

CATATAN OMBUDSMAN JABAR: PELAYANAN BUS SEHAT DAMRI MASIH PERLU PERBAIKAN

Kamis, 04 Februari 2021 - Marzuqo Septianto

Aktivitas olahraga bersepeda pada masa pandemi sedang diminati oleh masyarakat. Menanggapi hal tersebut, beberapa perusahaan maupun pengusaha memanfaatkan kondisi ini sebagai upaya pengembangan bisnis. Salah satunya adalah Perusahaan Umum (Perum) DAMRI, salah satu BUMN di Indonesia. Berdasarkan siaran pers yang diunggah di website Perum DAMRI, pada 1 Januari 2021 diluncurkan 10 unit bus dengan nama Bus Sehat yang memiliki ruang penyimpanan sepeda bagi para pesepeda yang hendak berolahraga atau menuju tempat yang dituju.

Sejalan dengan hal tersebut, pada Minggu (31/01) sekitar pukul 15.00 WIB, Penulis yang merupakan Asisten Ombudsman RI Perwakilan Jabar mencoba menggunakan layanan bus DAMRI dari Terminal Leuwipanjang Bandung untuk mengetahui bagaimana jalannya operasional pelayanan dari bus tersebut. Beberapa temuan yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Belum ada Petugas DAMRI yang mengarahkan penumpang untuk mematuhi *physical distancing* dan menggunakan masker untuk mencegah penularan Covid-19;
2. Belum ada bangku prioritas untuk lansia/wanita hamil/orang dengan kebutuhan khusus dengan dasar tempat duduk yang sangat terbatas akibat ruang yang digunakan sebagai tempat sepeda;
3. Belum ada alat pegangan untuk penumpang (*hand grip*) sehingga membahayakan penumpang;
4. Belum ada unit *hand sanitizer* yang dapat digunakan penumpang yang berdiri setelah memegang tiang pada atap bus untuk mencegah penularan Covid-19;
5. Belum ada pengaturan terkait jam operasional dan pemilihan trayek untuk operasional Bus Sehat sehingga ruang sepeda yang telah disediakan menjadi kurang optimal pemanfaatannya.

Jika dikaitkan dengan Standar Pelayanan Angkutan Orang sebagaimana diatur dalam Pasal 141 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, bahwa Perusahaan Angkutan Umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Serta Pasal 10 Ayat (1) huruf a Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19), bahwa kendaraan bermotor umum berupa mobil penumpang dan mobil bus dilakukan pembatasan jumlah penumpang dari jumlah kapasitas tempat duduk dan penerapan jaga jarak fisik (*physical distancing*). Maka Perum DAMRI disarankan melakukan upaya pengoptimalan pengoperasian Bus Sehat dengan memperhatikan beberapa hal guna perbaikan dan peningkatan pelayanan publik di masa pandemi, antara lain:

1. Perlu adanya Petugas DAMRI yang mengarahkan penumpang untuk menerapkan *physical distancing* dan menggunakan masker untuk mencegah penularan Covid-19;
2. Perlu adanya tanda kursi prioritas untuk lansia/wanita hamil/orang dengan kebutuhan khusus meskipun kapasitas tempat duduk yang sangat terbatas;
3. Perlu dilakukan pemasangan alat pegangan untuk penumpang (*hand grip*) yang diatur jaraknya untuk mencegah penularan Covid-19;
4. Perlu memastikan selalu tersedianya *hand sanitizer*, baik di bagian depan bus maupun pada tempat berdiri penumpang; serta
5. Perlu dirumuskan pengaturan jam operasional dan pemilihan trayek yang didasarkan kepada data jumlah pesepeda potensial menjadi pengguna Bus Sehat, agar ruang sepeda termanfaatkan secara optimal, serta pelayanan penumpang non pesepeda tetap diberikan secara optimal dan profesional.

Ombudsman RI sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik mendukung adanya inovasi yang dilakukan oleh pelayan publik sebagai sarana untuk beradaptasi dengan situasi yang ada. Meskipun demikian, Ombudsman RI tetap menghimbau dan memberikan catatan bahwa inovasi yang dilakukan harus sesuai dengan peraturan yang telah berlaku demi terpenuhinya kebutuhan publik sebagai penerima layanan.