OMBUDSMAN SENTIL DISHUB SOAL PELAYANAN DAN PENGADUAN BUS TRANS JATIM

Senin, 12 September 2022 - Ilham Putra Hutama

Surabaya - Sejak diresmikan 19 Agustus antusiasme masyarakat Gresik untuk mencoba Bus Trans Jatim sangat tinggi. Bahkan sudah ada sebagian masyarakat komuter yang tinggal di Gresik bekerja di Surabaya mengaku merasakan manfaat positif dari keberadaan bus tersebut.

Hanya saja, belakangan ada komplain dari salah satu pengguna yang merasa dirugikan dengan adanya perubahan rute secara mendadak melewati jalur yang tidak biasa dan macet di kawasan Waru Sidoarjo. Hal itu dikeluhkan pengguna Bus Trans Jatim warga Gresik Hamidi melalui media sosial.

Hamidi merasa perubahan rute secara mendadak itu tidak perlu dilakukan karena ada selisih waktu 10 menit lebih lambat yang akan merugikan dirinya sebagai pengguna. Ia mengaku sudah menyampaikan itu ke akun Instagram Bus Trans Jatim tapi belum ada respons.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Agus Muttaqin memandang apa yang dikeluhkan oleh pengguna itu menunjukkan bahwa ada unsur pelayanan publik yang harus diperbaiki oleh pengelola Bus Trans Jatim. Dalam hal ini Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.

"Saya kira Dishub itu kan niatnya baik, menyediakan pelayanan transportasi massal yang harapannya nanti bisa terintegrasi. Transportasi yang murah. Cuma kan, dalam menyelenggarakan layanan publik ini Dishub harus mematuhi standar pelayanan. Filosofinya seperti itu," ujarnya.

Agus pun menjabarkan beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh Dishub Jatim yang mana di kemudian hari perlu diperbaiki. Pertama soal Pemenuhan Standar Pelayanan dan yang kedua tentang Pengelolaan Pengaduan Internal Bus Trans Jatim.

"Saya lihat layanan Bus Trans Jatim ini masih kurang dalam hal informasi tentang Pemenuhan Standar Pelayanan. Jadi seluruh penyelenggara layanan, aparat pemerintah, itu kan harus patuh dengan UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik dalam memberikan pelayanan," ujarnya.

Di Pasal 15 UU tentang Pelayanan Publik itu diatur tentang keharusan aparat pemerintah dalam hal pemenuan standar pelayanan. Penyelenggara layanan diwajibkan menyusun, menetapkan, sekaligus menginformasikan komponen standar pelayanan.

"Nah, komponen standar pelayanan itu contohnya, kalau di pelayanan Bus Trans Jatim ini harus jelas alurnya. Alur terkait kalau mau naik lewat mana, harus jelas, biayanya. Kemudian informasi terkait rute juga harus jelas. Itu harus terpampang di setiap halte, juga di terminal keberangkatan dan kedatangan," ujarnya.

Menurutnya, bila informasi tentang standar pelayanan itu lengkap, dalam arti seluruh komponennya telah dipenuhi oleh Dishub Jatim sebagai penyelenggara layanan Bus Trans Jatim, Agus memastikan bahwa penumpang tidak akan sampai terkesan seolah-olah tidak mendapatkan kepastian.

"Saya lihat (yang bolong) soal alur tadi. Tujuannya dari mana ke mana, itu kan harus disepakati dulu kemudian

diinformasikan di semua halte dan terminal keberangkatan dan kedatangan. Informasi itu harus terpampang. Jadi kalau ada (sopir) yang melewati jalur itu jelas, berarti ada SOP yang dilanggar," ujarnya.

Agus menyarankan agar Dishub menyempurnakan pelayanan Bus Trans Jatim dengan mematuhi standar pelayanan publik. Ia tegaskan, ada 14 komponen layanan publik, sesuai Pasal 15 UU 25/2009 tentang Transportasi Publik, yang harus dipenuhi penyelenggara layanan publik seperti Dishub Jatim.

Tidak hanya berkaitan komponen standar pelayanan, Ombudsman juga menyoroti tentang Pengelolaan Pengaduan Internal Bus Trans Jatim. Untuk memenuhi itu, Agus menyebutkan bahwa Bus Trans Jatim harus tercantum nomor kontak call center terkait pengaduan.

"Itu masuk komponen sarana dan prasarana, ya. Jadi Pengelolaan Pengaduan Internal ada tiga komponen. Pertama adalah sarana dan prasarana. Pada komponen itu harus ada nomor kontak, kotak pengaduan, juga email atau WhatsApp," ujarnya.

Komponen kedua Pengelolaan Pengaduan Internal, kata Agus, adalah kejelasan tentang alur mekanisme dan tata cara mengadu. Komponen ketiga adalah SK Pejabat Pengelolaan Pengaduan atau orang yang bertanggung jawab untuk menerima aduan dari pengguna layanan publik.

"Komponen kedua itu contohnya, cara mengadunya bagaimana? Kemudian selain alur juga ada respons time, waktunya berapa lama. Itu juga harus jelas. Nah yang terakhir dalam Pengelolaan Pengaduan itu harus ada admin yang terpampang, namanya siapa itu harus terpampang," ujarnya.

Dengan adanya pemenuhan Pengelolaan Pengaduan Internal itu Ombudsman Republik Indonesia Regional Jatim yakin bahwa pengguna tidak perlu lagi menyampaikan pengaduannya di medsos. Semua komplain dan pengaduan bisa dilokalisir melalui sarana yang tersedia.

"Jadi pengaduan itu bisa terlokalisir di sana, syaratnya itu kalau Dishub sudah memenuhi Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Selain sarana dan prasarana itu, respons time itu penting. Harus direspons. Sehingga publik tidak perlu menyampaikan ke medsos atau ke mana yang tujuannya viral," ujarnya.

Sebelumnya, seorang penggunan Bus Trans Jatim warga Gresik Hamidi mengaku merasakan manfaat keberadaan bus tersebut. Ia menilai pada pagi hari Bus Trans Jatim itu selalu sesuai dengan jadwal keberangkatan di dalam aplikasi.

Dengan waktu tunggu di halte yang singkat pria yang tinggal di Gresik bekerja di Surabaya itu merasakan durasi perjalanannya dari rumah ke kantor naik bus tidak selisih terlalu jauh dibandingkan dengan durasi perjalanan yang ia tempuh dengan mobil atau sepeda motor pribadi ke kantor. Sehingga dengan naik Bus Trans Jatim energinya tidak akan terkuras di saat berangkat ke kantor.

"Aku nyoba baru minggu lalu. Memang sangat membantu. Cepat juga. Berhenti di halte saja, terus tol panjang. Makanya durasi perjalanan kalau aku naik kendaraan pribadi dengan naik Trans Jatim hampir enggak selisih. Padahal berangkatnya dari rumah. Kalau naik kendaraan umum lain, kan, lama ngetemnya," katanya.

Jarak tempuh perjalanannya dari rumah ke kantor kurang lebih hanya 45 menit naik Bus Trans Jatim. Dia berangkat dari rumah ke halte pukul 6.45 WIB kemudian sampai di kantor sekitar pukul 7.30 WIB. Hamidi juga mengatakan, tidak hanya dirinya, banyak warga Gresik yang memanfaatkan layanan bus tersebut.

"Dari Gresik banyak kok yang naik. Memang enggak sampai penuh sampai berdiri, enggak. Tapi kalau berangkat tempat duduknya relatif harus terisi semua. Iya rata-rata pekerja luar kota Gresik-Surabaya. Seperti yang aku bilang tadi, mereka juga merasa terbantu," ujarnya.

Hingga akhirnya rute bus itu mendadak berubah. Sejak beberapa hari kemarin tiba-tiba saja sopir mengubah rute perjalanan setelah turunan Tol Waru menuju Terminal Purabaya. Kalau tadinya langsung melewati Medaeng, sekarang sopir memutar dulu lewat u-turn bawah tol sebelum Bundaran Waru.

"Rute awal itu kan dari tol Romokalisari langsung keluar waru ke bungur. Nah pas kemarin itu dia lewat muter ke waru dulu. Padahal itu jalur macet, ya kan? Enggak sampai Bunderan (Waru), bawahnya. Tapi begitu keluar itu kan sudah macet. Apalagi kalau Senin, pasti macet," katanya.

Hamidi mengakui selisih waktu dengan rute dadakan itu memang tidak terlalu lama. Ada tambahan waktu tempuh 10 menit atau lebih tergantung tingkat kemacetan di jalur Bundaran Waru-Medaeng-Purabaya itu. Menurutnya waktu 10 menit di pagi hari adalah waktu yang sangat berharga bagi dirinya yang dituntut datang ke kantor tepat waktu.

"Selisihe sekitar 10 menit memang. Tapi kan, eman (sayang), 10 menit waktu pagi itu kan sangat berharga," keluhnya.

Ia mengaku sempat menyampaikan keluhannya tentang perubahan rute Bus Trans Jatim itu ke akun resmi Instagram yang tertera di dalam bus. Dia melihat ada juga pengguna lain yang mengeluhkan hal senada dengan dirinya tapi hingga hari ini tidak ada respons dari admin Medsos Bus Trans Jatim.

Ia pun akhirnya menyampaikan keluhannya itu melalui akun media sosial Twitter dan mendapat tanggapan dari warganet yang sebagian besar mengecam keras perubahan rute secara mendadak tanpa sosialisasi tersebut. Apalagi, seperti disampaikan Hamidi, alasan perubahan rute itu menurutnya tidak rasional.

"Jadi beneran lewat situ (bawah Tol Waru) enggak ada halte tambahan. Sebenarnya drivernya sendiri mengeluh. Katanya, 'Kita sendiri disuruh lewat sini jam istirahat jadi berkurang' dan sebagainya. Saya tanya alasannya, kata sopirnya hanya untuk menambah kilometer," ujar Hamidi.