rapid Transit (BRT) Transjakarta*. Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial. Universitas Indonesia. Depok.

Ridwan, Muhammad. 2011. *Analisis Komparatif Dua Gubernur DKI Jakarta Terhadap Pembentukan Dynamic Governance (Studi Transportasi Massal Bus Transjakarta)*. Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial. Universitas Indonesia. Depok.

### Internet

- 1) “Facebook Komunitas Suara Transjakarta” :  
[www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta](http://www.facebook.com/pages/Komunitas-SuaraTransjakarta) Diakses pada Rabu 8 Februari 2012, Pukul 19:50 WIB
- 2) “Info Busway Komunitas Suara Transjakarta” : [www.suaratransjakarta.org](http://www.suaratransjakarta.org) Selasa, 23 Agustus 2011, Pukul 13:25 WIB
- 3) “Twitter Komunitas Suara Transjakarta” : @infobusway Diakses pada Rabu 8 Februari 2012, Pukul 22:20 WIB
- 4) “Situs Resmi Unit Pengelola Transjakarta Busway” : [www.transjakarta.co.id](http://www.transjakarta.co.id) Diakses pada Selasa, 23 Agustus 2011, Pukul 16:37 WIB
- 5) “The Biggest megacities of Today” :  
[http://www.time.com/time/specials/packages/article/0,28804,2097720\\_209772\\_2097768,00.html#ixzz1gEhpe2oK](http://www.time.com/time/specials/packages/article/0,28804,2097720_209772_2097768,00.html#ixzz1gEhpe2oK) Diakses pada Selasa, 20 Desember 2011, Pukul 18:34 WIB.
- 6) “DPR-ICW:Kemendiknas tak Tegas dalam Penyalahgunaan BOS” :  
<http://www.republika.co.id/berita/pendidikan/berita/10/08/12/129715-dpr-icw-kemendiknas-tak-tegas-terhadap-penyalahgunaan-bos> Diakses pada Senin, 2 April 2012, Pukul 13.50 WIB.
- 7) “Solusi Macet Jakarta, Solusi Candu” :  
<http://us.metro.vivanews.com/news/read/207803--solusi-macet-jakarta--solusi-candu-> Diakses pada Selasa, 20 Desember 2011, Pukul 19:45 WIB.

- 8) “Tiap Hari Bertambah 1.068 Motor dan 216 Mobil” :  
<http://megapolitan.kompas.com/read/2011/12/14/16413366/Tiap.Hari.Bertambah.1.068.Motor.dan.216.Mobil> Diakses pada Senin, 9 April 2012, Pukul 13.20 WIB.
- 9) “Perkosaan di Angkutan Kota” :  
<http://lipsus.kompas.com/topikpilihanlist/1388/Perkosaan.di.Angkutan.Kota> Diakses pada Selasa, 20 Desember 2011, Pukul 19:16 WIB.
- 10) “Merindukan Jakarta Bebas Macet Pada 2012” :  
<http://landspatial.bappenas.go.id/detailberita/156/Merindukan-Jakarta-Bebas-Macet-Pada-2014.html> Diakses pada Senin, 9 April 2012, Pukul 09.30 WIB
- 11) “Gambaran Umum Transjakarta Busway” :  
<http://www.transjakarta.co.id/page.php#tab-2> Diakses pada Sabtu, 17 September 2011, Pukul 10:20 WIB.
- 12) “Kopi Darat Komunitas Suara Transjakarta”  
[www.bataviase.co.id/node/160026](http://www.bataviase.co.id/node/160026) Diakses pada Senin, 18 Oktober 2011, Pukul 14:15 WIB.
- 13) “Indonesia Lawyers Club dan Bobroknya Sistem Hukum Kita” :  
<http://hukum.kompasiana.com/2011/11/25/indonesia-lawyers-club-dan-bobroknya-sisten-hukum-kita/> Diakses pada Selasa, 20 Desember 2011, Pukul 21:50WIB.
- 14) “13 Tahun Mencari 13 Orang Hilang “ :  
<http://nasional.kompas.com/read/2011/03/07/08145646/13.Tahun.Mencari.13.Orang.Hilang> Diakses pada Senin, 28 Mei 2012, Pukul 16:20WIB.
- 15) “Kaum Intelektual Turut Langgengkan Korupsi di Pemerintahan“ :  
<http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/12/05/25/m4kpw-kaum-intelektual-turut-langgengkan-praktik-korupsi-di-pemerintah> Diakses pada Selasa, 5 Juni 2012, Pukul 19.20 WIB.

## Matriks Informan

No.	Informan	Status	Pekerjaan	Pendidikan	Asal Daerah	Waktu Wawancara
1	DC	Ketua Komunitas	Karyawan Swasta	S1	Salatiga	Selasa, 27 Maret 2012 & Senin, 2 April 2012
2	SU	Staff PU Transjakarta	Kepala Humas PU	S1	Depok	Senin, 2 April 2012
3	AR	Anggota Aktif Komunitas	Karyawan Swasta	S1	Jakarta	Senin, 2 April 2012

**PEDOMAN OBSERVASI**  
**Komunitas Suara Transjakarta**  
**Pokok-Pokok Observasi**

1. Mengamati bentuk interaksi antar anggota komunitas
2. Mengamati bagaimana pola hubungan anggota komunitas dengan masyarakat dan menanggapi keluhan masyarakat terkait Transjakarta
3. Mengamati hubungan hirarki struktur kepengurusan komunitas dengan para anggota
4. Mengamati bagaimana persiapan untuk mengadakan kopi darat dengan para anggota dan juga dengan pihak pemerintah (Badan Layanan Umum Transjakarta)
5. Mengamati pola hubungan antara anggota komunitas dengan Badan Layanan Umum Transjakarta
6. Mengamati sarana dan prasarana sekretariat komunitas
7. Data monografi Komunitas Suara Transjakarta yang diperlukan

**Badan Layanan Umum Transjakarta**  
**Pokok-Pokok Observasi**

1. Mengamati pola hubungan hirarki antara struktur dalam Dinas Perhubungan Transjakarta
2. Mengamati petugas lapangan dalam pelaksanaan kegiatan transportasi Transjakarta
3. Mengamati petugas kantor dalam melakukan tugas ataupun pengawasan
4. Mengamati interaksi yang terjadi antara petugas lapangan dengan petugas kantor (Badan Layanan Umum Transjakarta)
5. Mengamati sarana dan prasarana pendukung kegiatan pengawasan dan pengendalian
6. Mengamati tugas pokok dan fungsi dari masing-masing petugas
7. Mengamati penerapan sistematis alur kerja Badan Layanan Umum dalam menerima keluhan masyarakat
8. Mengamati serta memperhatikan hubungan antara petugas dengan pengguna Transjakarta

**PEDOMAN WAWANCARA**  
**Informan : Komunitas Suara Transjakarta Aktif dan Tidak Aktif**

- a. Nama lengkap :
- b. Asal daerah :
- c. Alamat tinggal :
- c. Pekerjaan :
- d. Tempat Kerja :
- e. Pendidikan terakhir :
- f. Status :

**A. Sejarah dan Perkembangan Komunitas Suara Transjakarta**

1. Bagaimana (kapan dan mengapa) awalnya Komunitas Suara Transjakarta ini terbentuk, siapa saja yang berperan?
2. Mengapa harus komunitas virtual (maya)? (Pengaruh, Manfaat, Kekuatan, Kelemahan)
3. Apakah terbentuk atas inisiatif masyarakat (pengguna Transjakarta) atau dari pemerintah (Badan Layanan Umum Transjakarta)?
4. Siapa saja anggota Komunitas Suara Transjakarta sewaktu awal dibentuk? (syarat keanggotaan)
5. Bagaimana sistem komunitas itu sendiri saat pertama kali terbentuk? (struktur / keanggotaan)
6. Sejak kapan terbentuk struktur kepengurusan dan adanya perubahan signifikan dalam pengelolaan Komunitas Suara Transjakarta?
7. Berasal dari mana sumber dana pengelolaan Komunitas Suara Transjakarta?
8. Jelaskan SSE dan Status Sosial dari pendiri dan struktur kepengurusan?

**B. Kegiatan Komunitas Suara Transjakarta**

1. Apa tujuan yang hendak dicapai oleh Komunitas Suara Transjakarta?
2. Adakah pertemuan rutin antar pengurus atau dengan anggota Komunitas Suara Transjakarta?
3. Bagaimana untuk mengadakan kopi darat dengan anggota Komunitas Suara Transjakarta?
4. Berapa kali kopi darat diadakan?
5. Apa saja agenda kopi darat komunitas suara Transjakarta?
6. Apa saja kegiatan rutin Komunitas Suara Transjakarta?
7. Apakah kegiatannya direncanakan secara tahunan atau bersifat spontan?
8. Adakah Komunitas Suara Transjakarta menggandeng LSM atau badan hukum lain?
9. Bagaimana cara menampung keluhan, masukan, kritik atau saran untuk Transjakarta?
10. Siapa saja yang berhak memberikan keluhan, masukan, kritik atau saran untuk Transjakarta?
11. Apa yang dapat dilakukan masyarakat sebagai pengguna Transjakarta?
12. Bagaimana manajemen pengelolaan keluhan, masukan, kritik atau saran untuk Transjakarta dari masyarakat selaku pengguna?
13. Apa tanggapan Komunitas Suara Transjakarta dengan berbagai input dari masyarakat?
14. Bagaimana bentuk sosialisasi info untuk pengguna Transjakarta?

15. Apakah bentuk perubahan pelayanan Transjakarta yang berasal dari ide Komunitas Suara Transjakarta?

### **C. Pendekatan pada Pemerintah**

1. Bagaimana awalnya komunikasi dengan Pemerintah (Badan Layanan Umum) dapat terjalin? Apakah BLU hadi untuk menanggapi masukan masyarakat?
2. Siapa saja orang yang berperan serta untuk membangun komunikasi ini?
3. Bagaimana caranya agar Badan Layanan Umum hadir dalam kopi darat? Siapa saja?
4. Bagaimana sistematika pengelolaan keluhan, masukan, kritik atau saran untuk pelayanan Transjakarta dari masyarakat?
5. Bagaimana hubungan anggota komunitas dengan Badan Layanan Umum? Apakah relasi yang ada berdasarkan pendekatan informal atau formal?
6. Bagaimana hubungan masyarakat bukan anggota Komunitas Suara Transjakarta dengan Badan Layanan Umum?
7. Siapa struktur dalam pemerintahan yang memiliki kuasa mengambil keputusan/kebijakan?
8. Bagaimana hubungan anggota Komunitas Suara Transjakarta dengan petugas lapangan Transjakarta (sopir, ticketing, dll)?
9. Masukan apa saja yang sangat diperhatikan oleh Badan Layanan Umum Transjakarta?
10. Masukan apa saja yang pernah diacuhkan oleh Badan Layanan Umum Transjakarta?
11. Adakah keberadaan komunitas lain yang fokus pada transportasi Transjakarta?

### **D. Dampak Keberadaan Komunitas Suara Transjakarta**

1. Siapa yang paling merasakan manfaat Komunitas Suara Transjakarta? Mengapa?
2. Apa saja bentuk keberhasilan Komunitas Suara Transjakarta dalam melakukan perubahan Transjakarta menjadi transportasi yang aman dan nyaman?
3. Siapakah yang banyak memberikan masukan untuk perbaikan Transjakarta, Masyarakat umum, Komunitas Suara Transjakarta, atau Badan Layanan Umum Transjakarta?
4. Apa yang Komunitas Suara Transjakarta harapkan pada Pemerintah (Badan Layanan Umum)? Begitu juga sebaliknya?
5. Apakah ada rencana perbaikan selanjutnya untuk Transjakarta?



**PEDOMAN WAWANCARA**  
**INFORMAN: Badan Layanan Umum Transjakarta**

- a. Nama lengkap :
- b. Asal daerah :
- c. Alamat tinggal :
- c. Jabatan Kerja :
- d. Tempat Kerja :
- e. Pendidikan terakhir :
- f. Status :

**A. Data Monografi Transjakarta**

1. Gambaran umum mengenai sejarah Transjakarta
2. Gambaran umum terkait dengan kegiatan Transjakarta
3. Data Pengguna Transjakarta setiap tahun
4. Data kecelakaan lalu lintas Transjakarta setiap tahun
5. Data Anggaran (Pemasukan dan Pengeluaran) Transjakarta
6. Data Infrastruktur Transjakarta
7. Struktur Kerja Dinas Transportasi Transjakarta (Badan Layanan Umum)
8. Blue Print Transjakarta

**B. Pendekatan dengan Masyarakat**

1. Siapa badan khusus yang menerima aspirasi/masukan dari masyarakat?
2. Apa saja bentuk kegiatan Badan Layanan Umum Transjakarta?
3. Apa saja strategi yang digunakan untuk penelitian dan pengembangan Transjakarta?
4. Siapa saja kelompok-kelompok yang menjadi rekan dalam membangun Transjakarta?
5. Siapa saja kelompok-kelompok yang memiliki kepentingan khusus dari Transjakarta?
6. Siapa saja pihak yang melakukan pengawasan dan pengendalian serta pihak yang terlibat di dalam kegiatan transportasi Transjakarta?
7. Bagaimana keterlibatan Pemerintah Kota atau Pengusaha dalam hal perbaikan dan pembangunan Transjakarta?
8. Apa pandangan Transjakarta terhadap Komunitas Suara Transjakarta?
9. Apa saja bentuk komunikasi Transjakarta dengan Komunitas Suara Transjakarta?
10. Apa saja kontribusi Komunitas Suara Transjakarta bagi perencanaan dan pembangunan Transjakarta sebagai Transportasi yang aman dan nyaman?
11. Siapa saja aktor yang dilibatkan dalam perencanaan dan pembangunan Transjakarta? Apakah pembangunan bersifat satu arah atau saling membangun dengan masyarakat?
12. Apa saja kendala dan hambatan dalam melibatkan masyarakat untuk membangun Transjakarta menjadi lebih baik dalam hal pelayanan dan infrastruktur?
13. Apa saja keuntungan dalam melibatkan masyarakat untuk membangun Transjakarta menjadi lebih baik dalam hal pelayanan dan infrastruktur?

**C. Pengambilan Kebijakan**

1. Siapa yang memiliki hak untuk mengambil kebijakan dalam hal perbaikan Transjakarta?
2. Apa saja yang menjadi pertimbangan sebelum memutuskan kebijakan?

3. Bagaimana bentuk strategi sosialisasi kebijakan terhadap para pengguna Transjakarta?
4. Apa saja kebijakan yang turut merubah pelayanan ataupun infrastruktur Transjakarta?
5. Berapa lama jangka waktu membuat kebijakan baru atau melakukan evaluasi kebijakan?
6. Siapa yang melakukan evaluasi kebijakan Transjakarta?
7. Apakah dalam mengambil kebijakan Transjakarta turut melibatkan masyarakat? Siapa saja yang terlibat dalam kebijakan baru?
8. Apa saja yang menjadi kendala/tantangan dalam menerapkan kebijakan?
9. Adakah kebijakan dilakukan ujicoba atau langsung diterapkan tanpa sosialisasi atau pre-test terlebih dahulu?
10. Seberapa besar peran Komunitas Suara Transjakarta dan peran Pemerintah Kota dalam mengambil kebijakan Transjakarta?

#### **D. Triangulasi -> Pendekatan pada Komunitas**

1. Bagaimana awalnya komunikasi dengan Pemerintah (Badan Layanan Umum) dapat terjalin? Apakah BLU hadi untuk menanggapi masukan masyarakat?
2. Siapa saja orang yang berperan serta untuk membangun komunikasi ini?
3. Bagaimana caranya agar Badan Layanan Umum hadir dalam kopi darat? Siapa saja?
4. Bagaimana sistematika pengelolaan keluhan, masukan, kritik atau saran untuk pelayanan Transjakarta dari masyarakat?
5. Bagaimana hubungan anggota komunitas dengan Badan Layanan Umum? Apakah relasi yang ada berdasarkan pendekatan informal atau formal?
6. Bagaimana hubungan masyarakat bukan anggota Komunitas Suara Transjakarta dengan Badan Layanan Umum?
7. Siapa struktur dalam pemerintahan yang memiliki kuasa mengambil keputusan/kebijakan?
8. Bagaimana hubungan anggota Komunitas Suara Transjakarta dengan petugas lapangan Transjakarta (sopir, ticketing, dll)?
9. Masukan apa saja yang sangat diperhatikan oleh Badan Layanan Umum Transjakarta?
10. Masukan apa saja yang pernah diacuhkan oleh Badan Layanan Umum Transjakarta?

**PEDOMAN WAWANCARA**  
**INFORMAN : Anggota Komunitas Aktif Non Pengurus**

- a. Nama lengkap :
- b. Asal daerah :
- c. Alamat tinggal :
- c. Pekerjaan :
- d. Tempat Kerja :
- e. Pendidikan terakhir :
- f. Status :

1. Sudah berapa lama menggunakan Transjakarta?
2. Koridor mana saja yang sering digunakan, untuk kegiatan apa?
3. Bagaimana selama ini pelayanan Transjakarta?
4. Apakah selama ini Transjakarta telah banyak melakukan perubahan untuk perbaikan pelayanan? Apa saja perubahan tersebut?
5. Bagaimana dukungan masyarakat keberadaan Transjakarta?
6. Apa yang menjadi keunggulan Transjakarta sebagai transportasi massal?
7. Apa yang menjadi kekurangan dan harus diperbaiki oleh Transjakarta?
8. Harapan untuk Transjakarta kedepan?
9. Apakah mengetahui Komunitas Suara Transjakarta?
10. Bila mengetahui sejauh apa pemahaman mengenai Komunitas Suara Transjakarta?
11. Apakah mengetahui peran Komunitas Suara Transjakarta?
12. Pernahkah melakukan kritik atau saran terhadap Transjakarta?
13. Apakah media untuk melakukan kritik atau saran untuk Transjakarta?
14. Sejauh ini bagaimana bentuk keluhan masyarakat terhadap pelayanan Transjakarta?
15. Adakah perubahan yang signifikan dengan adanya keluhan atau kritik dan saran untuk pelayanan Transjakarta?

**Wawancara Mendalam**  
**Selasa, 27 Maret 2012**  
**The Plaza Office Tower, Lt.16**  
**Pukul 17.50 – 19.05**

- Nama lengkap : DC
- Asal daerah : Salatiga, Jawa Tengah
- Alamat tinggal : Kelapa Gading, Jakarta Utara
- Pekerjaan : Service Account Manager IBM Indonesia
- Tempat Kerja : The Plaza Office Tower, Lt.16 IBM Indonesia
- Pendidikan terakhir : S1
- Status : Pengurus Komunitas Suara Transjakarta

A : Peneliti  
B : Informan

**A : Pak, bisa ceritakan bagaimana awalnya Komunitas Suara Transjakarta berdiri ?**

B : Komunitas Suara Transjakarta ini awalnya dari milis. Jadi waktu Transjakarta baru pertama kali beroperasi tahun 2004, BLU yang saat itu BP itu membuat milis untuk komunikasi antara pengguna dan penyelenggara, artinya dengan BP waktu itu. Judul milis itu [suaratransjakarta@yahogroups.com](mailto:suaratransjakarta@yahogroups.com). Di milis itu kita saling bertukar informasi tentang keluhan, tentang usulan dan lain-lain. Dan tanggapi oleh, apa namanya, oleh BP.

**A : Milis ini pertama kali dibentuk oleh?**

B : BP, jadi yang bentuk pertama kali BP.

**A : BP mendekati siapa pertama kali?**

B : Kita kan sering ketemu nih, ketemu di apa namanya, di dalam bus awal-awalnya. Mereka ini kan juga turun ke lapangan, ngatur langsung BP nya. Jadi sering ketemu dengan kita, kemudian ada usul untuk komunikasi kita buat group aja. Kita bisa komunikasi, diskusi, ada usulan, ada keluhan. Kebetulan mereka membuat, terus yah anggotanya masuk satu-satu. Akhirnya berkembang sampai sekarang, hingga sekarang anggotanya 1300an.

**A : Pertama kali inisiatif dari BP?**

B : Pembentukan milis pertamakali inisiatif dari BP. Dalam perkembangannya, akhirnya ini jadi suatu komunitas. Artinya dari milis ini menjadi banyak, pengen ketemu barengan, tatap muka, kopi darat gitu. Kemudian, apa namanya, berkembang-berkembang terus. Dan peran BP, yang berubah menjadi BLU dan sekarang jadi UP, semakin lama semakin berkurang dalam milis ini. Berkurangnya dalam arti dominannya. Karena sekarang moderator milisnya juga dari kita, ownernya tetep dari mereka tapi moderatornya dari kita. Kemudian komunitas tambah banyak. Kemudian saat koridor 2 dan 3 dibangun, kita tambah orang tambah banyak. Kita mencoba menamakan diri sebagai komunitas. Itu asal-usul komunitas yang awalnya milis. Setelah kumpul beberapa kali kopi darat, kenapa kita gak menamakan diri kita sebagai komunitas pengguna. Yang artinya sebagai pengguna saja yah, karena kita menyadari bahwa pengguna itu tidak

terwakili begitu. Tidak terwakili di dalam itu. Makanya dalam visi dan misi kita itu adalah menjadi sarana komunikasi antar pengguna dengan penyelenggara. Itu yang mau kita capai lewat komunitas ini. Kalau kemudian ada website itu karena kita merasa milis itu terbatas sekali, hanya anggota yang bisa baca, kalo bukan anggota gak bisa baca. Karena tertutup itu, kita makanya buka suatu website hasil iuran, maksudnya dari uang kantong para anggota buat website dengan harapan semakin banyak orang yang berkomunikasi lewat website itu. Kemudian kita melihat juga bahwa, beberapa tahun yang lalu ternyata gak semua orang Jakarta gak punya akses internet. Itu makanya kita juga masuk melalui sosialisasi transportasi lewat berbagai kegiatan kita. Salah satunya kita memanfaatkan car free day, jadi kita buat semacam stand gitu di dekat bundaran HI ini. Jadi kita mengajak anggota untuk turun serta menjadi bagian dari sosialisasi ini kepada warga yang Jakarta yang ingin mengetahuinya. Kadang kita jadi pelampiasan orang yang marah sama pelayanan Busway, karena kita disangka bagian dari Transjakarta gt. Tapi kita juga jelasin kalau kita komunitas pengguna yang juga berupaya agar pelayanan Transjakarta bisa lebih baik. Makanya kita ada website dan juga sosialisasi menggunakan Transjakarta agar aman dan nyaman.

**A : Kalau masalah mogok para pekerja?**

B : Yang kayak kemarin? Di koridor 3? Posisinya sebetulnya begini, kita ke pramudi atau ke bis itu gak ada hubungan langsung. Karena begini, hubungan pengguna atau komunitas itu hanya dengan BLU. Jadi di belakang BLU itu ada operator, pramudi, di belakang BLU itu ada SPBG yang kurang. Itu kita melihatnya dari BLU, tapi kan kita juga lihat BLU gak terlalu kuat untuk menanggapi itu semua. Jadi terkadang kita juga lewat BLU untuk ke operator atau pramudi. Sewaktu pramudi mogok, kita juga sebenarnya cukup dekat dengan pramudi, kita coba memahami kepentingan pramudi. Saya juga sudah beberapa kali ke BLU untuk menekankan bahwa pramudi itu bukan hanya masalah gaji, karena waktu itu bilang mau dikasih 5 juta atau 3 kali UMR. Tapi saya bilang, masalahnya bukan UMR. Menurut saya masalahnya martabat dan harga diri. Pekerja seperti pramudi yang ber dasi dan rapi, mau makan saja susah. Tempat makan saja tidak ada, di halte atau di shelter saja itu mau makan harus di pojok, duduk dilapisi koran gitu. Mereka mau sembahyang juga gak bisa, gak ada tempat, mau pipis juga gak bisa. Beberapa halte toiletnya rusak, jadi harus nahan. Pramudi sudah sampai halte ujung saja mau istirahat sebentar saja tidak bisa, pengguna sudah antri. Padahal mereka juga cuman mau muter trus istirahat sebentar buat makan. Pramudi ini makan siang saja biasanya jam 3. Makan pagi baru jam 10 atau jam 11 baru bisa makan. Kasihan kan seperti itu, jadi yah kita mencoba untuk mengerti mereka. Tiba-tiba ada pramudi yang telpon saya, pernah tahu kejadian Transjakarta nabrak anak kecil hingga meninggal? Kita tahun kan itu masalah, yah kita juga ngumpulin sesuatu lah buat pramudi tersebut. Kita komunitas datang ke Tebet, tapi waktu itu sudah tidak ada, sudah dipindah ke Polda Metro Jaya. Kita samperin ke Polda, ternyata sudah di bebaskan sampai nunggu siding. Sambil nunggu siding, dia minta tolong cariin pengacara. Nah kebetulan di anggota kita itu ada ahli transportasi, dia mau jadi saksi ahli. Jadi dia bilang bis itu gak akan bisa berhenti, walaupun kecepatannya cuma 40km/jam, kalau penuh gak akan bisa berhenti dalam jarak 10 meter, karena berat momen nya. Dipersidangan juga didampingi, tapi follow up beritanya tidak terpublish media.

**A : Usulan seperti itu untuk kesejahteraan Pramudi sudah disuarakan ke BLU?**

B : Sebetulnya itu urusan BLU, karena kalau kita usulkan ke BLU maka BLU juga akan bilang ke operator kan. Kan pramudi punya operator, bukan punya BLU. Jadi begini BLU itu sewa bus,

jadi menyewa operator dengan pramudinya dengan bahan bakarnya, jadi ini berbeda, itu urusan operator. Kalau untuk satgas, barrier ataupun petugas lapangan seperti ticketing itu baru bagian dari BLU, mereka masih pegawai kontrak.

**A : Menurut Pak David, jadi tugas BLU itu apa saja?**

B : Jadi disini gak semuanya yang urusin itu BLU. Halte Transjakarta saja itu ada banyak yang ngurusin. Mulai dari jembatan penyebrangan itu kewenangan Dishub, pas mau masuk lorong Halte baru itu urusan BLU. Perihal jalur busway juga itu urusan Dinas Pekerjaan Umum DKI Jakarta, jadi kalau ada kerusakan jalan atau separator jalur yang rusak itu mnejadi urusan PU. Lain lagi sama Dinas Pertamanan DKI Jakarta yang ngurusin taman di sisi sekitar jalur khusus Transjakarta.

**A : Agenda kopi darat ini lepas?**

B : Terkait isu-isu terkini, tapi kalo pengurus kita sering ketemu. Kita ngobrol sambil makan bareng gitu di solaria.

**A : Pertemuan pengurusnya rutin?**

B : Gak rutin juga, tergantung jadwal. Biasanya kapan kita bisanya. Atau ini lagi anu di milis ini, ya udah kita ketemu. Tapi mungkin sebulan sekali. Yang mengkoordinir kadang saya, kadang juga sekretaris. Kadang saya sibuk jadi minta tolong sekretaris buat hubungin temna-teman pengurus. Jadi memang kalo pengurus sering kumpul, tapi memang kalau untuk kopi darat masih tunggu lagi.

**A : Lalu kegiatan rutinnya dari komunitas?**

B : Kalau kegiatan rutin kita gak ada, tapi kalo sosialisasi kita ada. Tapi kita ada kegiatan rutin, sosialisasi setiap car free day. Jadi kita punya akses untuk buat stand di depan BCA ini, jadi buat stand, pasang banner tentang komunitas. Ini sebetulnya untuk menjaring pengguna yang tidak punya akses ke internet. Jadi kita tanyain, pernah naik busway gak? Pernah naik Transjakarta gak? Dari mana kemana? Apa keluhan? Apa ada usul? Juga sosialisasi budaya transportasi, ada perencanaan perjalanan, jadi setiapbelum berangkat itu apa saja yang perlu disiapkan dulu. Nanti kalau di ticketing bayar pakai uang pas supaya lebih gampang, juga cepat, juga aman. Kalau di depot itu masih buka-buka tas sama dompet, jadi copet bisa tahu gitu letak dompetnya. Jadi kita mengajarkan kepada masyarakat, kita ajakarkan supaya antri jangan nyerobot, di dalam bus juga jangan bertindih-tindih, jangan di dekat pintu, pertama bahaya, kedua banyak tindak kriminal di dekat-dekat pintu. Artinya kita jangan sampai terganggu dan jangan sampai mengganggu orang lain, artinya orang lewat tapi kita jangan menghalangi. Terakhir kita adakan kegiatan ini sewaktu car free day dan naik busway gratis itu, kita buat di dekat halte bundaran HI.

**A : Untuk car free day sudirman berikutnya ada lagi?**

B : Kita maunya ada, tapi yang ini belum. Biasanya kita Cuma umumkan kalau kita mau kumpul minggu depan, ada sosialisasi gitu.

**A : Itu yang mengurus pengurus?**

B : Pengurus yang ngajak anggota, jadi kalau ada teman pengurus yang mau ikut ya silahkan. Kita pernah juga sterilisasi jalur di 8 koridor, tapi saat itu kita kerja sama sama operator, bekerja sama dengan BLU, bekerja sama dengan Coca Cola juga. Jadi kita sosialisasi bagi Coca Cola

untuk orang yang lewat jalur lambat, tapi yang nyerobot jalur kita stop kita kasih sticker, pak jangan nyerobot jalur. Jadi pendekatan kita persuasif dan kita lebih efektif begitu karena kita bayangkan saja di dalam halte kita yang ngomong “mbak jangan nyerobot mbak” mereka mungkin kaget tapi mereka lebih reaktif daripada petugas yang berbicara. Ini adalah penyadaran, menurut saya lebih efektif.

**A : Trus kalau dalam setahun gitu apa ada program besar yang direncanakan, atau memang semuanya itu spontanitas?**

B : Spontanitas. Kalo yang program besar ada kayak semacam kopi darat itu kita sudah jadwalkan dengan BLU, walau kadang-kadang meleset. Lebih banyak kegiatan yang spontanitas.

**A : Trus komunitas ini ada badan hukum atau gandeng LSM lain gak?**

B : Hmmm, gak. Tidak permanen. Tidak permanen artinya kita sama YLKI atau LSM lain sering bekerja sama. Masalah SPM, Standar Pelayanan Minimum itu kan kita sebagai konsumen, YLKI kan sebagai lembaga konsumen, jadi kita kerja sama. Jadi sesuai kebutuhan tapi gak selalu.

**A : Bedanya komunitas Suara Transjakarta dengan TiJe Mania itu apa?**

B : Gini, jadi dulu itu sebelum namanya komunitas kelompok ini menamakan diri TiJe Mania, saya tidak tahu siapa yang mengusulkan TiJe itu berarti Transjakarta, itu disebarkan mau jadi Tije Mania, Busway Mania atau mau jadi apa. Setelah kita kumpul-kumpul kalo mania itu kayaknya terlalu emosional gitu, fanatic dan emosional. Jadi kita mau yang lebih agak halus sedikit. Kemudian belum punya nama, kemudian bentuk website nya itu suaransjakarta.org gitu kan. Ya udah kasih nama nya STJ aja, Suara Transjakarta. Bukan KST tapi STJ. Kalau yang milis juga suara transjakarta pakenya, karena waktu itu yang buat kan BP, waktu itu ada Humasnya sebagai owner milis. Kalau web nya itu berdasarkan kebutuhan lapangan, kita komunitas merasa milis itu terbatas hanya anggota saja yang bisa akses, sedangkan banyak informasi yang mestinya bisa disebar ke luar, ke masyarakat yang gak harus jadi anggota milis.

**A : Apakah pemindahan tanggung jawab milis ini ketidak siapan BP dalam menerima banyak konsumen?**

B : Menurut saya iya, jadi artinya BP waktu itu saya gak bilang tapi yah, namanya juga pegawai negeri kan, ada tambahan kerjaan males lah.

**A : Berarti waktu itu humas yang pegang?**

B : yang pertama humas, tapi saat itu kayaknya gak ada jobdes khusus. Kalau sekarang ada humasnya

**A : Trus bagaimana sih akhirnya Suara Transjakarta ini bisa menampung masukan, kritik, saran dari para penggunanya?**

B : kalau menampung kritik saran dari para pengguna sebetulnya kita pengurus merasa kecil banget. Coba bayangin anggota kita itu seitar tiga ribuan, yang aktif mungkin 40 sampai 60 orang. Pengguna Transjakarta itu sekitar 380ribu per hari. Jadi kita gak ada 1 persen.

**A : Dari ke 3 media sosial seperti web, twitter, facebook mana yang lebih efektif dalam menjangkau keluhan, saran, kritik dari pengguna?**

B : Yang paling banyak adalah dari web. Twitter itu sebetulnya dari kita untuk kita, twitter atau info busway ini tujuannya adalah dari pengguna untuk pengguna untuk mengetahui tentang situasi di jalur. Ada demo, ada mobil mogok, trus apa namanya halte ini penuh, gak ada bis yang ngangkut, jadi supaya pengguna lain kondisi perjalanan. Kalau gitu saya tidak naik dari dukuh atas lah gitu kalo dapet infonya. Dapet info tabrakan, macet, dan itu bisa membantu.

**A : Kalau yang Facebook?**

B : Facebook sudah berjalan, baru saya mulai beberapa bulan yang lalu. Jadi melalui web yang banyak.

**A : Lalu kalau mengunjungi web itu ada banyak kuesioner, polling, itu yang merencanakan siapa?**

B : Web ini dibawah pengurus. Pengurus ada yang ngurusin web juga. Dari situ juga kita munculkan kebutuhan apa sih dari luar. Itu nanti setelah kita oleh kita kasih ke BLU. Keluhannya kita kasih ke BLU. Keluhan kadangkadang di tindak lanjuti, kadang-kadang juga gak. Biasanya kita kasih kesimpulan, tapi kalau keluhan yang urgent biasanya saya telepon langsung ke kepalanya atau ke bagian pengendali. Itu kalau keluhan yang langsung muncul, misalnya ada tabrakan, ada perkelahian, atau misalkan disini pernah ada pengguna yang antri kelamaan hingga memecahkan kaca karena emosi, kemudian mau berantem dengan petugas. Untung ada yang lihat jadi segera di laporkan. Tapi kalau yang model evaluasi kita sampaikan langsung kesana, biasanya lewat telepon dulu, lewat komunikasi lisan.

**A : Itu kepada siapa?**

B : Tergantung yang dikeluhkan, ada misalnya bagian pengendali, ada bagian pengamanan, ada juga. Satgasnya biasanya ini, kita mau beli tiket masih dandan, makanya sekarang ada usulan pakai nama petugas tiket itu supaya kita bisa ngomong siapa gitu orangnya. Itu bukan untuk yang jelek, tapi untuk yang bagus juga. Misalnya ada petugas yang bantu bawa orang tua, perlu dapat apresiasi.

**A : Itu apresiasi tahunan atau bagaimana?**

B : Kita itu selalu bilang yang jelek, satgasnya galak, tiketinya jutek, sopirnya ugal-ugalan, tapi kalau supir kita gak. Beberapa tahun yang lalu kita adakan FOM, Frontliner Of the Month. Jadi frontliner itu ticketing, satgas, barrier yang jaga pintu. Jadi kita itu pengen juga memberikan contoh yang ideal itu yang seperti ini. Namanya Frontliner Of the Month, diadakan setiap bulan supaya frontliner yang lain melihat care gitu.

**A : Ini acara komunitas sendiri?**

B : Oh, kita menggandeng BLU. Mekanismenya dari BLU, BLU kasih 20 orang, sampai ke komunitas dari 20 orang itu dipilih menjadi 5. Tiap orang menilai, ini kepribadian nya jelek, ini ngomong nya gak jelas, ini tidur, ini malah telpon-telponan, ini lipstikan, kasih nilai. Dari 5 itu nanti kita kembalikan ke BLU, menurut komunitas ada 5 yang ideal. BLU nanti yang menentukan lagi, karena BLU ternyata dari 5 ini ada yang bolos, ada yang terkena masalah keuangan. Hal-hal yang tidak diketahui para pengguna, jadi BLU yang menentukan. Sudah berjalan 6 kali, terkadang tidak setiap bulan, yang terakhir desember. Terakhir BLU nya kesulitan ngasih 20, sekarang mau dibalik, kita yang mengajukan BLU yang memilih. Jadi



kebalikan kan, kita yang di lapangan tahu, kita tinggal pilih gitu kemudian tinggal diajukan kesana, tinggal menentukan anda yang terbaik lalu nomor 2 dan nomor 3.

**A : Tanggapan STJ akan masyarakat yang ngasih input bagaimana?**

B : Input tentang Transjakarta, kadang-kadang ada uga yang bertanya, saya mau cari kerjaan di Transjakarta. Ada juga yang complain, dikira kita ini BLU gitu loh, pernah marah-marah pas kita lagi car free day. Kita bilang saja kalau kita sama-sama penumpang dan sama-sama menerima keluhan dan kita terima sarannya. Keluhan-keluhan itu di dapat, kemudian kalau ada pertemuan-pertemuan dengan BLU kita susun keluhan ini apa, lalu apa usulan kita. Kalau yang sekarang di kali deres itu antrian sudah berantakan, sekarang kita lagi buat antrian di haltenya, kita coba mau susun dan usulkan. Soal di pakai atau gak ☺. Banyak usulan kita juga, jalur dari pulo gadung ke senayan misalkan, itu kita usulkan dari tahun 2006-2007. Baru tahun lalu ada jalur langsung, Transjakarta Express. Amari juga sudah.

**A : Selain car free day dan web, sosialisasi apa lagi yang bisa diberikan?**

B : Kita biasanya itu, kerja sama dengan instansi lain. Ada namanya program Tour De Busway, itu programnya Transjakarta. Terakhir dari kantor ini, kantor ini punya kegiatan CSR, ada anak yatim dari pademangan, mau main-main ke kantor ini. Ya udah, transportnya kita urus, kita pakai itu untuk sosialisasi kepada anak-anak juga, untuk mendidik juga, eh ngantri loh, jangan makan di dalam bus, kalau di halte boleh makan.

**A : Perubahan dari keluhan, saran dan kritik itu sudah banyak ditanggapi?**

B : Kalau di hiraukan, mungkin dihiraukan. Tapi ada yang memang mereka gak mampu, gak bisa karena kendala birokrasi, anggaran.

**A : Kalau ada yang di tolak, bukan karena tidak mampu?**

B : Ada juga yang di tolak, sekarang kan ada itu area khusus wanita. Kita waktu pertemuan dengan kepala BLU di Burger King itu gak ada kita usulkan area khusus, adanya area prioritas, jadi wanita di prioritaskan. Tapi kalau khusus itu ambigu, kalau khusus artinya pria gak boleh, hanya khusus wanita. Tapi kalau prioritas, ada wanita, prianya bisa ke belakang. Yang jadi masalah terkadang, bi situ penumpang wanitanya sedikit, prianya banyak tapi gak bisa ke depan karena ada area khusus. Nah, satgas nya juga agak bingung kan mengaturnya. Karena dulu adalah aturannya kalau penuh ke depan, jadi sekarang agak bingung. Itu salah satu yang di tolak. Karena kita melihat dasarnya itu kan karena pelecehan, tapi saya melihat itu bukan karena pelecehan laki-laki ke perempuan, ada juga yang perempuan ke laki-laki. Jadi masalahnya itu bukan laki-laki atau perempuan, tapi masalahnya itu kepadatan bus. Kalau bus nya lebih banyak, mungkin lebih longgar tidak terlalu berdesakan. karena ini anggota dan pengurus ada yang jadi antipasti, marah-marah. Kita masih terus berkomunikasi, artinya kita tetep coba menyadarkan lah, bahwa ini kebijakan gak bener gitu loh. Karena sebenarnya yang butuh itu bukan pisah, tapi ditambah.

**Wawancara Mendalam**  
**Senin, 2 April 2012**  
**Rice Bowls, Plaza Indonesia**  
**Pukul 12.15 – 13.40**

- Nama lengkap : DC
- Asal daerah : Salatiga, Jawa Tengah
- Alamat tinggal : Kelapa Gading, Jakarta Utara
- Pekerjaan : Service Account Manager IBM Indonesia
- Tempat Kerja : The Plaza Office Tower, Lt.16 IBM Indonesia
- Pendidikan terakhir : S1
- Status : Pengurus Komunitas Suara Transjakarta

A : Peneliti  
B : Informan

**A : Kalau evaluasi yang banyak di dengar Transjakarta itu dari BLU sendiri, dari komunitas atau masyarakat secara umum?**

B : Jadi komunitas melalui kordinator-kordinator di masing-masing koridor itu coba menyerap permasalahan yang ada di masing-masing koridor. Saya sebenarnya mendorong dengan usulan, entah baik entah jelek belum tentu kan. Jadi ada masalah ada usulan, menurut versi masing-masing. Kita akan bahas, lalu kita bawa ke BLU. Kadang kopi darat, kadang kita kesana, tapi kalau mendesak seperti yang saya katakan yah saya telepon. Soal dipenuhi atau enggaknya, yah ada yang dipenuhi ada yang gak. Yang enggak nya itu mungkin gak sesuai dengan policy mereka, tapi kalau menurut saya itu tidak terpenuhinya itu cenderung karena ketidakmampuan birokrasi mereka.

**A : Jadi yang kerja keras untuk menghimpun keluhan itu kordinator koridor atau pengurus?**

B : Yah kita sama-sama, komunikasi yang rutin. Akhirnya jatuhnya ke pengurus, tapi kan koridor-koridor ini mereka juga dengan personal relation dengan orang-orang di BLU, mereka bisa menginformasikan langsung ke BLU tanpa melalui komunitas.

**A : BLU ini larinya ke Humas atau ada orang yang lain?**

B : kalau masalah sesuatu mungkin ke Humas, tapi kalau masalah operasional bisa ke pengendali, masalah tentang satgas bisa ke bagian yang lain gitu. Itu jalur yang motong supaya mereka bisa langsung gitu. Karena biasanya kalo kita masuk ke Humas nanti turun lagi, karena kalau biasanya gak bisa tembus saya langsung ke Kepalanya gitu. Jadi kepala-kepalanya akan turun.

**A : Mereka langsung bergerak atau tunggu di follow up lagi?**

B : Monitornya agak susah, tapi ada yang beberapa saya lihat mereka langsung bergerak. Ada koridor yang bilang antrian di satu tempat jelek, besoknya saya lihat sudah ada orang-orang BLU yang ada untuk lihat. Karena yah mungkin kondisinya sudah parah banget, jadi mereka coba melihat.

**A : Peran Dinas Perhubungan Kota, ada komunikasi?**

B : Dengan kepala Dinas ada beberapa kali, tapi artinya mereka ini selalu atasan teknis bukan atasan operasional, jadi kadang menurut saya nih mereka itu tidak terlalu paham kondisi lapangan.

**A : Kalau Dewan Transportasi Kota?**

B : Oh, DTK. Sebenarnya waktu itu saya diminta, tapi saya gak ikut. Tapi cenderung, mereka kebijakan, ngasih kebijakan untuk input DKI 1. Kebijakan untuk transportasi. Sebenarnya untuk DKI 1 itu, asistennya itu kan dari orang DTK, ahli transportasi tetapi sayangnya birokrasi ke bawahnya repot. Kadang-kadang kita bilang apa fungsinya gitu.

**A : Tapi kalo kopi darat diajak juga?**

B : Kalo DTK pernah beberapa kali.

**A : Mereka ada usulan kebijakan?**

B : Biasanya menyerap dari kita untuk Transjakarta, tapi gak tahu hasilnya.

**A : Selain Komunitas ini, ada komunitas lain yang concern sama Transjakarta?**

B : Banyak, saya gak tahu pasti. Tapi yang paling sering itu Suara Transjakarta. Komunitas lain ada penggemar Bus, itu concern juga ke Bus nya, tapi bukan ke penumpangnya, Bus Mania Community, BMT. Dia concern soal Bus nya, termasuk Transjakarta, speknya, lampunya, keamanannya. Tapi concern nya soal physical Bus nya.

**A : LSM lain gitu?**

B : Sebenarnya banyak. YLKI concern juga kan. Kalau yang lain tergantung agenda-agenda tertentu gitu. MTI, Masyarakat Transportasi Indonesia, ada namanya Unit Transportasi Perkotaan, saya sebelumnya anggota juga. Mereka concern juga terhadap angkutan perkotaan termasuk Transjakarta. Bukan hanya Transjakarta, tapi bus lain, angkot-angkot lain termasuk Transjakarta. Jadi sebetulnya spesifik ke pengguna yah Suara Transjakarta.

**A : Yang bisa nge post di web komunitas itu masyarakat umum atau anggota?**

B : Umum. Kita melihatnya secara global dulu gitu. Ini permasalahannya apa gitu. Karena posting yang masuk itu terkadang dipikir kita ini orang Transjakarta, kadang bertanya ada lowongan kerja buat karyawan gak, buat driver gak? Kita jelas, ini kita ini pengguna. Keluhan itu sebetulnya adalah kita selalu mencoba mengarahkan keluhan ke BLU, karena ke kita cuma lewat aja. Kalau bisa langsung kan bisa lebih jelas gitu. Cuman kadang-kadang keluhan ke BLU itu kita gak bisa monitor, apa yang menjadi keluhan masyarakat ke BLU, sehingga banyak masyarakat yang gak puas juga gitu. Maknya coba posting di webnya Suara Transjakarta, kita coba monitor. Kalau isunya besar, dalam artinya bukan beberapa orang, tapi banyak orang isunya sama. Contoh ini tentang BBG, oh kita ngomong, kita ke BLU,

**A : Yang diharapkan komunitas itu, di kordinir dulu atau boleh langsung?**

B : Kalau kita Suara Transjakarta, kalau bisa langsung yah langsung. Karena itu memotong birokrasi yah. Tetapi yang langsung itu terkadang tanggapannya kurang, atau tidak terlalu kerasa tanggapannya, atau gak ada monitor gitu kan. Mereka akhirnya lewat kita juga, ya kita kumpulkan. Tapi gak semua itu kita tanggapi, karena sebenarnya yang kita tanggapi adalah isu yang dari komunitas pengguna untuk pengguna. Karena BLU gak ngatur pemain dengan pemain,

tetapi BLU mengatur BLU dengan pemakai. Yang ini sebetulnya yang kita mau tampung, tapi kalo di luar ini kita tampung juga, artinya kalo keluhan tentang BLU yah kita tampung, kita telpon kesana atau kita forward.

**A : Selama ini pandangan Pak DC, terhadap setiap keluhan dari web BLU itu langsung ditanggapi gak?**

B : Saya melihatnya kurang, tanggapannya standar menurut saya. Terima kasih atas perhatiannya, kami mencoba untuk melakukan perbaikan. Di BLU lebih standar.

**A : Kalau di komunitas lebih di bahas lagi gitu?**

B : Kan ada pro kontra, komunitas gak satu suara juga kan. Pro kontra ditimbulkan, baru nanti policy di BLU nya ngapain gitu kan.

**A : Di komunitas sendiri ada ahli transportasi, ahli hukum gitu yang mengerti birokrasi?**

B : Ada, sekarang jadi anggota DTKJ. Untuk hukum, ada beberapa orang hukum. Menurutnya kita bikin Clash Action, tuntutan umum, saya pikir gapapa juga. Tapi saya pikir kita matangkan dulu, baru setelah itu kita maju dengan suatu konsep yang mantap gitu kan. Gak kayak demo kemaren, mau demo apa gitu gak tau kan.

**A : Itu tercetus oleh pengurus atau anggota demonya?**

B : Itu anggota. Anggota ini pernah ikut kopi darat, kopi darat ini dihadiri oleh kepala BLU nya. Kepala BLU janji, tapi tetep sekarang gak beres. Saya usulkan kalau kita mau ngepress kepala BLU nya juga gapapa, kita panggil saja, atau kita datang kesana gitu kan, kita ngomong langsung. Nanti kalau di milis itu usulannya sudah jelas, jangan sampe di kantor sana cuma duduk gitu. Waktu kopi darat di Burger King itu kan, keluhannya kan macem-macem, ya udah mau kirim surat ke BLU, saya bilang ngapain, kita panggil aja orang BLU nya. Kita telpon suruh datang, kesannya nanti pake surat, kita panggil orang BLU nya kesitu datang, ngomong, kalau mau tanya yah tanya. Artinya dapat informasi itu yang benar, jadi bukan perkiraan atau asumsi gitu kan.

**A : Menurut Pak DC orang BLU yang datang itu mengetahui gak sih kondisi lapangan, mereka terbuka atau memang orang kantoran gitu yang gak tahu kondisi lapangan seperti apa?**

B : Kepala BLU sekarang pengguna Kereta Api, dari Bogor kemari naik Kereta Api. Sekarang saya gak tahu, dulu kan kantornya di Truno Joyo. Beberapa kali saya ketemu naik Bus dari dukuh atas. Kepala BLU yang dulu, Bu Rini rumahnya Cipinang Cipedas, naik Bus ke Harmoni, Niko hotel ini di depan. Kadang-kadang janji sama saya di halte, ngobrol sebentar gitu. Memang tergantung gaya kepemimpinannya. Yang sekarang kayaknya kurang, terkadang kan punya persepsi sendiri, punya visi sendiri. Oh udah cukup lah gini misalnya, ini udah bagus gitu. Agak tertutup iyah mungkin, tertutup dalam arti menurut saya ini sudah punya pikiran menurut dia gitu. Kalau yang dulu lebih terbuka artinya, apapun OK.

**A : Ini karena punya konsep yang baru atau menjalankan program sebelumnya saja?**

B : Gak ada program menurut saya, programnya kan biasanya datang dari atas, dari dinas perhubungan.

**A : Ada gak yang BLU harapkan dari Suara Transjakarta?**

B : Dulu yang mereka harapkan adalah, kita itu bisa monitor keadaan di jalan. Mereka kan harus bisa monitor, mereka punya orang di Halte, tapi gak bisa di jalan. Makanya mereka mengharapakan kita memberikan laporan, Anouncer gak dinyalakan, AC nya panas, dan lain-lain. Itu sebenarnya mengharapakan dari kita pengguna.

**A : Dari pertama kali terbentuk mereka masih mengharapakan seperti itu?**

B : Masih tapi yang sekarang agak kendor. Karena saya melihatnya adalah ketidak mampuan mereka untuk mengatasi persoalan. Artinya kita ngelempar AC nya panas misalkan, bus nya ditarik, tapi di lapangan kurang bis nya satu gitu. Jadi dilemma juga, buat kita juga dilemma. Tapi kalau keterlaluhan, hari ini pramudinya srudak-sruduk gitu, terabas sana-sini. Kalau sebatas AC panas kita complain tapi kalau AC kurang dingin kadang buat kita dilemma. Mau dilaporin, nanti ditarik. Mau gak dilaporin, nanti panas kan kita. Solusinya adalah kita kumpulin bus nomor sekian-sekian yang AC nya panas atau kurang dingin. Berdasarkan laporan dari pengguna juga.

**A : Kalau penambahan bis, sekedar isu atau sudah diprogramkan?**

B : Saya mendorong untuk itu. Balik ke operator, BLU kan minta ke operator nih, eh tahun lalu kan 100, sekarang tahun ini minta 150 dong yang dikeluarkan Bus nya. Itu mesti dari BLU ke bawah. Pernah dibilang penambahan, tapi realisasinya sampai sekarang belum terwujud lah.

**A : Itu gak dikawal pak?**

B : Itu yang mau kita kawal, makanya setiap saat kita tanya, ada penambahan gak?

**A : Mereka ini kalau setiap hari di telepon sama Suara Transjakarta, ada kejenuhan gak sih kira-kira?**

B : Mungkin. Pemikiran komunitas sendiri, mereka kan jenuh juga. Dan kadang-kadang mereka gak punya solusi, terkadang di luar kewenangan dia. Makanya terkadang kita coba mengerti, sebenarnya ini wewenang siapa gitu kita tanya ke BLU. Kadang-kadang dari mereka ada yang tertutup gak berani, karena ini menyangkut atasannya bukan. Tapi tetap kita mengurai ini kewenangan siapa, kalau gak yah anda repot, kita pengguna susah, anda sebagai orang lapangan dimaki-maki penumpang, gak ada solusi yah gimana gitu. Januari, Februari jumlah penumpang turun, walaupun ada penambahan koridor di Jakarta Timur. Tapi penumpangnya total menurun.

**A : Turun karena kualitas atau karena faktor lain?**

B : Gak punya data, tapi saya menduga karena faktor Bus nya kurang. Bus nya banyak yang rusak, kapasitas daya angkutnya turun. Kita kan gak ada hubungan sama operator, jadi kita ke BLU. Apa peran yang bisa BLU lakukan untuk nambah Bus? BLU bukan gak bisa, harus bisa. Saya sudah minta tahun ini penambahan 50 Bus, bukan penggantian yah, penggantian ada rencana penggantian. Tetapi yang diperlukan adalah penambahan, bukan penggantian. Ya, BLU bisa gak, kalau BLU bisa tolong kasih tahu ke kita siapa? Supaya kita bisa, gini loh, saya selalu ngomong ke BLU juga, kita ini bukannya musuh, kita itu partner. Eh, barengan kita jalan, kita mau minta ke siapa, Dinas Perhubungan, ke DKI 1, apa ke siapa gitu? Kalo saya menduga mereka itu gak enak sama atasannya itu. Mereka tahun siapa yang harus bertanggung jawab, tapi gak mau melepas ke kita untuk barengan.

**A : Kalau pendekatan langsung ke Kepala BLU nya?**

B : Ya, makanya saya selalu begitu, kalau jalur formal mentok, artinya ya kita ngobrol. Kita ngobrol, kita mau tahu permasalahannya apa, menurut dia apa, apa yang gak bisa dilakukan sama

dia sama orang lain, ya kita coba bantu semampu kita gitu. Masalah BBG. BBG kan berkurang, tanggal kemarin ini BBM mau naik kan? BBM mau naik, BBG nya mau dikurangnya supply nya. Karena BBG kan jadi murah. Kayaknya mereka mau, kayaknya nih karena belum punya informasi, kayaknya mereka mau menahan stock BBG nya sambil nunggu BBG nya naik, karena BBG kan rencana mau naik juga. Ya, semacam itu, BBG kan diluar jangkauan BLU. BBG itu hubungannya langsung dengan Bus, dengan operator. Operator kan harus sediain Bus dengan bahan bakar nya, itu tugasnya operator tuh, bukan tugas BLU. Tapi saya kepingin BLU juga bina operator ngomong kenapa mereka gak bisa, masalahnya apa dengan BBG, gitu kan. Kalau mereka punya masalah BBG, operator mesti ngomong ke BLU. Nah, kita ini pengguna gak ada penghubung dengan BBG, kita itu cuman sampai BLU aja. Nah, BLU ke Operator, Operator ke BBG. Tapi kita pernah melakukan, BBG nya ini gak bisa ditembus oleh BLU, pengen nembus lewat KPBG. KPBG itu, saya lupa lagi, itu LSM untuk bensin yang tidak terjual. Nah kita sama LSM itu manggil direktur Pertamina, tapi yang datang direktur Operasionalnya, manggil menteri Migas, datang juga, terus dari PGN juga datang, juga dari tempat supliernya, jadi artinya distributor. Kita akhirnya masuk ke ESDM, kementerian ESDM akhirnya keluar peraturan akhir tahun lalu, harga ditetapkan Rp3.100,- untuk DKI. Dulu harganya berbeda, ini latar belakang nya, Pertamina jual Rp2. 650, PGN Rp2. 650, tapi PGN itu pasarnya untuk luar negeri. Jadi PGN saat itu ngambil harga luar, harga pasar di luar, jatuhnya Rp3.600, artinya operator gak mau beli yang Rp3.600, operator maunya beli yang dari Pertamina yang Rp2. 650, mau nya beli disitu. Akibatnya apa, semua numpuk disini, Busnya ngantri panjang gitu, ngisinya kan lama ini. Ini disuruh pindah gak mau, BLU juga gak berani nyuruh ini pindah kemari. Karena apa, beda harga, BLU kan gak punya kewenangan untuk ngatur dimana gitu. Kemudian kita kompromi, ketemu Rp3.100,- dengan Pertamina naik, PGN nya turun, ditetapkan Menteri ESDM, berlaku Desember 2010. Sekarang operator gak punya pilihan, beli di PGN Rp3.100, jadi bisa ngisi dimana-mana. Dari operator ada cost naik, ya itu urusan BLU sama operator, kontraknya dirubah, tapi jangan sampai ini alasannya BBG. BLU juga bisa naikan kontraknya, karena harganya naik, kalau dulu ada harga Rp2.650, ada harga Rp3.600, trus ke BLU bilang, kalau saya nandatangani kenaikan kontrak dengan asumsi Rp3.600 saya bisa di gantung, karena ada harga gas murah, apa benar anda ambil yang mahal, jangan-jangan anda ambil yang murah juga. Sekarang ini yang Rp3.600 turun menjadi Rp3.100 itu potensial loss kan? Potensial loss itu kalo pedagang kan gak mau, opportunity, profit. Walaupun sebetulnya kalau dihitung dari awal tetep untung. Sering tanggal-tanggal 20an keatas sampai tanggal segini tanggal 10an dicekik. Jualnya gak banyak-banyak, listrik mati, selang rusak, pompa rusak gitu.

**A : Jadi sekarang BBG gitu, akhirnya tidak bisa beroperasi banyak, ada yang tertahan?**

B : Kalau permasalahan sekarang itu ada 3, jumlah bus kurang karena penggunaanya bertambah, walaupun sekarang turun, tapi secara potensi mestinya bertambah. Yang kedua adalah banyak bus yang gak bisa jalan karena rusak, dan rusaknya bukan sehari dua hari, tapi berbulan-bulan gitu kan.

**A : Itu rusak atau karena tidak ada penanganan?**

B : kebanyakan karena masalah spare part. Spare Part nya tidak tersedia, tapi mungkin juga masalah lain, masalah keuangan, ngutang dan lain-lain yang saya gak tahu. Yang dua juga adalah sterilisasi, kalau jalur tidak steril, putaran jalur kan jadi lambat. Mestinya sejam kan bisa angkut 85 kali 3 kan misalnya, 3 putaran gitu kan, ini paling 2. Karena kapasitas daya angkutnya berkurang. Itu balik ke PU, Polisi Lalu Lintas dan lain-lain, itu diluar tanggung jawab BLU. Tapi kita mestinya ada yang dorong kesitu kan, kalau gak yah, ditambah Bus 50 pun, Bus

ngantri macet. Pernah suatu saat, masih di Landmark saya kantornya, antrian itu sampai tangga penyeberangan yang ke arah dukuh atas. Saya kurang ingat, saya telpon atau kepala BLU telepon saya, Pak DC tolong diliatin bawah, saya bilang, kalau gitu tolong minta tambah Bus. Ok kalau gitu, jadi Bus dibelokin. Tapi masalahnya bukan itu, 10 atau 15 Bus itu nyangkut di Lampu Merah, jadi Bus nya begini tapi gak jalan. Trus saya bilang bu gak usah ditambah, karena kalau ditambah nyangkut juga, kasihan yang disini gak punya Bus, tapi yang ini gak jalan juga, yang perlu itu kusutnya diurai. Ya udah akhirnya gak tahu telepon kemana, ke Polsek, polsek turun ke bawah, ada anggota diturunin, akhirnya Bus nya lancar lagi. Jadi akhirnya sterilisasi itu penting. Yang ketiga baru menurut saya adalah BBG. Yang pertama jumlah Bus, yang kedua sterilisasi, yang ketiga ini BBG. BBG ini sekarang masih tempat-tempat tertentu aja, pemuda, pesing, kampung rambutan, pinang ranti. Bus yang kebetulan gak lewat jalur itu mesti belok dulu, ngisi dulu, apalagi kalau udah mau kesana ada info selangnya rusak, cuma 2 selang gitu. Kemarin tekanannya rendah, hari sabtu, memang mau ada maintainance, saya gak tahu maintainance itu intensi karena maintainance atau karena harga. Tekanan rendah, gak bisa ngisi, ngisinya bisa berjam-jam kalau tekanan rendah. Jadi ngomong yang lain kan.

**A : Iyah gapapa, nah yang komunitas harapkan itu dari ketiga masalah ini di follow up atau isu terkini?**

B : Isu terkini saja.

**A : Atau pertemuan dengan Kepala BLU nanti?**

B : Nah kalo, ini makanya mau tergantung ke komunitas. Kalau dari pengurus ingin follow up apa yan gkemarin dijanjikan belum terwujud, masalahnya apa gitu. Kalau kita terus menekan tapi gak tahu masalahnya kan cuma berkelit-kelit tapi gak bisa apa-apa.

**A : Selama ini komunitas kayaknya memberikan keluhan terus ke BLU, komunitas ada gak sih dengerin keluhan BLU?**

B : Kalau BLU masalahnya, masalah birokrasi. Kita pernah complaint tentang halte yang kejatuhan pohon, rusak dan lain-lain, mereka bilang anggarannya nunggu. Ini kan pecah nih, kita gak punya uang, mesti nunggu dengan anggaran perbaikan untuk halte ke dinas perhubungan, dinas perhubungan gak tahu kemana jalannya, boleh nanti dilakukan.

**A : Kalau sterilisasi itu mengharapkan polisi?**

B : Kalau sterilisasi itu saya sekarang gak pernah ikut, dulu ada beberapa kali saya ikut rapat koordinasi. Kepala BLU yang dulu itu cukup aktif, terbuka gitu kan. Dipanggilin itu, komunitas dipanggil, polda dipanggil, ditlantas dipanggil, dinas perhubungan dipanggil, semua dipanggil. Rapat koordinasi, eh kita kesulitan di lapangan begini, misalnya polisi waktu itu pernah mengeluh ke kita, sudah di stop disini malah nerobos di tengah, karena separatornya kurang tinggi gitu, polisi minta separator diperbaiki, separator kan urusan Dinas PU. Tapi bukan itu maksud saya, tapi supaya kita tahu masalahnya kan, menurut saya yang penting penegakan hukum. Saya bilang ke polisinya, kalo ada yang nyerobot anda mesti stop, yang di stop yang di depan, yang di belakang pada lari loncat-loncat biarin aja, pokoknya yang ketangkep harus di proses hukum gitu. Kalau saya polisi, yang paling depan melanggar saya tangkap, saya urus, kalau dia bilang pak yang di belakang juga ada, saya gak peduli yang penting kamu saya hukum. Itu urusan nanti, tapi yang sekarang ketangkep itu kamu. Jadi saya pernah ngomong gini, saya mancing ikan, kenapa ikan ini kena, bukan ikan yang lain.

**A : Kalau usulan palang pintu di jalur busway?**

B : Itu muncul juga, kita memang selalu berpikir teknik untuk mencegah pake palang pintu, pakai pencegah di bawah, supaya kalau mobil sedan kena, tapi kalau mobil yang tinggi enggak, itu muncul dimana-mana. Tapi sebetulnya palang pintu itu akhirnya diterima adalah karena manusia-manusia petugasnya itu tidak berani berhadapan langsung dengan pelanggar itu yang saya agak sedih. Kalau memang yang melanggar ini mobil bintang 1, gak berani dia. Di klakson langsung dibuka. Artinya sebaiknya jaganya tidak dekat palang pintu, biar tidak berhadapan langsung. Teman-teman juga ngajak sterilisasi lagi supaya jalur steril, masalahnya juga kita jagain gak dapat yang lewat, gak enak juga kan. Jadi menurut saya memang 3 faktor itu harus berbarengan, busnya, steril sama BBG. Kalau steril gak ada bus, pasti orang pada masuk. Mestinya 3 itu dikerjakan dan berbarengan.

**A : Berarti memang harus melibatkan semua pihak?**

B : Iya-iya, kita harus rapat kemarin supaya agendanya bisa jalan. Kalau enggak nambah bus saja, kita pernah bilang, nambah bus tapi SPBG nya tidak bertambah, antrian nanti di SPBG, di lapangan tetap kurang. Semua harus berbarengan menurut saya. Dikit-dikit gapapa yang penting ketiganya berjalan. Kalau ada faktor lain seperti Budaya Transportasi, itu PR kita lah sebagai anggota. Sebetulnya menurut saya itu juga seharusnya PR pemerintah, lewat BLU atau tidak, itu PR pemerintah.

**A : Gak pernah bekerja sama buat sosialisasi?**

B : Bekerja sama pernah dengan BLU pernah, tapi seharusnya inisiatif itu datang dari Pemerintah. Di Meksiko, sebelum jalurnya di buat, sosialisasi itu sudah masuk kemana-mana, eh nanti kita mau buat ini, kamu harus begini, rakyat harus begini-begini. Semua udah punya konsep sampai rumah tangga-rumah tangga di samping jalur, dia akan naik MacroBus itu atau gak, yah gak peduli, tapi artinya semua disosialisasikan. Begitu ada jalur mereka udah tahu kalau itu MacroBus, cara naiknya begini, walaupun mereka belum tentu naik. Saya gak boleh masuk jalur, jadi mereka tahu. Dilakukan sebelum pengadaan program. Kalau disini, waktu 2004 begitu juga kan, bagus juga. Tapi saya menyayangkan momentum nya hilang, pada waktu ada Transjakarta baru, kan semua orang antusias, masyarakat masih belajar, seharusnya ada edukasi seharusnya begini-begini, gak boleh nyerobot antri, gak boleh masuk jalur, semuanya lah. Perilaku masyarakat seharusnya dibina sampai sekarang, tapi saya melihat 2004, 2006 itu saya masih coba gencar jangan kehilangan momentum ini. Transjakarta itu transportasi yang bagus, kehormatan harus dijaga. Artinya ini kesempatan untuk mendidik budaya transportasi umum gitu.

**A : Itu karena sosialisasi BLU yang lemah atau bagaimana?**

B : Atau mungkin BLU nya gak merasa perlu gitu, saya gak tahu. Saya merasa gini, Pemerintah tidak merasa perlu untuk mendidik.

**A : Takutnya Transjakarta 2004 sebatas proyek saja?**

B : Gak tahu, saya gak tahu. Tapi kalau orang yang bekerja menurut saya cukup idealis waktu itu, cuman saya gak tahu dari pemerintahnya. BLU sendiri mengadakan milis, menurut saya itu adalah pemikiran yang menampung aspirasi yang baik.

**A : Walaupun akhirnya dilepas juga?**



B : Walaupun akhirnya kedodoran, saya merasa kedodoran.

**A : Setelah 8 tahun, mungkin gak perbaikan ini dilakukan tanpa kehadiran Suara Transjakarta?**

B : Saya gak tahu, tapi memang banyak pengaruh komunitasnya. Sebenarnya pertanyaan seperti ini saya gak tahu, gak bisa jawab, semuanya kembali ke BLU nya. Seberapa mereka punya Visi, seberapa mereka sadar bahwa mereka itu punya satu Goal yang jauh lebih baik, bukan sekedar menjalankan rutinitas, menjalankan tugas, tetapi ada sesuatu yang mau dicapai. Saya gak tahu, itu kan Visi BLU.

**A : Takutnya hanya sekedar menjalankan rutinitas?**

B : Hari ini butuh 5 Bus, sudah jalan. Yah, cuman itu aja. Saya kadang-kadang sedih. Suatu saat saya seneng loh liat Asosiasi Pengguna Kereta Api, walaupun saya gak pernah naik Kereta api. Saya diajak karena saya pengguna Transjakarta, terus mereka melihat peran kita di perubahan Transjakarta. Mereka minta saya ikut disitu, yah mungkin sebagai pembanding lah. Sedih saya, waktu itu mereka pernah memanggil kepala KAI nya, itu saya agak gak suka sama DAOP 1 nya, dia bilang gini, kereta ini penuh karena murah, kalau gak mau berdesak-desak cari alternatif yang lain, cari bus, cari apa, cari yang lain. Saya gak suka pernyataan seperti itu. Kalau saya orang swasta, ada orang mau beli barang saya, saya gak punya barang, oh saya pinjem duit lebih banyak, supaya saya untung lebih banyak gitu. Jadi pesan saya adalah, eh ini tugas, saya gak mau ditambahi beban lagi, saya ngangkut 400ribu penumpang per hari udah cukup. Kalau tambah kereta lagi gak mau, kasarnya gitu loh. Repot, ngurusin lagi, ngatur jadwal lagi. Kesan saya seperti itu, bukan maksudnya omongan langsung ya. Padahal masyarakat sudah memilih itu. Saya bilang, ini kereta api sudah dikasih kepercayaan, kehormatan untuk ngangkut orang banyak. Saya sering ini dengan pejabat, pernah dengan polisi yang masalah nangkep tadi, siapa itu namanya, pak Mudiarto atau siapa ya saya lupa, utusan wadirlantas. Saya bilang tolong sampaikan, kalau anda tidak mau nangkep orang yang melanggar, jangan berdiri di jalur, ngumpet aja, malu-maluin saya bilang. Dia cuman senyum-senyum gitu. Intinya adalah, ya udah kalau mereka tidak bisa melaksanakan tugasnya yah jangan berdiri disitu, malu-maluin, ada polisi ada pelanggaran. Coba lihat, lawan arus depan polisi, saya bilang kalau gak mau nangkep jangan berdiri disitu. Itu harga diri itu.

**A : Kalau pak DC melihatnya seperti apa, mindset PNS kah atau memang ada goal yang hendak dicapai?**

B : Tanyakan ke BLU, kalau saya melihat yang sekarang lebih cenderung mindset nya seperti itu, sayang sekali visinya kurang jauh.

**A : Kualitas memang sudah menurun, ditambah lagi tidak ada iklan, padahal bisa menambah?**

B : Oh salah, iklan itu tidak masuk ke BLU. Bukan masuk ke operator, karena operator ngasih ke gak tahu pengelolanya siapa, itu juga birokrasi. Di halte, iklan itu gak masuk ke BLU, jadi ada yang borong, jadi artinya kalau orang mau pasang iklan harus bayar ke badan tertentu. Tapi bukan ke BLU, iklan masuknya ke ini, dari ini mungkin BLU dapat juga. Mungkin itu ke Dipenda, jadi semua masuk dipenda DKI, uang ticketing masuk ke kas Daerah. BLU setiap bulan harus, ini pemakainya sekian, ini-ini. 2 minggu berjalan, operator nagih ke BLU, BLU meriksa baru Ok. Akhir bulan mungkin baru keluar.

**A : Tidak heran sistem seperti ini buat BLU mindsetnya seperti ini yah?**

B : Makanya kemarin itu ada pemikiran BLU mau dibikin BUMD. Artinya kita sempat beserta YLKI dan LSM-LSM bagaimana kalau BLU itu bukan dibawah Dinas Perhubungan tapi jadikan perusahaan daerah, BUMD. Sehingga keuangannya bisa mandiri. Kepala BLUnya jadi Direktur Utama nya gitu kan, dan kepala BLU itu sekarang eselon berapa gak tau saya, dan itu ngelola uang, jadi ngelola bukan untung, 1 hari itu 1m, 1,2m kira-kira. Sehari, mengelola yah, bukan benefit. Nah itukan seharusnya yang mengelola uang segitu banyak bukan eselon sekian lagi, seharusnya lain lagi. Cuma memang ada pro kontra, ada masalah Perda, Peraturan Daerah, kita khawatir adalah masalah, ini kan masalah angkutan umum, takutnya adalah nanti harganya takut naik. Yang kedua yang saya takut adalah kordinasi, antara BLU dengan Dinas PU, dengan Ditlantas, Polisi mungkin akan bilang, kan punya swasta ya udah urus sendiri. Sekarang masih ada satu itu di atas, Gubernur.

**A : Kalau dari komunitas melihat Pilkada ini gimana kan mereka berjanji mengatasi kemacetan?**

B : Beberapa hari yang lalu, komunitas diundang dalam Debat Calon Gubernur di RCTI, saya ikut bicara. Misi saya di Debat Calon Gubernur, memang waktunya terbatas, itu adalah 3 tadi yang saya kemukakan, jumlah armada, sterilisasi sama BBG. Kemudian masalah satu lagi SPM, Standar Pelayanan Minimum itu saya kemukakan apa pandangan mereka. Misi saya di Debat Calon Gubernur ada 2, satu supaya pendengar dan pemirsa ini tahu visi mereka ini sebenarnya seperti apa untuk Transjakarta, kan Gubenurnya banyak ini, visi mereka macem-macem. Saya coba menggali visi mereka apa. Yang kedua, memang dari komunitas mencoba, kan kita waktu itu datang 5 orang, tolong waktu jeda, waktu off air, tolong dekatin satu-satu, komunitas itu maunya ini, ini kebutuhan komunitas, ini hal yang ingin didapat komunitas, untuk kebaikan transportasi. Saya minta datangi satu-satu supaya, at least mereka tahu kebutuhan kita para pengguna. Soal nanti diterima dan diwujudkan dalam bentuk apa yah kita lihat nanti saja gitu. Kita ngomong ke masing-masing calon. Hanya satu calon yang gak bisa dihubungi, gak datang Fauzi Bowo. Menurut informasi dari RCTI, karena format nya dia gak mau.

**A : Kalau mau di list keberhasilan komunitas itu banyak sekali?**

B : Saya kadang-kadang begini, dalam beberapa hal ingin post keberhasilan, tapi beberapa hal lain, nanti takut ada anggapan bahwa, hei ini terlalu mendengar komunitas misalnya, atau mungkin juga yah kayak begitulah. Saya juga menjaga perasaan siapapun lah, baik itu dinas Perhubungan. Saya cenderung lebih suka ini keputusan bersama, antara komunitas dan BLU dan pihak-pihak lain.

**A : Mungkin komunitas ini bisa menjadi pioneer gitu karena keberhasilan melakukan pendekatan terhadap pemerintah?**

B : Nanti saya kirimin deh ada beberapa bahan kita ngomong tentang komunitas terhadap kebijakan publik, memang presentasi isinya banyak gambar. Tapi artinya saya pengen cerita bahwa kuncinya apa sih komunitas di kebijakan publik itu? Waktu itu saya ngomongnya di komunitas jadi ngomongnya lebih enak gitu, jadi ada penyelenggara kita sharing gitu kan, artinya saya inginkan adalah komunitas lain jika punya peran untuk mempengaruhi menjadi lebih baik.

**A : Mungkin masyarakat melihat komunitas ini berhasil karena scope yang kecil dan baru berumur 8 tahun atau ada faktor lain?**

B : Kecil mungkin, baru mungkin juga, masih mencari bentuk. Tapi menurut saya yang diterapkan, di bidang lain mungkin bisa dilakukan, saya percaya pendekatannya bisa di duplikasi. Asal begini, komunitas Suara Transjakarta itu konsumen, tapi konsumen ini tidak mengambil benefit langsung dari produsennya. Saya kasih contoh gini, komunitas Avanza Xenia, kalau anggota itu ke bengkel beli spare part lebih murah, bengkel tertentu yang kerja sama, atau kalau komunitas lain yang dapat potongan, jadi ada plus minusnya. Komunitas Transjakarta itu gak dapat benefit secara langsung dari Produsennya, dari Transjakarta nya. Saya tetep bayar, ada benefit yang tidak langsung tapi saya tidak mau pakai juga. Pak lewat sini saja gak usah antri, saya bilang gak boleh, saya pengguna sama seperti yang lain. Jadi keuntungan kita adalah kita tidak punya obligasi apa-apa, kita gak punya utang juga ke BLU. Sehingga kita lebih enak, kalau ngomong jelek yah ngomong jelek, kita pernah ditawarin punya kantor di BLU, di kasih meja. Kita gak mau soalnya kalau suatu saat kita berantem sama BLU gimana? Takutnya ada perasaan gak enak, mau kritik BLU jadi gak enak. Kita jaga jarak. Kalau mau maju sendiri gakpapa.

**A : Kode-kode etik seperti ini semua pengurus sudah paham atau beberapa saja yang tahu?**

B : Oh, sepaham semuanya. Ini kita benar-benar sukarela, punya visi bahwa untuk kebaikan Transportasi, terutama Transjakarta, bukan untuk benefit saya tapi untuk pengguna semua. Walaupun ada beberapa anggota yang memanfaatkan benefit secara tidak langsung, seperti tidak perlu antri. Tapi saya selalu ingatkan bahwa yang itu tuh gak betul, artinya kita ini berjuang bukan untuk kita komunitas pengguna. Itu yang saya ingatkan karena kalau gak nanti seperti komunitas yang lain, Honda Club misalnya, dikasih perangkat Honda terus tahu nya Honda itu baik, kan kita gak mau seperti itu. Makanya itu yang saya ingatkan kita ini bukan bagian dari BLU, bukan dari Dinas Perhubungan, kita independent. Pernah juga diajak LSM, saya bilang gak mau, nanti kalau LSM nya gak cocok dengan kita gimana gitu. Kejelekannya ialah mungkin kadang-kadang kurang kuat, kurang fokus. Kalau misalnya kita bisa merangkul lebih erat dengan BLU, tiap anggota dapat potongan tiket gratis gitu, nanti tiap anggota akan lebih dekat tapi nanti kan bisa bentrok kalau ada kepentingan. Kadang saya ngomong ke BLU yang diperhatikan ke BLU itu bukannya orang yang pakai Transjakarta setahun sekali, atau setahun dua kali, tetapi yang tiap hari pakai, karena orang itu masukin uang terus, orang itu yang bisa menjamin busnya jalan terus. Orang itu yang melibatkan anda bisa punya uang terus. Istilah saya itu loyal customer, bukan opportunity costumer, orang daerah ke Jakarta jalan-jalan pakai Transjakarta itu gak usah dihitung. Artinya mereka boleh dikasih benefit tapi gak usah diperhitungkan. Karena yang penting itu yang tiap hari dari ragunan ke dukuh atas, atau setiap hari dari kalideres ke harmoni. Itu tiap hari itu, dan anda pasti dapat uang secara gak langsung. Kalau itu gak diperhatikan cuman mau narik turis yang dari luar kota, yah kalo pas lagi gak ada turis gak jalan kan?

**A : Nah itu takutnya seperti kereta yang anggapannya tinggal naikan saja tarifnya, tapi ternyata itu juga bukan solusi?**

B : nah untuk menaikan tarif, sebenarnya YLKI dulu gak setuju, YLKI setujunya yang biaya pagi yang Rp2.000 itu disamakan saja, itu yang YLKI setuju. Karena pagi itu sebenarnya untuk mendorong para Office Boy, karena mereka kan masuk pagi. Tapi survey terakhir itu, survey dari Suara Transjakarta lewat kordinator koridor, waktu kita tanyakan kenapa anda ngambil Bus

jam 7, karena Rp2.000 atau karena apa gitu? Mereka kebanyakan bukan karena Rp2.000 tetapi karena mereka harus masuk jam 7, jadi bukan karena harga, tapi karena kebutuhan memang. Jadi kebutuhan yang banyak orang-orang kantoran juga pasti. Artinya gak tepat sasaran juga yang Rp2.000 nya itu. Makanya waktu itu, YLKI juga setuju ya udah buat Rp3.500 saja semuanya bisa naik. Kalau mau dinaikan, saya pernah ditanyain, kalau mau dinaikan Ok gak? Saya bilang, mau dinaikan atau tidak bukan masalah, tapi pertama yang harus dibenahi adalah pelayanan. Hitungnya jangan terbalik, saya Rp5.000 anda dapat AC, saya Rp3.500 bisnis class, saya bayar Rp8.000 kursinya reclaining, bukan begitu. Saya ngomong sama BLU dan teman-teman, berpikirnya harus terbalik, harus costumer oriented, saya butuh reclaining, costumer butuh reclaining, anda keluar harga berapa? Rp8.000 ok, Rp10.000 ok. Bukan bayarnya sekian dapatnya apa, mestinya berpikir saya maunya ini harganya berapa gitu. Jangan kebalik, kalau kebalik kacau. Kalau saya cuman punya uang Rp2.000, wah gak pake AC, pake jendela saja misalnya gitu kan. Cara berpikirnya harus costumer oriented, bukan soal harga. Bahkan manager saya di kantor mengatakan harganya Rp10.000 deh biar yang naik dikit, kan kita enak gitu, saya bilang bukan, karena di kasih Rp10.000 saja belum ada jaminan, artinya busnya bagus atau gak. Yang penting adalah kita maunya seperti apa, nanti BLU ke Operator kalau anda maunya seperti ini keluar harga Rp6.000, kalau mau seperti ini keluar harga Rp5.000. yah tinggal kita melihat yang Rp5.000, punya nilai gak itu. Artinya apa yang disediakan dulu baru ngomong harga, dan kita akan menentukan. Bukannya minta teh manis malah dikasih teh pahit, harga Rp20.000 juga gakpapa gitu misalnya. Kata yang jualan, teh nya cuma Rp1.000 kok pak, bukan cuman Rp1.000 nya, tapi saya maunya teh manis. Itu yang saya selalu kemukakan kepada BLU dan teman-teman yang lain, kepada pemangku kepanting atau stake holder lainnya. Penumpang maunya seperti ini, soal harga lupakan dulu lah, nanti dievaluasi. Seperti tadi saya maunya teh manis, dikasih teh pahit yang harganya Rp1.000, kalau teh manis harganya Rp50.000 saya juga gak mau kan, misalnya gitu kan, tapi bisa negosiasi. Tapi yang saya mau teh manis, bukan seadanya gitu.

**Wawancara Mendalam**

**Senin, 2 April 2012**

**Kantor UP Transjakarta Busway, Kp.Melayu**

**Pukul 15.30 – 16.45**

- Nama lengkap : SU
- Asal daerah : Depok, Jawa Barat
- Alamat tinggal : Depok, Jawa Barat
- Pekerjaan : Kepala Humas Unit Pengelola Transjakarta Busway
- Tempat Kerja : Gedung Ex Sudin PU, Kp.Melayu – Jakarta Timur
- Pendidikan terakhir : S1
- Status : Pegawai Tetap UP Transjakarta Busway

A : Peneliti

B : Informan

**A : Untuk melihat Peran komunitas perlu juga melihat keberadaan Transjakarta melalui BLU. Bisa dijelasin gak mbak peran BLU itu seperti apa?**

B : Sebenarnya namanya itu sekarang UP Transjakarta, Unit Pengelola Transjakarta, pengelolaan ekuannya itu sudah seperti BLU. Itu bisa dilihat di company profile yah untuk lebih jelas seperti apa. Transjakarta merupakan suatu sitem dari sekian banyak program pemerintah yang memang berupaya memperbaiki transportasi kota Jakarta. Acuannya adalah Pola Transportasi Makro, itu adalah Blue Print dari infrastruktur-infrastruktur transportasi. Dari sekian banyak pilihan yang disiapkan oleh pemerintah, yang anggarannya dinilai cukup minimal, itu adalah Transjakarta. Itu makanya dimulailah BRT nya, yang sekarang sudah 11 koridor, targetnya sih 15 koridor, disusul dengan monorail, subway, waterway, tapi saya gak tahu bagaimana realisasinya, tapi disini terlihat keseriusan Pemerintah untuk memperbaiki wajah Transportasi Transjakarta.

**A : Resminya sebutan untuk Transjakarta ini?**

B : Busway itu adalah sistem, jangan dilihat dijalan ada busway, itu jalurnya bus, busway nya sendiri merupakan suatu sitem yang saling berkesinambungan. Isinya itu ada haltenya, bus nya sendiri, infrastruktur jalan, itu adalah satu sistem Busway. Tapi karena diawal konsep sosialisasinya lebih dikenal dengan sebutan Busway, akhirnya guna memudahkan orang-orang dalam kota maupun luar kota, kita pakai Busway. Sebenarnya dulu kita udah bikin kontes yah, untuk namai Busway itu enak nya seperti apa sih dipanggil, sayembara nya ada dan dulu itu keluar dengan sebutan TiJe, Transjakarta dipanggilnya TiJe, cuman kurang ini juga namanya kurang ngetrend, tetep balik lagi ke Busway. Jadi ya udah kita pakai saja namanya Busway saat ini. Resminya Transjakarta Busway.

**A : Kegiatan rutin itu?**

B : Kalau kegiatannya adalah pengelolaan, pengoperasian bus itu sendiri, dimana di dalam mendukung kegiatan pengoperasional itu berarti ada proses penjualan, berarti ada sistem tiket kita. Sistem tiket yah pada rutinitasnya seperti biasa, dia harus menyiapkan tiket berdasarkan jumlah penumpang berdasarkan pengalaman yang ada. Kemudian selain jasa tiket juga ada jasa

pengamanan, karena Busway itu katanya aman, nyaman, murah, terjangkau, a harus menyiapkan jasa pengamanan di dalam bus maupun di halte itu sendiri. Selain petugas keamanan dan petugas kasirnya didukung juga sama petugas barrier yang saat ini sih fungsinya adalah menjaga pintu loket tapi dia juga bisa dikondisikan untuk mengamankan kondisi halte. Karena tidak semua halte itu diisi oleh petugas pengamanannya. Jadi mereka mendukung untuk keamanan dihaltanya. Ada juga cleaning service, banyaklah yang terkait untuk operasional busway setiap harinya.

**A : Kalau untuk operasionalnya itu dibawah seksi-seksinya atau ada outsource?**

B : Pihak ketiga yah? Kalau untuk saat ini semua dikelola langsung oleh Transjakarta itu sendiri, kecuali untuk supirnya, pramudi kalau kita menyebutnya yah. Itu diserahkan dan dikelola secara langsung oleh operator bus. Tapi untuk petugas keamanan, kasir, barrier, cleaning service, itu semuanya berada di bawah Transjakarta langsung.

**A : Pemeliharaan Bus?**

B : Pemeliharaan bus itu sama dengan operator bus, karena itu sudah berdasarkan kontrak kita dengan mereka.

**A : Kalau untuk infrastruktur gitu, halte dan jalur busway nya?**

B : kalau untuk haltanya itu sendiri diserahkan kepada kita, tapi ada batasan nya, ada posisi jembatan dari kanan dan kiri itu sampai tengah begini itu masih di bawah tanggung jawab dinas perhubungan. Tapi saat melandai ke bawah itu, merupakan tanggung jawab Transjakarta. Jadi kalau ada kerusakan termasuk kanopi diatasnya, haltanya rusak, lampunya mati, apapun itu silahkan dilaporkan kesini. Kalau nanti di jalan, jalannya berlobang, atau bergemlombang, masuk lagi ke dinas PU. Di jalannya, tanamannya sudah masuk menjulur ke jalur Busway, itu masuk ke dinas pertamanan, penerangannya di jalan kurang, masuk ke dinas PJU, jadi banyak instansi yang memegang terlibat. Bukan kita yang berwenang langsung, bisa sih motong langsung tapi ada yang punya tanggung jawab. Kita harus laporkan.

**A : Selama itu disalurkan di Transjakarta gakpapa?**

B : Gak masalah, syukur-syukur mereka dukung kita dengan bukti otentik, dikasih liat ke kita nih fotonya. Itu kita bawa fotonya kesana, apalagi kalau yang memegang emergency, selain telepon, surat jalan kalau perlu kita datang.

**A : Masalah birokrasi seperti itu?**

B : Birokrasi sih yah itu udah mendarah daging sih, susah yah. Tapi kalau memang hal itu sangat urgent banget, itu biasa kita jalanin kok duluan. Memang sih orang melihat, ah lama nih birokrasinya, lapor melulu Cuma ditampung doank gak dilaksanain, dari kita yang merupakan bagian dari pemda ini sekalipun gak serta-merta itu laporan langsung di tindak lanjutkecuali memang sangat penting sekali, apalagi kalau sampai kepala Dinas Perhubungan sudah ngomong, baru itu bisa segera. Tapi kalau masih dari kita sendiri, yah kita ikut jalurnya.

**A : Seperti halte yang rusak demo kemarin?**

B : Iyah itu bisa langsung segera diperbaiki, hanya nanti terbentur oleh anggaran. Anggaran Transjakarta itu kan, dia kan non profit yah. Disitu ada subsidi pemda, subsidi itu tidak semudah itu bisa keluar. Ini kacah pecah harus segera diganti, kalau mau beli langsung gak bisa, harus ikut tahapannya. Beda kalau pimpinan bilang, ya udah kita pakai lagi dengan pendapatan, kita belanja

dulu, nanti belanja ini dimasukkan ke dalam anggaran yang seharusnya, kegiatan perbaikan. Gitu...

**A : Jadi memang anggaran gak segampang itu yah?**

B : Gak semudah itu, kecuali nanti sudah jadi PT mungkin nanti jadi fleksibel.

**A : Kapan tuh mbak?**

B : Doain aja segera, gak tahu deh kapan

**A : Beberapa saat yang lalu ngobrol dengan komunitas, membahas milis sebagai awal terbentuknya komunitas. Sebenarnya apa tujuan milis dibuat?**

B : Dulu tuh waktu pembentukan awal 2004, koridornya masih satu, Blok M – Kota. Kita sebagai staff masih bisa dihitung jari. Dulu ruang kantornya itu, dua setengah ruangan ini besarnya. Dengan kecilnya lingkup kita sebagai orang Transjakarta itu, kita harus menggalang sisi positif warga yang memang belum tahu, apa sih itu Transjakarta. Akhirnya kita bentuk milis itu, kita ajak para pengguna itu untuk mendapat dukungan, paling tidak kalau tidak mendapat dukungan mereka bisa bertanya sebanyak mungkin mengenai apa itu Transjakarta, paling gak dengan sosialisasi dari mulut ke mulut mungkin mereka akan lebih tertarik mulai mengenal busway itu. Makanya kita bentuk lah komunitas ini, sampai saatnya bahwa dari suara transjakarta itu kan yang mengikrarkan komunitasnya.

**A : Jadi saat itu untuk sosialisasi?**

B : Sosialisasi, sampai saat ini pun masih berjudul sosialisasi. Masih belum selesai.

**A : Jadi sebelum launching 2004, sosialisasinya sebelum pelaksanaan atau gimana?**

B : Gak, seiring sejalan sampai sekarang juga. cuman kan kalau sekarang sudah ngetrend dari sisi negatifnya, pasti deh. Yang caranya ya udah kita merangkul komunitas-komunitas yang ada.

**A : Jadi memang tidak ada sosialisasi akan hadir Transjakarta?**

B : Itu ada, tapi bukan dari Transjakarta itu sendiri yah. Dinas Perhubungan, mereka mensosialisasikan, mereka kan juga harus bikin kajian dulu donk, dari kajian itu kan orang yang akan melalui jalur busway ini, apa sih nih? Itu pasti diomongin ke mereka.

**A : Waktu itu melihatnya sebelum 2004, gencar gak Dishub?**

B : Enggak

**A : Setelah 2004 itu menjadi PR Dishub atau BP?**

B : BP sendiri, langsung diserahkan. Sama kayak kasus yang paling dekat, APTB. Pernah dengar APTB? Angkutan Perbatasan Terintegrasi Busway. Ini memang dari sisi saya pribadi juga menyayangkan yah, itu tidak ada sosialisasi, jadi angkutan perbatasan ini antara Pemkot Bekasi dengan DKI Jakarta. Rutenya itu Bekasi Pulo Gadung dan Bekasi Kampung Rambutan via Tol. Jadi bus nya itu sendiri seperti busway, hanya satu sisi pintunya cuma satu sisi saja. Penumpang langsung bisa dari halte Bekasi turun di halte Busway. Nyambung lagi dengan Busway, jadi mereka gak perlu lagi naik angkut regular. Itu banyak warga yang gak tahu, akhirnya demo. Sehari jalan, sehari berhenti karena di demo. Yah kayak gitu karena kurang sosialisasi kan, orang jadi gak tahu kalau ada layanan baru. Dilihat dari kondisi sekarang, memang kelihatan banget

Pemkotnya itu belum bersosialisasi sama angkot yang bersinggungan. Karena memang ada beberapa persen bersinggungan dengan rute yang sudah ada.

**A : Fedder Busway juga?**

B : Fedder pun begitu, dapat complaint sosialisasinya kurang. Pernah naik Fedder gak? Kalau dilihat dari infrastrukturnya sendiri, memang itu kan mnjadi hal yang mempraktikkan yah untuk menyambung dengan halte Busway. Tapi dari kepraktisan itu harus dilihat juga sisi kemanusiawiannya, contohnya mungkin halte nya itu sendiri, dia tuh cuma berupa undakan, undakan loh cuma tangga aja, tidak ada atap, tidak ada loket. Yah itulah berdasarkan sisi kemanusiaan belum aman dan nyaman, petugasnya pun syukur-syukur dia ada kursi. Ditambah lagi Busway kan ada 2 sisi dia, kalau ini gak tidak saling berhadapan, ini kan orang juga gak tertarik. Jadi dari kajiannya sih masih belum, kalau misalkan secara infrastruktur itu jelas, terus jaminan kedatangannya jelas. Kalau Busway kan PR nya headway nya belum jelas, kecuali koridor 1. Itu pasti orang mau tertarik, jadi dari sisi sosialisasi bukan itu juga yang salah, butuh dukungan yang lain. Mensosialisasikan gampang, itu akan berjalan dengan sendirinya, kalau didukung dengan hal-hal yang bikin itu jadi nyaman. Itu ada bahan sosialisasi saya tuh dibelakang, fedder busway.

**A : Atau mungkin sosialisasinya itu di luar halte?**

B : Iyah, setuju. Memang kan kalau dari sisi sosialisasi kan kita bagi yah, pengguna dan non pengguna, berarti di area busway dan di luar area, termasuk mall-mall. Mall sendiri juga kita ituin, pasang banner. Dikantor Pemda pasang banner, tapi emang gak tertarik. Mau sosialisasi semewah apapun, dari yang sederhana sampai mewah kalau memang hal yang dibutuhkan sama si calon penumpang tidak terpenuhi, yang tidak tertarik orang.

**A : Kalau untuk info di web nya, update terus atau gimana?**

B : Di web, ini kan saya lagi peremajaan web nya kan, itu masuk nanti mengenai fedder itu sendiri, itu ada, ini saya lagi buka sebenarnya, lagi perbaikan.

**A : Terus liat struktur disini, litbang ada gak mbak?**

B : Itu di Dinas Perhubungan, atau lebih tepatnya induk besarnya adalah Dephub. Dephub itu punya litbang, kajian itu mereka nanti dipakai untuk ke bawah-bawah. Biasanya mereka dulu. Kalau Transjakarta bikin kajian itu paling mengenai survey kepuasan, kita mau mengkaji apanya? Kita bukan instansi yang membuat sesuatu yang baru. Tapi kita pelaksana dari yang sudah ada.

**A : Tapi sering Dishub kasih kajian untuk perbaikan?**

B : Gak terlalu yah, kayaknya sih jarang. Jarang, mungkin kalau studi banding-studi banding iya. Studi banding itu diajak beberapa orang yang berperan, nanti hasil studi banding itu kita diusulkan, kayak gitu.

**A : Akhirnya siapa aja nih, rekan-rekan yang diajak untuk membangun Transjakarta?**

B : Yang pasti dari sisi pemerintahan, pemerintahan berarti tidak satu yah, yang terkait. Yang tadi satu halte saja banyak yang berperan di dalam, itu semua harus mendukung. Terus kepolisian dan Dinas Perhubungan itu sendiri, terutama untuk sterilisasi jalur. Kemudian yang tidak kalah penting itu komunitas. Komunitas itu tidak hanya sebatas komunitas busway itu sendiri. Kayak komunitas sepeda, komunitas green map, itu kalau mereka mendukung busway,



mereka juga punya teman-teman banyak, diupayakan dari mereka bisa menciptakan sisi positif Transjakarta, itu kita ajak juga, peranan mereka penting loh, karena mereka pengguna secara langsung dan merasakan secara langsung kan. Dan yang lain-paling banget itu sebenarnya masyarakat, masyarakatnya mendukung aja, lebih mendukung aja kayaknya sih sukses. Gak usah suruh polisi berdiri di jalur. Mendukung dalam arti mensterilkan dan mereka memang ingin merubah transportasi yang ada. Liat aja, kalau naik metromini 41 atau 07, kita mesti ngejar metromini nya kan. Tapi kalau naik Busway, kita di tungguin kan? Walaupun penuh. Sisi dukungan masyarakat yang paling penting, kalau kesadaran masyarakat sudah tinggi, kayaknya sih mereka udah gak mau tuh ngutak-ngatik jalur busway, ngelemparin, yah banyak deh konflik yang sama busway itu sendiri. Komunitas juga gitu-gitu aja, gak cuma sisi positif yang masuk, negatifnya juga banyak. Mereka pengguna kan, pasti uneg-unegnya juga udah tau, mereka juga pasti udah tahu ah busway kayak gimana-gimana.

**A : Akhirnya kan visi misi busway untuk kendaraan yang aman dan nyaman, jadi melihat yang sekarang bus nya jarang dan berdesakan di dalam. Mungkin membuat orang lebih memilih kendaraan pribadi seperti motor gitu?**

B : Rp50.000 dapat motor kan? Di PRJ gitu kan. Iyah sih, itu dia, masyarakat itu kan tidak kenal. Pokoknya Busway itu punya Pemda, gak peduli deh Pemdanya siapa. Padahal secara internal, ternyata banyak sekali konflik. Kenapa orang melihat busway itu datangnya lama, sekalinya datang penuh lagi. Untuk kondisi bus dengan 11 koridor yang ada, dengan 524 bus yang ada itu sudah cukup ideal, walaupun ada beberapa rute yang cukup meriah yah, kayak koridor 1 dan koridor 9. Itu bisa mengambil bus-bus dari koridor lain masuk kesitu. Faktor yang membuat jadinya tidak nyaman diantaranya kan traffic light, ada tiga faktor, traffic light nya itu belum terkoneksi secara langsung dengan busway. Contohnya kayak di UKI, UKI itu banyak banget perempatannya dan sangat lebar kan jalurnya. Kalau dia punya sensor yang memang dia sudah tahu, oh ini sekitar 2 menit lagi Busway akan lewat, jadi otomatis Traffic Light itu akan berubah dan mendahulukan busway. Kalau dia sudah seperti itu, nyaman kan? Salah satunya itu, jadi polisi gak perlu deh, belum lagi kan ntar motor nyodok sembarangan gitu kan. Sisi yang kedua itu, BBG nya, SPBG nya itu, dari 11 koridor, dari 524 bus itu hanya dilayani 5 SPBG. Dkurangi 90 bus mash pakai solar, jadi 434 bus dilayani oleh 5 SPBG, yang belum tentu juga saat operasional dia melayani dengan kecepatan yang cukup tinggi. Tekanan dia itu kan harus 180 bar, baru dia bisa kenceng isi gasnya. Itu ideal gak? Kurang banget kan? Ditambah lagi lokasinya jauh dari area busway, jauh dari koridornya. Itu faktor yang buat busway lama datang, traffic light, SPBG jauh. Yang satu lagi, fakto ketiga yah kesadaran masyarakat lagi, udah tahu bus nya jarang, dimasukin lagi jalurnya. Akhirnya pas jam padat ya udah penuh sama mobil regular, sama mobil ribadi, sama motor. Itu akhirnya orang akan nyalahin di Busway, bukan kita mau bela diri, tapi kondisi realnya seperti itu. Kita ngakuin, kita kekurangan itu kita akuin, dan kita sudah laporin ke mamang pihak yang memang berwenang. Di tahun ini sih, Pertamina menjanjikan untuk menambah SPBG. Tapi memang, Pertamina menjanjikan kita untuk membangun koridor, lokasinya sih belum tahu. Tapi kalau untuk lokasi khusus yang baru. Kayak di pinang ranti, kan dia ada yah lahan yang memang cukup untuk SPBG itu. Kalau ternyata tidak, ya mungkin dengan sistem lain, yang kalau sistem sekarang itu kalau tangki-tangki sekarang kan itu jalan nganterin ke SPBU. Kenapa BBG gak begitu dibikin secara mobile jadi jalan nyamperin bis kita di satu titik, itu kan lebih fleksibel. Itu janji Pertamina, kita lihat saj nanti. Dan untuk kekurangan armada yang sekarang, di akhir tahun ini akan ada penambahan bus

dan semuanya bus gandeng. Saat ini sih untuk koridor 1, 8 dan penambahan di koridor 11 kalau gak salah.

**A : Dengan penambahan bisa menjawab permasalahan?**

B : Diharapkan, seperti itu. Akhirnya memang semua pihak harus mendukung kan. Kalau memang ingin memperbaiki wajah transportasi kan, ya ayo deh kita dukung busway, sisi perbaikannya adalah dia mau nambah bus nya di akhir tahun ini bus itu akan mulai masuk. Terus SPBG nya Pertamina menjanjikan aka nada penambahan SPBG, seperti apa bentuknya kita lihat nanti, gitu kan. Akhirnya faktor ketiga kesadaran masyarakat. Mau polisi disitu 24 jam, karena polisi gak mungkin ada di tengah jalan sekian kilometer itu, kalau motor masuk di celah-celah itu. Yang paling penting kan kesadaran.

**A : Untuk merubah wajah transportasi ini, siapa sih yang melakukan pengawasan selain Dishub?**

B : Yang melakukan pengawasan, itu dari sisi operasional berarti yah. Itu kalau dari sisi secara resminya itu kita tiap tahunnya dilakukan pemeriksaan secara internal audit dan audit independent itu ada. Disitu nanti ada inspektorat, disitu juga nanti ada BPK menilai kinerja Transjakarta selama 1 tahun. Terus yang benar-banar mengawasi yah si pengguna itu sendiri. Melalui telepon, fax, email, website, twitter, facebook, segala fasilitas untuk aduan kita siapkan. Termasuk yang mungkin orang sudah malas kali kerjainnya, kotak saran, lewat kotak saran baru kita siapin wadahnya, tapi kotak saran yang kita siapkan itu juga, banyak juga yah orang usil, pulpennya hilang, atau ini lucu nih, di utak-atik pecahlah, rusak. Saya baru pasang satu bulan, udah sekian puluh loh yang rusak, itu padahal BPK belum kelar periksa, tapi dia udah rusak.

**A : Peran pengusaha dan pemerintah, ada terlibat?**

B : Kalau pemerintah sudah pasti. Kalau pengusaha saat ini belum, mungkin peranannya saat ini kita menggunakan outsource, kita menggunakan pihak ketiga, berarti mereka. Saat ini sih belum.

**A : Kalau memanfaatkan advertising di halte atau Transjakarta itu sendiri?**

B : Kalau kayak iklan di kaca belakang atau dulu di dalam bus itu, itu masuk ke Kasda, bukan ke Transjakarta. Itu memang dilelang loh, ada pelelangan untuk iklan di Balai Kota sana. Jadi mereka kalau ada yang menang lelang, yah dia tinggal cari perusahaan-perusahaan yang mau naruh wadahnya di halte. Saya gak tahu itu tiba-tiba ada Sea Games nangkring di atas sana, saya gak tahu. Karena memang wewenangnya itu bukan di kita, masih disana.

**A : Jadi memang tidak ad profit untuk Transjakarta kan?**

B : Masih nonprofit kita, kan belum PT.

**A : Kan tadi masyarakat yang melakukan pengawasan, juga komunitas kan. Pandangan UP melihat komunitas Suara Transjakarta itu seperti apa?**

B : Kita itu sangat terbantu dengan adanya komunitas-komunitas ini, paling tidak mereka terlibat, merasakan secara langsung, ataupun mereka punya usulan perbaikan seperti apa ke Transjakarta, itu bisa menjadi acuan buat kita, perbaikan layanan. Mensosialisasikan, yang tidak terpikirkan di Transjakarta itu sendiri, bisa dibantu sama mereka.

**A : Selain komunitas Suara Transjakarta ada komunitas lain?**

B : Hmm ada, namanya Busway Mania. Mereka juga kurang lebih seperti Suara Transjakarta, hanya memang, kalau Suara Transjakarta kan dibantu bersama dengan Transjakarta itu sendiri, pendiriannya. Tapi kalau Busway Mania ini, mereka sendiri yang membentuk, tanpa kita terlibat.

**A : Lalu bentuk komunikasi seperti apa kepada STJ, formal atau informal?**

B : Dua-duanya sih, dua-duanya kita lakuin. Misalnya ada perkembangan yang baru nih di Transjakarta nih, kita undang mereka, yuk kita ngobrol sebentar, after hour kita, kan banyak yang kerja, kita kumpul dimana, kan enak ngobrol sama-sama. Atau ada acara peresmian, launching sesuatu hal, kita undang mereka. Makanya Pak DC kan beberapa kali dengan Pak Gubernur kan, yah kayak gitu.

**A : Komunikasi yang saling, atau tunggu dari BLU?**

B : Gak sih gak, kan banyak media yah sekarang ya, wadahnya tuh banyak. Di twitter tuh, itu twitter Busway, liat dong komentar mereka seperti apa? Ya udah, anytime kan mereka, cuap-cuap disitu kan. Itu ada laporannya setiap bulan, dan itu masuk, tidak hanya sampai di Kepala Transjakarta, tidak. Kalau misalkan laporannya mengenai pramudi si ini nih, masuk kesana itu laporannya, ditindak itu kesana. Dan itu ditembuskan ke Dinas Perhubungan. Jadi pak Kadiv itu pun membaca, jadi sebenarnya seperti apa sih complaint nya warga itu. Gak cuma ditampung gitu doang, memang sih banyak kesannya kita menampung sih, memang wajar karena tidak bisa menyelesaikan secara sendiri, orang lain ada yang terlibat gitu, tapi itu diteruskan.

**A : Terus kontribusi Suara Transjakarta itu seperti apa saja, selama 8 tahun?**

B : Selama 8 tahun ini yah, yang pasti mereka bantu kita mensiarkan sisi positif busway, murah-meriah dan tidak bayar loh. Terus mereka juga mendukung lah kegiatan-kegiatan yang ada disini.

**A : Banyak usulan untuk infrastruktur gak sih, pelayanan?**

B : Ada, saran mereka dari sisi halte yang cocok seperti apa, ada kok, untuk bus nya itu bagaimana, terus bisa gak sih itu orang yang di dalam bus itu harus begini-begini, itu ada. Dan sekiranya itu memang memungkinkan yah kita realisasikan.

**A : Dan aktor yang terlibat dalam komunikasi antara komunitas dan UP itu siapa saja?**

B : Yah kalau mau secara resmi sih memang harus langsung dengan pimpinan yah, pimpinan kita itu bener-bener terbuka banget orangnya, nomor pin dia secara pribadi pun di publish, nomor telepon pribadinya pun di publish, di kartu nama itu di tulis semuanya, komplit, mau lewat mana masuk ke dia. Nah, buat teman-teman memang yang langsung bersinggungan itu bisa langsung dengan petugas di halte itu sendiri, ngomong dia, silahkan sampaikan saja. Kalau setidaknya petugas tidak menerima, kan dia bisa melapor dengan fasilitas yang ada, nanti itu akan masuk ke kita.

**A : Jadi kalau penumpang tidak merasa dilayani dengan baik di halte atau bus, itu bisa langsung dilaporkan gitu?**

B : Bisa, saya sering terima sms dari pimpinan nih. Jadi kan kalau misalnya dari, siapa panggilannya Donny yah? Misalnya Donny sms in ke Pak Akbar, bahasanya Donny seperti itu, yah segitu-gitunya masuk kesini.

**A : Terus kalau kendala dalam pembangunan yang melibatkan komunitas?**

B : Kalau usulan yang terlalu berat mungkin kita tampung dulu, hanya terkadang ada beberapa teman komunitas biasanya kurang sabar, atau komunitas baru yang dia tuh belum kenal Transjakarta secara mendalam, baru tahu kulitnya, jadi dia sarannya ini-ini-ini, yang secara tidak sadar jadi provokator, itu ada juga yang seperti itu. Atau ada orang yang udah lama naik busway tapi muak gitu, karena udah sekian lama usulnya gak jalan-jalan, mungkin gak tahu yah mentoknya dimana, gak terealisasi akhirnya gak suka dengan Transjakarta, tapi akhirnya tetep pakai busway, itu ada seperti itu. Paling gitu-gitu aja, yah dinamika pertemanan sih, sama aja, kurang lebih gitu.

**A : Kalau kopi darat, selalu ada perwakilan dari sini?**

B : Iyah, pasti ikut.

**A : Itu tunggu undangan resmi atau?**

B : Itu mereka ngundang.

**A : Hubungannya bersifat santai, fleksibel atau bagaimana?**

B : Fleksibel saja, paling dia sms atau dia email in, kita mau kopi darat, kopdar nanti disini tanggal segini, seperti itu. Ya Ok kita datang.

**A : Itu Pak Akbar tahu?**

B : Iyah dia tahu, karena kalau beliau tidak bisa kan kita diminta untuk mewakili.

**A : Terus keuntungannya dari komunitas selain mensiarkan sisi positifnya?**

B : Yang pasti ikatan emosional nya itu jadi lebih erat yah, karena setelah konflik tidak langsung, ketemuan juga kan itu, beda akhirnya.

**A : Merasa banyak usulan yang tidak mampu dipenuhi gak?**

B : Hmmm, untuk complaint yang sekarang anak-anak STJ seperti apa ti? Paling masalah Headway kan biasa, karena datangnya kelamaan, terus frontliner di lapangan, sama mungkin ini tentang pemisahan antrian masih ribet, yang sedang jadi headline. Eh, bukan pemisahan antrian maksudnya tapi pemisahan di dalam bus.

**A : Nah itu, permasalahan pemisahan wanita pria itu kan kayaknya masalah?**

B : Kalau secara bentuk tulisannya itu memang salah cetak, dan memang kalau mau diperbaiki ada lagi benturannya, akhirnya belum direvisi lah tulisan itu, nanti saya mau ganti kok itu. Di kereta itu ada gerbong khusus wanita, kenapa di Transjakarta juga tidak memberikan penghargaan khusus kepada kaum wanita, kaum wanita memang ketika disaat jadi korban itu memang seperti ini loh saya itu lemah, tapi saat sesuatu hal dia ingin disamakan. Iya kan? Saya juga ngakuin seperti itu. Dengan kondisi bus kita yang tidak semuanya bus gandeng, akhirnya kita mengupayakan, gimana caranya supaya ada layanan khusus untuk wanita itu. Kita bagi lah, itu kita studi dulu loh, kita survey dulu. Mereka rata-rata setuju kalau memang ada area khusus wanita. Kebanyakan wanita setuju, pria rugi donk, wanita nya sih setuju, setuju banget, bebas dari pelecehan, bebas dai copet, karena gak tahu laki perempuan bisa aja nyopet. Tapi paling tidak pelecehan itu lebih aman buat mereka. Akhirnya dengan kondisi bus yang ada, kita pisahkan, pemisahan ini tidak dipaksakan tapi dianjurkan. Buat penumpang wanita dianjurkan di depan sisi bus, sisi depan bagian bus. Untuk yang pria dan mereka yang ingin bercampur dengan teman-temannya, dengan keluarganya, silahkan di sisi yang umum, berarti di sisi bagian tengah

ke belakang. Itu kan memang kita sudah anjurkan, tapi memang untuk sisi yang depan memang untuk kaum wanita. Tidak untuk memisahkan gender, tapi untuk mementingkan keamanan dan kenyamanan dari yang wanita. Kita tidak maksain kok kalau suami istri masuk harus pisah, gak kok ada tempat dibelakang yang umum, dilahkan pilih dibelakang, hanya misalkan si istri dilecehkan oleh orang lain, itu resiko yang harus ia terima. Kalau waria naik, yah itu pilihan dia, kalau memang dia berwujud naik saat itu seperti laki-laki yah anda harus di tempat umum, jangan di yang depan.

**A : Nah kalau itu kan hubungan dengan komunitas, kalau kebijakan siapa yang berhak, apakah Pak Akbar sebagai kepala UP, atau ada seksi yang lain?**

B : Kalau kebijakan itu sudah pasti Pemda, itu ada Gubernur, ada Kepala Dinas Perhubungan dan yang memberi persetujuan itu DPR. Udah itu aja.

**A : Itu usulan kebijakan dari Dishub atau UP?**

B : Tergantung usulannya dari mana, kalau dari kita para pengguna dan UP kita lemparkan itu ke Kadishub. Beliau nanti akan mencerna dulu, akan melakukan penelitian, harus ada prosesnya. SPM Transjakarta, SOP dan SPM nya itu sudah dari akhir tahun 2009 kalau gak salah, sudah maju ke gubernur, sampai saat ini belum tanda tangan. Pengajuannya sudah sekian tahun loh. Semua nya sudah terlibat, mungkin masih dipikirkan, apa sih yang perlu ditambahkan, terlebih lagi kan mau ada perubahan status Transjakarta itu sendiri. Kita mikirnya baru sampe 90 persen, dia udah 120 persen kali, jadi gitu. Makanya akhirnya lama, kita gak tahu.

**A : Yang sekarang dikejar itu apa?**

B : Oh, yang pasti sih dari Transjakarta, sisi ke humasan nya emang masih mensosialisasikan terus, masih mensosialisasikan karena memang masih banyak orang yang belum suka dengan Transjkarta, jadi kita akan sosialisasi terus. Waktu tanggal 25 Februari itu kali pertama kita menggratiskan Transjakarta, sehari saja.

**A : Agenda besarnya untuk?**

B : Supaya orang itu kenal Transjakarta, yang udah naik tapi baru sekali-kali kan males ah gitu, mungkin saat kondisi dia penuh, syuku-syukur pas lagi sosialisasi itu bus nya kosong, oh ternyata nyaman juga yah gitu.

**A : Ada pendataan gak waktu itu?**

B : Ada, kurang lebih karena waktu itu kita masih perdana yah kita pilih di weekend. Kurang lebih sama saat biasa. Sosialisasinya waktu itu memang 2 minggu sebelum acara.

**A : Itu usulan dari?**

B : Kepala Transjakarta. Dan itu kita mengusulkan dan banyak pihak loh yang mengiyakan. Bisa diterima dan Gubernur setuju, Gubernur yang buka acara. Diupayakan program itu menjadi program tahunan. Beliau menginginkan setiap ulang tahun Jakarta, itu busway digratisin donk, kan itu punya warga.

**A : Dapat info juga UP mengelola sekitar 1,2M?**

B : Iyah itu pendapatan seharusnya, pokoknya diatas 1M, kalau sabtu atau minggu dibawah 1M, mendekati.

**A : Kalau yang mengadakan survey itu siapa yang melakukan?**

B : Dari kita sendiri, biasanya kita di bantu ITDP. Itu dia memang LSM yang konsentrasi untuk transportasi. Institut Transportation gak hapal, itu Tanya Pak DC deh, Pak DC juga pernah.

**A : Kalau survey dari komunitas Suara Transjakarta?**

B : Biasanya sih Pak DC suka email in ke kita hasilnya. Kalau memang harus ditindak lanjut biasanya kita upayakan, tapi kalau hanya sebagai apa sih, hmmm hasil kajian saja, tetap kita sosialisasikan ke internal kita.

**A : Terus untuk melakukan evaluasi itu, peran Dishub?**

B : Ada, biasanya dia ada. Biasanya dia memakai jasa konsultasi untuk menilai kinerja kita.

**A : Kalau peran DTKJ buat Transjakarta?**

B : DTKJ, biasanya sih mereka banyak memberikan saran sih yah untuk perbaikan, tapi tidak secara langsung kesini, biasanya ke Dinas Perhubungan. Yah tetep dia atasan kita, nanti beliau baru ke kita sebagai bawahannya.

**A : Gak ada komunikasi yang intens?**

B : Pasti ada, DTKJ itu kan kumpulan dari semua yang ada. Termasuk disitu mahasiswa, pelaku usaha transportasi, dinas perhubungan sendiri, anggotanya ada kepolisian, campur loh itu orang DTKJ semua.

**A : Lebih banyak porsinya mana, usulan DTKJ atau komunitas?**

B : Hmmm, paling banyak sih komunitas yah. Komunitas sih, kalau DTKJ kan dia secara lingkup besar. Dia maunya Transjakarta seperti ini, dia gak tahu sih kondisi lapangan.

**A : Masukan apa nih mbak yang benar-benar ditolak dari Komunitas?**

B : Apa yah, terkadang gini, teman-teman komunitas ini kan pasti sudah beberapa melanglang buana ke negara lain, mereka juga pasti sudah mencoba transportasi disana, biasanya mereka akan mengusulkan program disana untuk diimplementasikan disini. Contohnya mungkin yang sederhana deh, kenapa di setiap halte itu gak dikasih jaminan kedatangan bus gitu, itu hal yang sederhana. Tapi kita terima dan sudah terealisasi di koridor 1. Di koridor lain belum, rencananya di setiap koridor. Kenapa di koridor 1 bisa? Karena disana tingkat kesadaran pengguna jalannya sangat tinggi, tingkat tata tertibnya juga sangat tinggi untuk lalu lintas, dan itu daerah yang cukup steril. Tapi koridor lain kan masih belum, mungkin karakter orang-orang kan berbeda tiap koridor.

**A : Kalau nanti akhirnya jadi BUMD, peran komunitas masih sangat dilibatkan atau menjadi beda lagi?**

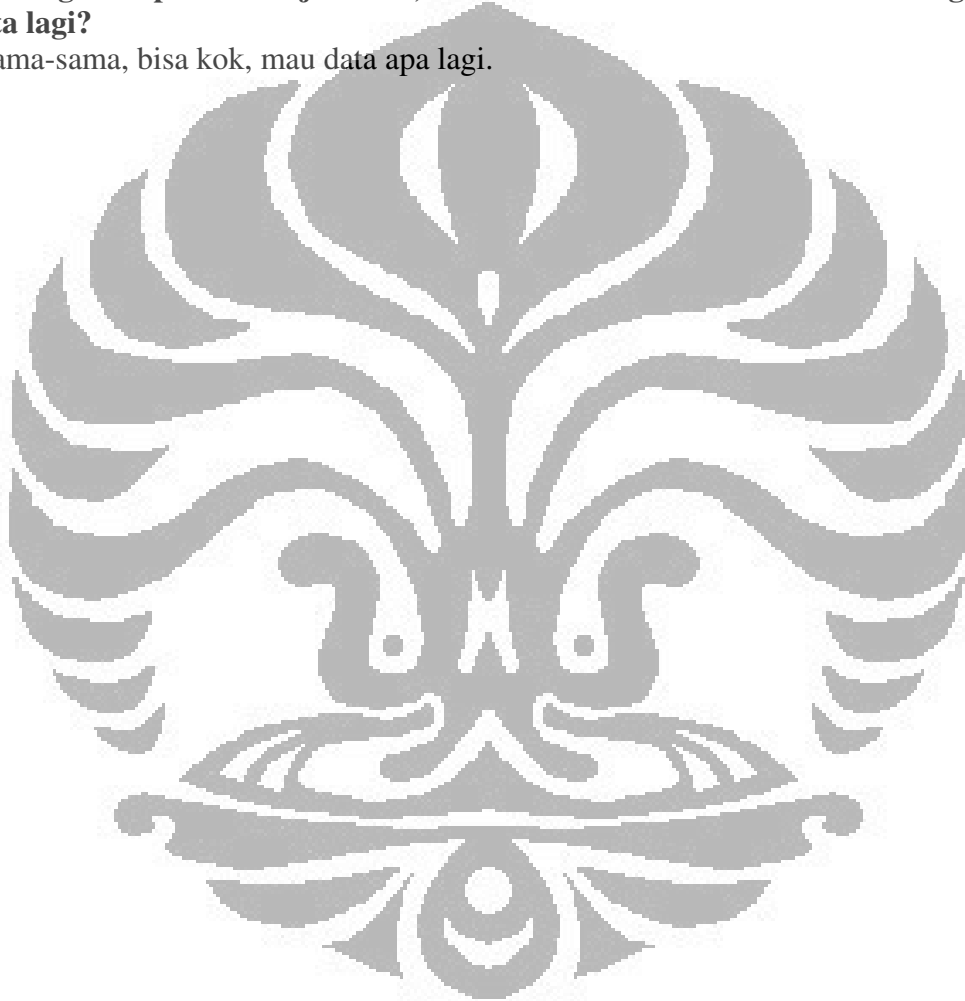
B : sebenarnya sih dengan status yang ada tidak merubah seluruh, struktur dan anggaran pasti berubah, kita akan dengan mudah 100 persen menggunakan pendapatan, bahkan kita diupayakan untuk mencari pendapatan lain selain pendapatan tiket, contohnya dengan iklan. Komunitas itu yah tetap partner kita, justru dengan swasta tuntutan itu menjadi lebih tinggi. Tetap mereka harus seiring sejalan.

**A : Kalau kondisi internalnya sendiri, Transjakarta ingin tetap seperti ini atau BUMD?**

B : Kondisi sekara itu justru yah pegawai Transjakarta memang sudah 5 ribuan diluar supir, hanya sekitar 150 dari 5ribu itu adalah pegawai tetap, selebihnya adalah pegawai kontrak. Besar sekali harapan mereka untuk perubahan kelembagaan, diharapkan dengan perubahan seperti itu yah mereka diangkat. Dari 2004 masih tetap dengan kondisi kontrak, kan kasihan. Sebelum berubah menjadi BUMD butuh SPM sebagai syaratnya. Ini butuh mahasiswa untuk menanyakan kesana, boleh gak? Sebelum melibatkan pihak luar, harus ada pertemuan secara internal dulu sebelum mengajak pihak luar. Biarpun secara internal kita gontokan, pas lagi berhadapan dengan pihak luar kita harus satu. Kalau kabar terakhir sih katanya sudah di DPR.

**A : Iyah, mungkin seperti itu saja mbak, terima kasih. Nanti bisa kan di hubungi kalau ada butuh data lagi?**

B : Iyah sama-sama, bisa kok, mau data apa lagi.



**Wawancara Mendalam**  
**Selasa, 3 April 2012**  
**Solaria, Plaza Atrium Senen**  
**Pukul 18.10 – 19.45**

- Nama lengkap : AR
- Asal daerah : Jakarta
- Alamat tinggal : Kali Deres, Jakarta Barat
- Pekerjaan : Operator Workshop
- Tempat Kerja : Kawasan Kota Jakarta
- Pendidikan terakhir : S1
- Status : Non Pengurus Komunitas, Aktif

A : Peneliti  
B : Informan

**A : Pengen lihat peran komunitas, tapi kayaknya kurang kalau gak ngobrol sama anggota komunitas, sebelumnya sudah ketemu dengan Ketua komunitas dan UP Transjakarta. Ceritakan donk, awalnya gimana bisa masuk komunitas?**

B : Awalnya sih pertama-tama itu masuk ke website infobusway.com yak an. Terus log in disitu ya kan, update status terus sampai di kira aku itu petugas disitu, petugas di harmoni, karena lebih update yang aku punya dibandingkan orang lain yang disitu. Sampe diajakin ketemuan, tapi gak bisa terus, dicurigain terus kirain petugas, ngaku aja katanya, ngaku aja. Terus akhirnya ketemu sama Wibowo alumni UI, trus lingkaran badai. Itu tahun berapa yah, belum ada 2 tahun kayaknya, kalau ngiter sendirinya sih udah 3 tahun.

**A : Waktu itu mas Wibowo jadi Admin web nya?**

B : Masih, dari dulu sampai sekarang juga dia.

**A : Terus waktu itu?**

B : Terus diajakin ketemuan kan akhirnya, ada pertemuan apa ikut, ada pertemuan apa ikut, udah. Terus awal kenal sama Transjakarta itu karena tugas, tugas kuliah, tugas fotografi, dari tahun 2009. Tugas fotografi, kenal sama Transjakarta, akhirnya kenal sama pramudi, sama on board, sama petugas di lapangan itu, di koridor itu juga.

**A : Alasan kenapa ngupdate terus?**

B : Pengen aja, kayaknya seru gitu update terus, update terus, kira-kira siapa yang komen gitu, ada gak anak info busway ini yang disitu, iya kan, kalau ada itu siapa, ntar liat mukanya gitu. Akhirnya ketemu pun itu karena lingkaran badai doing, jadi lingkaran badai itu muter-muter bareng-bareng.

**A : Dari update itu, masyarakat ada yang merasa manfaatnya gak?**

B : Kadang-kadang kan itu mereka suka Tanya, gimana kondisi di Harmoni, misalnya di kali deres atau update Pulo Gadung. Jadi kadang kita bantuin komen gitu, antriannya saat ini misalnya sampai Coca Cola, yang ada plang Coca Cola gitu. Kalau gak, kenapa macet.



**A : Kalau yang banyak di posting?**

B : Kalau akhir-akhir ini sih, kebanyakan complaint an dari penumpang lain. Semacam, udah ngantri satu jam, tapi pada kemana sih ini. Atau gak, update jalur, jalur mampang prapatan macet, biasanya kalau pagi tuh. Kalau pagi penuh tuh pokoknya, namanya macet sama Transjakarta gak ada itu pasti banyak. Trus kalau ada bus yang trouble, jadi penumpang dialihin ke bus berikutnya, jadi itu kadang-kadang ada yang update. Sebagian besar dapat infor seperti itu karena lihat sendiri, atau gak dari HT juga bisa kan, yang di mobil itu kan kadang berisik-berisik. Kadang kan penumpang lain posting juga di info busway, di retweet juga bisa. Info busway websitenya, tapi ini nge link juga langsung ke twitternya.

**A : Kebanyakan lewat mana?**

B : Kebanyakan lewat twitter. Palingan kalau di infobusway website nya itu harus log in, jadi agak repot. Kalau di twitter kan tinggal mention.

**A : Dari semenjak kuliah sudah pakai Busway, kuliah dimana?**

B : Di London School, jadi dari Kali Deres juga ke Harmoni, dari Harmoni ke sudirman.

**A : Pakai busway itu dari 2009 atau sebelumnya sudah?**

B : Dari 2007 sudah pakai busway, 2009 baru ada tugas. 2007 itu dulu itu kalo sudah ngantri yah ngantri aja, kesel yah kesel sendiri aja, karena gak tahu kan ada komunitas seperti ini, tetep aja gak aware. Kalau sekarang kan memang banyak yang bilang kualitas Transjakarta sudah jauh menurun, entah kenapa. Jadi kalau dulu kita kesel yah ngedumel aja bareng temen-temen yang naik busway.

**A : Berarti dari dulu itu kotak saran gak jalan donk, kayak line telepon gitu?**

B : Line telepon sih ada, tapi males juga nelepon, kayaknya gak guna juga, gak memudahkan. Kalau misalnya kita telepon, mereka bisa berbuat apa pikirnya kan? Kalau misalnya penuh terus kita telepon gak mungkin kan tiba-tiba mereka kasih Traja banyak, gak mungkin, ya udahlah terima aja.

**A : Tapi Pak DC mengatakan kalau memang antrian sudah panjang sekali ada lah yang telepon langsung orang BLU nya?**

B : Oh iyah itu ada, itu memang kalau istilah kata crowded banget kan, pasti ada yang bilang minta tembakan donk, gitu. Kalau di koridor aku, kemarin-kemarin itu sempat ada tembakan, jadi sekarang tembakan diminimalisasikan lah, sebetulnya sih tembakan ngebantu, tapi kali deres kan gak cuma 1 halte, ada 15 lagi, kemudian di daerah sini kan macet, kalau kita isi yang kali deres terus, baru sampai cengkareng itu halte ketiga sudah penuh gak bisa nangkut lagi. Kalau kita gak tembakin, yang di rawa buaya yang ngoceh-ngoceh. Antrian bisa sampai tangga, belok lagi.

**A : Merasakan manfaatnya gak, bagi sendiri dan orang lain?**

B : Bagi sendiri dan orang lain, bagi diri sendiri yah dari segi sosialita bertambah teman, sudah cukup tahu transportasi Jakarta itu bagaimana, kalau bagi orang lain, jadi kalau ada kondisi antrian yang penuh banget gitu kan, bisa tahu, bisa bantu juga untuk tahu kondisi lapangan, kondisi jalurnya bagaimana gitu kan.

**A : Pandangan AR, mungkin kan gak semua orang jadi anggota komunitas, mereka merasakan gak manfaat dari twitter ini?**

B : Pasti ada orang yang memanfaatkan info dari twitter ini. Banyak yang gak ikut, mungkin mereka berpikir malas untuk ikut pertemuan komunitas.

**A : Kalau belakangan ini kegiatan yang bareng teman-teman STJ?**

B : Sempet pernah, kemarin ada ketemuan, 2 bulan terakhir ini, pertemuan internal saja biasa. Kalau terakhir aku ikut itu waktu sama IBM, udah cukup lama juga sih, soalnya emang lagi sibuk masing-masing juga kan, dan BLU nya lagi sibuk sendiri juga kan. Jadi yah gak ada pertemuan-pertemuan apa-apa gitu, paling mantau terus milis.

**A : Lebih prefer ke milis nya atau web Suara Transjakarta?**

B : Web, milis soalnya banyak yang berkepentingan. Kan kalau milis kan orang bebas berpendapat, terserah di mau ngomong apa aja, kadang terlalu banyak omongan senior, kadang omongan kita gak masuk di mereka. Omongan mereka juga gak masuk di kita gitu, jadi daripada missskomunikasi mendingan gak usah jawab. Gak perlu takut sih, soalnya kadang kan aku lebih tahu, kadang mereka juga lebih tahu, tapi komunikasi nya itu kadang gak bisa masuk. Paling kita juga ada Whats App Transjakarta, internal member, baru delapan yang masuk, sebagian besar pengurus.

**A : Yang kemarin gratis ikut?**

B : Gak, lagi di Cirebon. Pak DC yang ikut. Pas peluncuran koridor 11 ikut, di kampung melayu sampai walikota.

**A : Pernah diminta tolong sama Transjakarta untuk melihat kekurangan jalur?**

B : Oh kalau itu sih tanpa diminta BLU kita selalu mantau. Misalkan atap itu, kan bahaya banget tuh kalau hujan, kan orang gak bisa ngelewatin, paling nanti kita kasih tahu BLU kekurangannya apa. Kalau aku lebih itu ke petugasnya, kadang petugas juga suka curhat gitu kan, keluhan mereka apa pas kerja, menghadapi penumpang seperti apa.

**A : Kalau contoh nih, AR di Harmoni trus ada update yang harus ditindaklanjuti, itu perlu ke komunitas dulu atau langsung ke BLU?**

B : Tergantung apa dulu gitu, kalau emang kayak tadi kesel sama on board gitu kan, yah kita omongin dulu aja gitu di internal, biasanya kita marah-marah sendiri di group internal.

**A : Gimana caranya teman-teman non anggota komunitas bisa tahu hal seperti ini?**

B : Sebenarnya sih sebagian besar penumpang juga udah pada tahu kan, kalau misalkan pengaduan mereka bisa ke website BLU langsung, atau ke websitenya kita di suara transjakarta. Kalau pun gak itu sekarang kan dunia udah maju kan, mereka pasti cari lah, kan ada twitter kan, kadang denger-denger dari teman, temennya ini kebetulan punya twitternya, jadi juga bisa menghubungi. Kalaupun di Facebook kan mereka bisa copy paste ke info busway gitu kan. Sebagian besar sih ada juga yang lewat SMS kan kalau lewat BLU kan, SMS langsung ke pusatnya. Sebagian besar sih udah pada tahu, lagian kan kotak pengaduan.

**A : Dari semua jalur, yang paling efektif yang mana?**

B : Kalau ke BLU kurang efektif karena kalau dibaca surat pembacanya jarang dibales, kalo gak di mention juga pasti gak dilihat, kalau pengaduan juga teleponnya katanya gak dilayanin,

katanya, itu baru katanya kan kita belum tahu soalnya belum pernah nyoba juga. Paling banyak adalah bertindak sendiri di lapangan. Kebanyakan kan penumpang pada complaint sendiri. Kalau petugas lapangan selama merasa bisa jawab, mereka pasti jawab, tapi kalau pertanyaannya terjawab atau gak yah itu balik ke pribadi masing-masing yang menilainya. Misalnya ada penumpang yang nanya, mas kenapa mobilnya lama, macet bu, kan mungkin itu jawaban klasik gitu kan. Kalau diperpanjang, mungkin petugasnya bisa sewot sendiri kan.

**A : Tapi ada gak informasi dari BLU keseluruh petugas di halte?**

B : jadi dari BLU itu biasanya per koordinator, dari BLU nanti dia ada korlap nya, ada adminnya, ada pengawasnya, nanti dari itu mereka-mereka yang lapor ke lapangan langsung. Jadi mereka gak secara langsung ke lapangan, mereka punya jalur-jalur nya sendiri, dari onboard pun ke atas juga ada jalurnya.

**A : Jadi masyarakat udah pada tahu komunitas?**

B : Tahu, tapi kalau komunitasnya sendiri mungkin belum tahu, belum terlalu aware gitu kan, cuman nya untuk pengaduan segala macam mereka lebih aware, paling gitu aja sih.

**A : Yang banyak diaduin, pelayanan atau infrastruktur?**

B : Pelayanan, operasionalnya, kesehariannya bagaimana. Biasanya mereka Cuma berpikir, saya masuk halte transjakarta, kapan saya bisa diangkut, dan kapan bisa sampe. Yang penting masuk, gak desek-desekan, gak ada pelecehan, gak ada kehilangan.

**A : Kondisi saat ini sudah menjawab visi misi Transjakarta belum, aman dan nyaman?**

B : Belum lah, tidak aman juga. Kalau aman mungkin lebih aman dari kopaja dan bus-bus umum lainnya, kalau nyaman, kayaknya kalau masuk desek-desekan itu belum nyaman lah yah. Tapi mereka sebagian besar entah menyerah atau pasrah, udah biasa ya udah diem aja. Kadang mereka juga udah tahu, sela-sela jam berapa yang kosong buat pulang, udah hapal gitu kan.

**A : Sekarang AR lebih banyak komunikasi kemana di BLU nya?**

B : Kalau aku kebanyakan ke milisnya aja, ke internal aja. Kalau aku ke Pak Budi, dulu sih dia humas, tapi sekarang udah pindah gak tahu kemana itu. Misalkan kayak kemarin itu aku cenderung lebih ke Pak Akbar, bisa diatur gitu kata-katanya. Kalau pak Akbar itu lebih ke keluhan petugasnya.

**A : Kalau sampai kesana, tanggapan mereka gimana?**

B : Selalu formal. Kayak aku kemarin jelasi ke Pak Akbar, bla bla bla bla, dijawab Ok, udah. Ya udah mau gimana lagi, kita juga gak bisa terlalu gimana kan, gitu.

**A : Waktu itu langsung browsing tentang Suara Transjakarta berarti?**

B : Waktu itu pas awal gak, browsing nya langsung ke Transjakarta, karena mereka ada CCTV. Sampai sekarang CCTV nya gak bisa diakses lewat HP.

**A : Website BLU nya lebih update gak?**

B : Gak, CCTV pun kadang pernah ngebohongin. Jadi waktu itu padahal sudah siang, tapi di CCTV malah gelap, gak tahu deh mungkin karena sistem kali yak, siapa tau lagi error gitu kan. Soalnya dulu kan sebelum gabung sama komunitas ini kan, lihatnya gimana sih antrian di halte.

Jadi kalau sepi langsung pulang, tapi pas sampe sana udah rame, karena memang kesannya sekitar 15 menit.

**A : Terus langsung lihat Suara Transjakarta?**

B : Awalnya dari itu, liat info busway. Jadi ikut lingkaran badai baru liat websitenya. Pas dilihat juga ternyata ada adik kelas yang ikut duluan disitu. Oh lu ikut juga, iyah katanya, ya udah akhirnya ikut, siapa tahu ada orang yang dikenal gitu kan.

**A : Udah pada kenal donk sama teman-teman koridor?**

B : Kalau penumpang nya sih kemungkinan besar udah pada kenal karena setiap hari, mukanya, yang memang daerah situ.

**A : Model-model seperti itu ada komunikasi gak?**

B : komunikasi sih ada, paling beberapa aja gitu, karena kadang-kadang kan ada penumpang yang gak mau diganggu kan. Kadang-kadang kan ada yang complaint, jadi bisa ikut ngobrol, kadang suruh ikut komunitas. Kita ajak, kalau mau complaint, sekalian aja complaint disini, sekalian promosi. Biar aware aja gitu, karena kalau kita ngomong di halte kan banyak yang denger.

**A : Selain Komunitas Suara Transjakarta?**

B : Busway Mania, aku juga kurang begitu tahu sih Busway Mania, karena aku juga baru denger akhir-akhir ini aja gitu. Yang aku tahu, dia gak tahu apanya ujung-ujungnya Sutiyoso, terus Darmaningtyas itu ketuanya. Kalau kegiatan-kegiatannya sih aku gak tahu. Gak terlalu update karena gak terlalu publish juga. Katanya sih mereka lebih ke Pramudi, tapi terkadang, pramudi aku tanyain, mereka tahu namanya tapi mereka gak tahu kayak apa, komunitasnya kayak apa gak tahu, gitu.

**A : Ketika kopi darat, posisi BLU saat itu seperti apa?**

B : Mereka sebagai penampung sih, jadi mungkin ada beberapa hal yang mereka jawab secara formal, tapi kenapa-kenapanya pasti mereka jawab. Tapi kan kita yang tahu kondisi lapangan secara langsung, pengennya mereka jawab nya begini gitu, kadang kesel kenapa BLU jawabnya datar gitu. Ya udah kita nunggu aja perubahannya bagaimana, kalau memang ada perubahan bagus, tetep kita ingetin terus. Di follow up terus.

**A : Contoh usulan apa yang di follow terus berubah?**

B : Kalau aku kotak putih. Makanan karyawan. Aku follow up terus sampai Pak Akbar Bosen.

**A : Kalau lagi kopi darat itu kondisinya dengan kepala dingin atau bagaimana?**

B : Ngobrol sih, santai aja. Malahan waktu habis terbuang karena terlalu santai. Kadang gitu sih, kalau memang lagi serius ya serius bentar, terus nyantai lagi gitu.

**A : Itu selagi kopi darat, BLU datang sebagai partner atau ada hirarkinya?**

B : Partner iyah, tapi lebih ke membaur aja. Jadi kayak sharing keluhan apa gitu, apa yang masih kurang, apa yang bisa kita bantu. Jadi selalu dibuka oleh moderator, karena BLU jarang ngajak ketemua, paling kita yang ke BLU. Mungkin mereka terlalu banyak yang dipikirkan.

**A : Kalau lagi pertemuan itu langsung tamping semua atau ada argument juga?**

B : Tampung sih, sistem tampung. Argumen ada, mungkin karena mereka juga punya data dari kordinator lapangan mereka juga kan. Tapi kan dibanding kordinator yang kasih laporan dengan kita yang ada di lapangan langsung kan, pasti beda kan. Paling mereka jawab secara formal berdasarkan informasi yang mereka dapat saja iya kan. Paling ujung-ujungnya gak menjawab. Jadi sistem tampung, ya udah nanti coba di cross check.

**A : Ada beberapa perubahan yang terasa selain kotak putih?**

B : Pengaturan antrian, hari ini misalkan cuma satu pintu yang dimanfaatkan kan, jadi di bagi misalkan pintu ini buat ini, pintu ini buat ini. Jadi kalau berdasarkan aku di koridor 3 sih, pemisahan ini untuk rute Bus nya itu sendiri, misalnya ini untuk ke harmoni, yang satu lagi untuk ke pulo gadung. Paling gitu, jadi lebih teratur.

**A : Itu keluhan-keluhan dari komunitas atau bagaimana?**

B : Mungkin juga kayak ada Pak Budi yang aku bilang itu ke lapangan. Kalau yang sering lihat ke lapangan itu Pak Budi, terus Pak Bano kadang-kadang, sama kordinator-kordinatornya. Makanya aku bingung kenapa Pak Budi, padahal waktu itu Pak Budi kan jadi Humas.

**A : Gak bareng sama mbak Uline atau mbak Titi?**

B : Beda, mbak Uline kayaknya naik koridor 7 deh. Kalau 7 kan lebih protap, jadi dia lebih enak. Emang ikutin aturan gitu petugasnya, jadi kalau info in persiapan itu halte mana, perhatikan langkah gitu-gitu, itu mereka lebih terarah, lebih bagus. Kalau koridor lain kan lebih brutal. Mungkin jadinya gak terlalu gimana gitu kan. Saya gak pernah sih liat mbak Titi naik Traja.

**A : Iya yah, kenapa gak semua itu kayak gitu sih?**

B : Iyah kan, yang ting tong gitu. Itu membantu sih, terutama turis. Karena petugasnya little-little i can. Udah pernah di usulin sih, kan namanya SPM, pengarahan dari BLU aja sih, jadi diarahin melangkahin kaki kemana, gitu-gitu kan. Nah maksud aku kenapa gak sekalian aja pembelajaran Bahasa Inggris, karena yang naik Transjakarta kan bukan hanya orang Jakarta aja. Karena kan bule juga pada naik kan, kadang mereka nanya ke Senayan City gitu kan, mereka cuma nunjuk-nunjuk doang akhirnya, gak ada yang tahu, paling gak digerek aja gitu biar petugas lain yang ngomong gitu. Gak tau mau ngomong apa lagi.

**A : Perlu demo gak?**

B : Gak lah, kan kita pakai cara yang lebih manis, demo buat apa coba kan, kita pake cara-cara yang lebih manis. Masa malu-maluin sendiri. Kalau gak ada perubahan yah kita omongin terus lah.

**A : Kenapa akhirnya BLU itu mau mendengar komunitas?**

B : Kenapa yah, karena mungkin mereka berpikir bahwa kita ini kan perwakilan pengguna. Jadi mungkin kita yang sering menggunakan juga. Ada beberapa pendapat yang mereka masih bisa dengar. Kalau misalnya gak ada perubahan kan tetep kita tanyain, nanti kan mereka ada alasan juga kenapa gak bisa.

**A : Itu biasanya pas lagi pertemuan tuh?**

B : Kalau pertemuan ada Bapak Akbar pun, pasti ada juga dari bidang pengendalian sama bidang pengoperasian, gak cuma Pak Akbar juga, ada mbak Uline juga, mungkin rame, gak mungkin lah Pak Akbar datang sendiri, mau jawab apa Bapak Akbar, dia sudah ada urusannya.

**A : Harapannya untuk Transjakarta ke depan bagaimana?**

B : Harapannya? Yang pasti lebih baik lah, dalam hal pelayanannya. Jumlah bus makin banyak, itu pasti, trus juga kinerja petugas juga makin baik, terus juga pencitraan Transjakarta juga semakin baik lah, di mata masyarakat, di mata dunia, di mata luar negeri. Jangan sampai trayek dihapus, trus Transjakarta semakin hancur, trus masyarakat mau naik apa gitu kan? Ujung-ujungnya motor lagi, kredit motor lagi. Karena mereka merasa lebih nyaman dan lebih murah kan dibandingkan naik angkot yang berdesak-desakan. Kalau misanya sudah aman dan nyaman, pemerintah juga bisa kan ngajak mereka untuk naik Transjakarta juga kan, justru itu kan yang diharapkan kan. Jadi tetap membaaur jadinya.

**A : Tapi memang kondisi jumlah bus sangat dibutuhkan ya?**

B : Iyah, penambahan loh bukan penggantian, yang penting kita masuk dulu ke dalam bus, gak tahu macet atau gimana di jalan. Tapi tetap saja kan perawatan bus itu nomor satu. Khususnya yang pulo gadung kan itu katanya daerah Jakarta Timur mengandung air garam, jadi mobilnya cepat keropos.

**A : Kalau selama ini pertemuan Dishub ikut gak sama DTKJ?**

B : Gak belum, karena mungkin kita kasih undangan pun mereka takut gak bisa atau apa. Soalnya kan kita lebih ke BLU nya dulu. Kalau pun BLU nya gak ada tindakan, kalau pun perlu ke mereka gitu kan, itu kan berarti lebih ke pertemuan besar kan. Nanti takutnya istilah kata melangkahi kewenangan BLU kan juga gak enak, lebih baik kita dari Suara Transjakarta ke Transjakarta dulu. Nanti dari Transjakarta melakukan follow up ke mereka kan itu urusan Transjakarta.

**A : Bentuk follow up nya seperti apa?**

B : Paling Pak DC, yang tanyain. Atau gak kita misalkan kebanyakan ngoceh sendiri aja itu di whats app. Yah paling hal seperti ini yang seru kan, dimana sih yang kerjanya gak benar, ada yang trouble atau gimana gitu kan.

**A : Selain Pak DC siapa lagi tuh yang bisa lobi-lobi?**

B : Kalau untuk secara masih bisa diatasi itu paling kita hubungi, misalkan kayak aku tahu siapa gitu, balik ke personal lagi, kalau gak mention aja ke BLU terus tuh, kan ntar begah tuh. Kan ini bentuk pencitraan juga kan, sudah dimention sebanyak itu tapi gak ada tanggapan kan itu perlu dipertanyakan.

**A : Ok, sudah malam, kayaknya cukup sekarang?**

B : Ok nanti bisa dilanjutkan kalau masih butuh wawancara lagi.