

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH TENTANG  
TRANSPORTASI ONLINE DI KOTA MAKASSAR.**

**ARDI NUR ANSAR DM**

**Nomor stambuk : 1056 1046 9013**



**PROGRAM STUDI JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH TENTANG  
TRANSPORTASI ONLINE DI KOTA MAKASSAR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan oleh:

**ARDI NUR ANSAR DM**

Nomor Stambuk: 105610469013

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Proposal Penelitian : Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang  
Transportasi online Di Kota Makassar

Nama Mahasiswa : ARDI NURANSAR DM

Nomor Stambuk : 105610469013

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara


Pembimbing I



Dr. H. Muhlis Madani, M.Si

Menyetujui

Pembimbing II

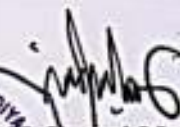


Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si

Mengetahui

Dekan

Fisipol Unismuh Makassar



H. Irvani Malik, S.Sos, M.Si

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara  
Fisipol Unismuh Makassar



Nasrulhaq, S.Sos, MPA



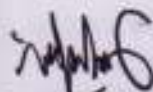
## PENERIMAAN TIM PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/undangan menguji skripsi Dekan Fkipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 1595/FSP/A.1-VIII/X/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Sabtu, Tanggal 06 Oktober tahun 2018.

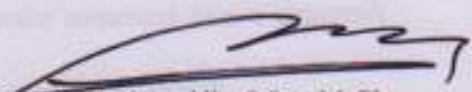
### TIM PENILAI

**Ketua**

**Sekretaris**



Dr. H. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M. Si

### Penguji

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si
2. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si
3. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si
4. Adnan Ma'ruf S.Sos, M.Si



(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : ARDI NUR ANSAR DM

Nomor Stambuk : 105610469013

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 14 Agustus, 2018

Yang Menyatakan,



ARDI NUR ANSAR DM

## ABSTRAK

**ARDI NUR ANSAR DM. Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Transportasi Online di Kota Makassar** (dibimbing oleh Muhlis Madani dan Nuryanti Mustari)

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui implementasi pemerintah mengenai transportasi online di Kota Makassar. Jenis penelitian adalah Kualitatif dengan menggambarkan implementasi pemerintah mengenai transportasi online di Kota Makassar. Peneliti menggunakan tipe fenomenologis. Teknik pengumpulan data menggunakan instrument berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada empat yang terkait dalam hal ini yaitu : (1) Beroperasi pada wilayah yang telah ditetapkan masih banyak pihak driver yang melanggar wilayah-wilayah yang sudah ditetapkan oleh pihak grab.(2) Wajib memenuhi standar yang telah ditetapkan, dari indikator ini masih ada beberapa driver yang belum memenuhi standar meskipun sudah banyak yang sudah masuk standar yang ditetapkan. (3) Dilengkapi dengan dokumen yang sah, dokumen yang menjadi persyaratan sudah dilengkapi oleh semua pihak driver sebelum bergabung di PT Grab (4) Mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan masyarakat didalam kendaraan.

Indikator ini telah dipenuhi oleh semua driver karena sudah menjadi persyaratan inti untuk bisa bermitra dengan grab, tetapi yang menjadi masalah adalah pada saat sudah terdaftar terkadang driver yang lain memakai plat yang berbeda dengan plat yang didaftarkan sebelumnya.

**Kata Kunci :** *Implementasi Kebijakan, Transportasi Online*

## KATA PENGANTAR



**“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatu”**

Dengan memanjatkan puji dan syukur yang sebesar-besarnya kehadiran Allah Subhaanahuwataala atas Rahmat dan Taufik-Nya jualah sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Transportasi Online Di Kota Makassar “ dapat diselesaikan. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga terkhusus buat orang saya tercinta terutama ibundaku Jumartang dan ayahandaku Anwar Saidin tercinta atas segala bimbingan, kasih sayang yang tulus, jasa dan pengorbanannya sepanjang masa sehingga skripsi ini bisa saya kerjakan dengan baik, penghargaan, simpuh dan sujud serta doa semoga Allah Subhaanahuwataala memberinya umur panjang, kesehatan dan selalu dalam lindungannya, dan kepada seluruh keluarga yang senantiasa memberikan motivasi serta arahan-arahan selama penulis menempuh pendidikan sampai pada penyelesaian skripsi ini.

Kepada dosen pembimbing bapak Dr. H. Muhlis Madani, M.Si sebagai pembimbing I dan Dr. Nuryanti Mustari, S.IP M.Si sebagai pembimbing II, yang dengan tulus membimbing penulis, melakukan koreksi dan perbaikan-perbaikan yang amat sangat berharga sejak awal sampai selesainya skripsi ini. Gagasan-gagasan beliau merupakan kenikmatan intelektual yang tak ternilai harganya, teriring doa semoga Allah Tuhan Yang Maha Esa menggolongkan upaya-upaya beliau sebagai amal kebaikan.

Selanjutnya pada kesempatan ini penulis tak lupa mengucapkan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya terutama kepada :

1. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah membina fakultas ini dengan sebaik-baiknya.
2. Ibu Dr. H. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah membina fakultas ini dengan sebaik-baiknya.
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , yang telah membina jurusan ini dengan sebaik-baiknya, beliau telah berperan sebagai orang tua akademik bagi saya.
4. segenap dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan dilembaga ini. Segenap staf tata



usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan pelayanan administrasi dan bantuan kepada penulis dengan baik.

5. Segenap reka-rekan Akademik Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar khususnya angkatan 2013 yang banyak membantu dalam melengkapi data penelitian penulis ditengah kesibukannya
6. Kepada seluruh keluarga besar sopol Universitas Muhammadiyah Makassar, terutama kepada satu angkatan 2013 Ilmu Administrasi Negara terkhusus kelas C, Darmawin, Sardiman Saad, Hamdan, Riswan Jufri, serta adinda Cua Mochik Afiliasi terbaik yang telah berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan atas bantuan serta bimbingan semua pihak senantiasa mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah Subhaanahuwataala. Amin Ya Rabbal Alamin.

Makassar, 30 September 2018



ARDI NUR ANSAR DM

## DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	viii

### **BAB I. PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

A. Konsep Implementasi Kebijakan .....	7
B. Konsep Transportasi Online .....	19
C. Sumber Hukum Dan Mekanisme Jasa Transp[Ortasi Berbasis Aplikasi Online.....	22
D. Kerangka Pikir.....	29
E. Fokus Penelitian .....	31
F. Deskripsi Fokus.....	32

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	35
B. Jenis Dan Tipe Penelitian .....	35
C. Sumber Data .....	36
D. Informan Penelitian .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data .....	37
F. Teknik Analisis Data.....	37
G. Pengabsahan Data .....	39

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Objek dan Penelitian .....	41
1. Gambaran Umum Kota Makassar .....	41
2. Karakteristik Objek Penelitian .....	43
3. Karakteristik PT.Grab Indonesia Wilayah Kota Makassar .....	49
B. Hasil Penelitian Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Transportasi Online di Kota Makassar .....	51
1. Beroperasi pada Wilayah Pengguna Layanan .....	52
2. Wajib memenuhi standar yang telah ditetapkan.....	56
3. Dilengkapi dengan dokumen yang sah.....	59
4. Mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan masyarakat didalam kendaraan.....	62
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Transportasi Online di Kota Makassar .....	68

**BAB V. PENUTUP**

A. Kesimpulan .....73

B. Saran .....74

**DAFTAR PUSTAKA** .....76

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Transportasi memiliki peran strategis dalam menggerakkan roda perekonomian nasional di lain pihak, bidang transportasi ini juga merupakan lahan bisnis sebagaimana sektor ekonomi lainnya. Bidang angkutan ini mencakup angkutan laut, angkutan jalan raya, angkutan sungai, angkutan udara, angkutan rel, dan jasa penunjang angkutan. Perkembangan bidang angkutan ini dapat dilihat dari kontribusi masing-masing jenis angkutan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Jika kita melihat perkembangan sarana transportasi di Indonesia sungguh sangat mengalami kemajuan yang sangat drastis seperti kita dapat melihat bahwa saat ini untuk menjangkau atau memesan sarana angkutan saja kita dapat memesan hanya dengan menggunakan aplikasi pada smartphone.

Transportasi di dalam perkotaan dan daerah sekitarnya yang efektif dan efisien akan menentukan efisiensi industri, kelancaran perdagangan dan perniagaan, pemasaran hasil-hasil pertanian yang semakin baik, serta berpengaruh terhadap perkembangan dan kemajuan di bidang pendidikan, kesehatan, dan sosial budaya. Dengan kata lain, seluruh aspek dari kehidupan masyarakat dipengaruhi oleh kemajuan di bidang transportasi, yang kemudian akan mempengaruhi arus lalu lintas barang dan penumpang. Oleh karena itu, dibutuhkan pengaturan transportasi yang tepat.

Mengenai kemajuan di bidang transportasi atau pengangkutan, belum lama ini, tepatnya pada awal tahun 2015, di Indonesia telah hadir model transportasi

baru, yakni Grab yang berada dalam naungan suatu perusahaan bernama PT. Grab Indonesia. Sebenarnya, Grab juga tidak bisa dikatakan sebagai model transportasi baru, sebab Grab adalah jasa transportasi menggunakan kendaraan roda dua yakni sepeda motor, yang sudah cukup lama masyarakat kenal dengan sebutan ojek, yang melayani angkutan penumpang untuk transportasi lingkungan yang berjarak pendek. Grab berbeda dengan ojek, karena Grab merupakan ojek online yang cara pemesanannya hanya dapat dilakukan melalui aplikasi Grab di smartphone. Selain itu, ojek online ini juga tidak hanya melayani jasa angkutan orang, seperti ojek pada umumnya, melainkan juga melayani jasa angkutan barang, dan bahkan juga menyediakan jasa layanan pesan antar makanan dan belanjaan di toko-toko. Sehingga, secara keseluruhan, pada aplikasi Grab terdapat empat layanan, diantaranya:

1. *Grab Express*, yakni layanan pengiriman barang.
2. *Transport*, yakni layanan angkutan orang.
3. *Grab Food* yakni layanan pesan antar makanan.

Namun, dibalik kemudahan yang ditawarkan, Grab juga menuai kontra dari beberapa pihak, khususnya pihak pemerintah. Grab dianggap tidak sesuai dengan peraturan pengangkutan yang ada, yakni Undang- Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dalam undang-undang tersebut, pada Pasal 47 Ayat (3), dinyatakan bahwa sepeda motor tidak termasuk sebagai alat angkutan umum. Begitu juga dalam hal pengangkutan barang, dalam undang-undang tersebut pada Pasal 137 Ayat (3) diatur bahwa angkutan barang wajib menggunakan mobil barang. Pihak dari PT. Grab Indonesia pun

menanggapi hal ini dengan menegaskan bahwa Grab bukanlah moda transportasi liar dan tidak berizin, oleh karena Grab hanya sebagai penghubung antara pelanggan dengan pengemudi ojek. PT. Grab Indonesia tidak memiliki satu pun armada transportasi, sehingga pengemudi ojek yang tergabung dalam Grab merupakan kemitraan dan termasuk sebagai salah satu customer PT. Grab Indonesia dalam mencari pelanggan. Oleh karena itu, Grab bukan perusahaan transportasi atau kurir maupun logistik. Selain dari pada itu yang menjadi permasalahan pada transportasi online, dalam hal ini PT GRAB Indonesia. Hadirnya peraturan menteri nomor 108 tahun 2017, pada pasal 26 menjadi permasalahan bagi PT Grab Indonesia dan driver. Dalam pasal ini banyak driver yang harus mengubah plat kendaraan dan stiker harus ditempel di kaca kendaraan bagian depan. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat peraturan pemerintah 108 tahun 2017, terkhusus pada pasal 26 dan 27.

Pasal 26 berbunyi:

- a. Beroperasi pada wilayah oprasi yang telah di tetapkan;
- b. Penggunaan kendaraan harus melalui pemesanan atau perjanjian, tidak menaikan penumpang secara langsung di jalan;
- c. Wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang di tetapkan.

Pasal 27 berbunyi :

- a. Memiliki kode khusus sesuai dengan penetapan dari kepolisian negara republik indonesiaa;
- b. Dilengkapi dengan tanda khusus berupa stiker yang ditempatkan di kaca depan kanan atas dan belakanga dengan memuat informasi

wilayah operasi,t tahun penerbitan kartu pengawasan, nama badan hukum,dan latar belakang logo perhubungan;

- c. Identitas pengemudi ditempatkan pada dashboard kendaraan atau tertera pada aplikasi
- d. Dilengkapi dokumen perjalanan yang sah dan
- e. Mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan masyarakat di dalam kendaraan yang mudah terbaca oleh pengguna jasa.

Pada realitasnya kehadiran transportasi online menuai pro-kontra dalam perpektif masyarakat kemudahan aksesibilitas yang diberikan kepada pengguna layanan menjadi daya tarik namun tidak semua dipersepsikan positif ada juga usaha transportasi konvensional yang harus tergerus dalam perkembangan kemajuan tehnologi serta kebutuhan manusia saat ini hal ini menimbulkan perpecahan yang terjadi dimana adanya konflik yang terjadi antara *driver* taxi online dan stakeholder transportasi konvensional seperti taxi offline, supir angkutan umum serta Tukang Becak Motor hingga terjadi aksi demonstrasi yang kerap terjadi di kota makassar.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis perlu meneliti dan mengkaji lebih lanjut tentang transportasi online terhadap PT. Grab Taxi Indonesia Cabang Makassar sehingga penelitian ini diberi judul, **“Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Transportasi Online Di Kota Makassar.”**



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah sebagai sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi kebijakan pemerintah mengenai transportasi online di kota makassar ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui implementasi pemerintah mengenai transportasi online di Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui kebijakan pemerintah tentang transportasi online di kota makassar.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan baik teoritis maupun pratikal sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Dapat memperluas dan memperkaya wawasan ilmiah, khususnya dalam Ilmu Administrasi.
  - b. Sebagai bahan informasi bagi calon peneliti yang akan melakukan penelitian yang sama.

## 2. Kegunaan Praktikal

Hasil dari penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi terkait terkhususnya Dinas Perhubungan Kota Makassar dan PT. Grab Taxi Indonesia Cabang Makassar

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Implementasi Kebijakan**

##### **1. Pengertian Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan menurut Nugroho terdapat dua pilihan untuk mengimplementasikannya, yaitu langsung mengimplementasikannya dalam bentuk program-program dan melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan tersebut (Nugroho, 2003:158). Oleh karena itu implementasi kebijakan yang telah dijelaskan oleh Nugroho merupakan dua pilihan, dimana yang pertama langsung mengimplementasi dalam bentuk program dan pilihan kedua melalui formulasi kebijakan.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Lester dan Stewart yang dikutip oleh Winarno, menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah: Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan (Lester dan Stewart dalam Winarno, 2002:101-102).

Menurut Marnan dan Sabatier dalam Agustino (2008: 196) menjelaskan bahwa: Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan

peradilan. Selain itu, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah-masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya.

Budi Winarno (2015: 102) merumuskan bahwa implementasi kebijakan public merupakan : Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh badan public yang diarahkan guna mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam serangkaian keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan operasional dalam kurun waktu yang tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan.

Udoji (1981, 32), implementasi adalah sesuatu yang penting, bahkan jauh lebih penting dari pada pembuatan kebijakan. Nuranti Mustari menegaskan, bahwa kebijakan-kebijakan akan berupa sekedar impian atau rencana baik yang tersimpan rapi dalam arsip jika tidak diimplementasikan atau pembuatan kebijakan tidak berakhir setelah kebijakan ditentukan atau disetujui. Wahab dan beberapa penulis menempatkan tahap implementasi kebijakan pada posisi yang berbeda, namun pada prinsipnya setiap selanjutnya dengan implementasi kebijakan (Wahab, 1991:117).

Oleh karena itu implementasi merupakan tahap yang sangat berperan aktif dalam proses kebijakan (Ripley dan Franklin, 1982, dalam Tarigan, 2000:14; Wibawadkk, 1994:15). Berdasarkan hal tersebut sesuai dengan pernyataan Edwards (1984:1) bahwa tanpa implementasi yang efektif maka keputusan pembuat kebijakan

tidak akan berhasil. Implementasi kebijakan merupakan suatu aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahannya yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola dan menghasilkan untuk masyarakat.

Tahap implementasi kebijakan dapat dicirikan dan dibedakan dengan tahap pembuatan kebijakan. Tahap pembuatan kebijakan merupakan proses yang memiliki dua logika yaitu bottom-up, merupakan proses kebijakan yang diawali dengan proses penyampaian aspirasi, permintaan atau dukungan dari masyarakat. Dan logika top-down, merupakan alternatif kebijakan yang abstrak atau makro menjadi tindakan yang konkrit atau mikro (Wibawa, 1994:2).

## 2. Model Implementasi Kebijakan

Beberapa ahli yang mengembangkan model implementasi kebijakan adalah sebagai berikut :

### a. Merilee S. Grindle

Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle dalam Nugroho (2006: 634) dipengaruhi oleh isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan kebijakan (*content of implementation*). Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilannya ditentukan oleh derajat implementability dari kebijakan tersebut.

Isi Kebijakan tersebut mencakup hal-hal berikut:

- a) Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan
- b) Jenis manfaat yang dihasilkan
- c) Derajat perubahan yang diinginkan

- d) Kedudukan pembuat kebijakan
- e) Siapa pelaksana program
- f) Sumber daya yang dikerahkan.

Sedangkan Lingkungan Kebijakan (*context of implementation*) mencakup:

- a) Kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat
- b) Karakteristik lembaga dan penguasa
- c) Kepatuhan dan daya tanggap.

Namun demikian, jika dicermati model Grindle dapat dipahami bahwa keunikan model ini terletak pada pemahamannya yang komprehensif akan konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut dengan implementor, penerima implementasi, dan arena konflik yang mungkin terjadi di antara para aktor implementasi, serta kondisi-kondisi sumber daya implementasi yang diperlukan.

#### **b. Mazmanian dan Sabatier**

Mazmanian dan Sabatier dalam Subarsono (2005) menjelaskan bahwa ada tiga kelompok variable yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu:

- a) Karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), indikatornya:
  1. Tingkat kesulitan teknis dari masalah yang bersangkutan
  2. Tingkat kemajemukan dari kelompok sasaran
  3. Proporsi kelompok sasaran terhadap total populasi
  4. Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan.
- b) Karakteristik kebijakan/ undang-undang (*ability of statute to structure implementation*), indikatornya:

1. Kejelasan isi kebijakan
2. Seberapa jauh kebijakan tersebut memiliki dukungan teoritis
3. Besarnya alokasi sumber daya finansial terhadap kebijakan tersebut
4. Seberapa besar adanya keterpautan dan dukungan antar berbagai institusi pelaksanaan.
5. Kejelasan dan konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana
6. Tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan
7. Seberapa luas akses kelompok-kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan.

c) Variable lingkungan (*stutory variables affecting implementation*), indikatornya:

1. Kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi
2. Dukungan public terhadap sebuah kebijakan
3. Sikap dari kelompok pemilih (*constituency groups*)
4. Tingkat komitmen dan keterampilan dari aparat dan implementor.

**c. Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn**

Van Meter dan Van Horn dalam subarsono (2005: 3) menjelaskan bahwa ada 6 variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

a) Standar dan sasaran kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur, sehingga tidak menimbulkan interpretasi yang dapat menyebabkan terjadinya konflik diantara para agen implementasi.

b) Sumber daya

Kebijakan perlu didukung oleh sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia.

c) Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas

Dalam berbagai kasus, implementasi sebuah program terkadang perlu didukung dan dikoordinasikan dengan instansi lain agar tercapai keberhasilan yang diinginkan.

d) Karakteristik agen pelaksana

Sejauhmana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan. Termasuk didalamnya karakteristik para partisipan yakni mendukung atau menolak, kemudian juga bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.

e) Kondisi sosial, ekonomi dan politik

Kondisi sosial, ekonomi dan politik mencakup sumber daya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan.

f) Disposisi implementor

Disposisi implementor mencakup tiga hal penting, yaitu:

- a. Respons implementor terhadap kebijakan, yang akan mempengaruhi kemauan untuk melaksanakan kebijakan
- b. Kognisi, yakni pemahamannya terhadap kebijakan
- c. Intensitas disposisi implementor yakni preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.



#### d. Goggin

Malcolm Goggin, Ann Bowman dan Jamse Lester mengembangkan apa yang disebutkan sebagai *communication model*” untuk implementasi kebijakan, yang disebutkan sebagai generasi ketiga model implementasi kebijakan .Goggin, dkk. Bertujuan untuk mengembangkan sebuah model implementasi kebijakan yang lebih ilmiah dengan mengedepankan pendekatan metode penelitian dengan adanya variabel *independen, intervening, dan dependen*, dan meletakkan faktor komunikasi sebagai penggerak dalam implementasi kebijakan. Yaitu

- a) Variabel *independen* : yaitu mudah tidaknya masalah dikendalikan yang berkenaan dengan indikator masalah teori dan teknis pelaksanaan, keragaman objek dan perubahan seperti apa yang dikehendaki.
- b) Variabel *intervening* : yaitu variabel kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi dengan indikator kejelasan dan konsistensi tujuan.
- c) Variabel *dependen* : yaitu variabel -variabel yang mempengaruhi proses implementasi yang berkenaan dengan indikator kondisi sosial ekonomi dan teknologi, dukungan publik, sikap dan *risorsis konstituen*, dukungan pejabat yang lebih tinggi dan komitmen dan kualitas kepemimpinan dari pejabat pelaksana.

#### e. Soren C. Winter

Model lain yang menarik yang juga termasuk dalam kategori generasi ketiga ini dan mendapat perhatian dari banyak ahli adalah *integrated implementation model*” yang dikembangkan oleh Soren C. Winter (2013). Mereka melihat implementasi sebagai *satuh* yang tidak berdiri sendiri, mereka memperkenalkan

pandangan sebagai model *integrated*. Model *integrated* menunjukkan bahwa sukses implementasi ditentukan mulai dari formulasi sampai evaluasi, yang dengan sendirinya berarti ada keterkaitan antara proses politik dan administrasi. Variabel - variabel yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan sebagai berikut:

a) Perilaku organisasi dan antarorganisasi (*organizational and inter-organizational behavior*)

Dimensi-dimensinya adalah komitmen dan koordinasi antar organisasi. Penerapan kebijakan public dalam mencapai hasil yang optimal, jarang berlangsung dalam kelompok sendiri, tanpa menggunakan organisasi lain sebagai pendukung atau piranti pelaksanaan. Implementasi kebijakan memerlukan hubungan antar organisasi untuk membawa perubahan kebijakan umum ke dalam aturan yang jelas, dan ini berlangsung secara berkelanjutan dalam proses sosial yang dapat mengkonversi arah kebijakan melalui tindakan.

b) Perilaku birokrasi tingkat bawah (*Street Level Bureaucratic Behavior*)

Dimensinya adalah diskreasi. Variabel selanjutnya menjadi factor kunci dalam implementasi kebijakan adalah perilaku birokrasi level bawah. Hal ini dimaksudkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan dan menjalankan program-program sebagai keputusan penting dengan menggunakan pengaruh yang lebih dominan diluar kewenangan formal (diskresi).

c) Perilaku kelompok sasaran (*target grup behavior*)

Perilaku kelompok sasaran (*target grup behavior*) yang tidak hanya member pengaruh pada efek/dampak kebijakan, tetapi juga mempengaruhi kinerja

birokrat/aparat tingkat bawah. Dimensinya mencakup respon positif dan negative masyarakat dalam mendukung atau tidak mendukung kebijakan. Hal yang tak kalah pentingnya adalah faktor komunikasi ikut berpengaruh terhadap penerimaan kebijakan oleh kelompok sasaran. Terjadinya eror atau distorsi atas proses komunikasi akan menjadi titik lemah dalam mencapai efektivitas pelaksanaan kebijakan (Parawangi, 2011 : 74).

#### f. **Ripley dan Franklin**

Implementasi merupakan apa saja yang terjadi sesudah undang-undang ditetapkan dan yang memberikan baik otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*) Ripley dan Franklin (Winarno, 2014: 148). Istilah implementasi menujupada sejumlah kebijakan yang mengikuti pernyataan dimaksud tujuan-tujuan program dan hasil yang diinginkan oleh birokrasi/pejabat pemerintah. Implementasi mencakup tindakan-tindakan oleh berbagai actor yang yang dimaksud untuk membuat program berjalan sebaik mungkin.

Kriteria pengukuran keberhasilan implementasi menurut Ripley dan Franklin (Winarno 204: 149) dapat didasari pada tiga aspek, yaitu (1) tingkat kepatuhan birokrasi terhadap birokrasi di atasnya atau tingkatan birokrasi sebagaimana di atur dalam undang-undang, (2) adanya kelancaran rutinitas dan tidak adanya masalah, serta (3) pelaksanaan dan dampak manfaat yang dikehendaki dari semua program yang ada dan terarah.

Ripley dan Franklin memperkenalkan pendekatan kepatuhan” dan pendekatan faktual dalam implementasi kebijakan (Ripley dan Franklin, 1986 : 11). Pendekatan kepatuhan muncul dalam literature administrasi public, pendekatan ini menfokuskan perhatian pada tingkat kepatuhan agen atau individu atasan. Perspektif kepatuhan merupakan analisa karakter dan kualitas perilaku organisasi. Menurut Ripley dan Franklin paling tidak terdapat dua kekurangan perspektif kepatuhan yaitu

1. Banyak faktor non birokrasi yang berpengaruh tetapi justru kurang diperhatikan.
2. Adanya program yang tidak didesain dengan baik.

Perspektif kedua adalah perspektif faktual yang berasumsi bahwa terdapat banyak factor yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan yang mengharuskan implementor agar lebih leluasa mengadakan penyesuaian.

Keberhasilan kebijakan atau program juga dikaji berdasarkan perspektif proses implementasi dan perspektif hasil. Pada perspektif proses program pemerintah dinyatakan berhasil jika pelaksanaannya sesuai dengan petunjuk dan ketentuan pelaksana yang dibuat oleh pembuat program yang mencakup antara lain cara pelaksana, agen pelaksana, kelompok sasaran dan manfaat program. Sedangkan perspektif hasil program dapat dinilai dengan berhasil jika program membawa dampak seperti yang apa di inginkan, suatu program mungkin

bias berhasil dilihat dari hasil proses, tetapi boleh jadi gagal ditinjau dari dampak yang dihasilkan, atau begitupun sebaliknya.

**g. George Edward III**

Menurut Edward III (Mustari, 2013: 134), *In an approach to the study of policy implementation, we begin in the abstract and ask: what are preconditions for successful policy implementation? What are the primary obstacles to successful policy implementation?* salah satu pendekatan studi implementasi adalah harus dimulai dengan pertanyaan abstrak, seperti yang dikemukakan sebagai berikut, yaitu:

- a) Apakah yang menjadi persyaratan bagi implementasi kebijakan ?
- b) Apakah yang menjadi faktor penghambat utama bagi keberhasilan implementasi kebijakan ?

Sehingga untuk menjawab pertanyaan tersebut di atas, Edward III mengusulkan 4 (empat) variabel yang sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu:

a) Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi merupakan sarana untuk menyalurkan informasi, baik dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas. Untuk menghindari terjadinya distorsi informasi yang disampaikan atasan ke bawahan, perlunya tiga hal, yaitu: (1) penyaluran (transmisi) yang lebih akan menghasilkan implementasi yang baik pula (2) adanya kejelasan yang diterima oleh pelaksana kebijakan sehingga tidak membingungkan dalam pelaksanaan kebijakan, dan (3) adanya konsistensi yang

diberikan dalam pelaksanaan kebijakan. Jika yang dikomunikasikan berubah-ubah akan membingungkan dalam pelaksanaan kebijakan yang bersangkutan.

b) Sumber-sumber (*Resources*)

Sumber-sumber dalam implementasi kebijakan memegang peranan penting, karena implementasi kebijakan tidak akan efektif bilamana sumber-sumber pendukungnya tidak tersedia. Sumber-sumber yang dimaksud adalah:

- (1) sumber daya manusia seperti tingkat pendidikan dan kompetensi yang dimiliki.
- (2) sumber daya non manusia seperti ketersediaan dan ketepatan penggunaan dana serta sarana dan prasarana.

c) Disposisi (*Disposition or Attitude*)

Suatu disposisi dalam implementasi dan karakteristik, sikap yang dimiliki oleh implementor kebijakan, seperti komitmen, kejujuran, komunikatif, cerdas dan sifat demokratis. Implementor baik harus memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan dan ditetapkan oleh pembuat kebijakan. Implementasi kebijakan apabila memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasinya menjadi tidak efektif dan efisien. Wahab, menjelaskan bahwa disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

d) Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Suatu kebijakan seringkali melibatkan beberapa lembaga atau organisasi dalam proses implementasinya, sehingga diperlukan koordinasi yang efektif antar lembaga-lembaga terkait dalam mendukung keberhasilan implementasi. Dalam implementasi kebijakan, struktur organisasi mempunyai peranan yang penting. Salah satu aspek struktur organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (Standard Operating Procedures/SOP). Fungsi dari SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlampau panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni birokrasi yang rumit dan kompleks. Hal demikian pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

## B. Konsep Transportasi Online

Transportasi merupakan salah satu sarana perhubungan yang sangat penting dalam segala hal aktivitas manusia. Semakin berkembang sarana transportasi semakin mudah terjalin hubungan antar manusia. Sejak jaman-jaman purba mobilitas masyarakat manusia telah terjadi. Perpindahan penduduk dari satu tempat ke tempat yang lain telah terjadi. Mobilitas penduduk ini diikuti juga oleh mobilitas barang yang dibawa oleh mereka. Oleh karena itu sarana transportasi sejak masa lampau telah dibutuhkan oleh manusia.

Pada masa sekarang dimana mobilitas manusia dan barang sangat tinggi, dan terjadi bukan hanya didalam satu wilayah tetapi juga antar pulau dan bahkan antar

Negara, maka sarana transportasi sangat memegang peranan yang penting. Sejarah transportasi dimulai sejak roda ditemukan sekitar 3500 tahun yang lalu transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain yang digerakan oleh manusia. Transportasi sangatlah penting untuk kehidupan semua sosial manusia. Bentuk paling sederhana dari transportasi secara teoritis adalah semua hal dipengaruhi penggunaan oleh manusia. Memasuki abad ke -20 seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan industri, transportasi berubah menjadi salah satu aspek yang paling dibutuhkan manusia.

Tingginya tingkat kemacetan dan polusi udara menjadi alasan utama masyarakat enggan keluar rumah atau kantor. Padahal di sisi lain, mereka harus gesit untuk memenuhi kebutuhan, misalnya untuk makan, mengirim barang, atau membeli barang tertentu. Akibatnya, mereka mencari cara praktis untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan tanpa harus keluar rumah atau kantor, salah satunya dengan menggunakan jasa transportasi online. Jasa transportasi berbasis online ini disebut juga dengan aplikasi ridesharing yang kemunculannya di Indonesia mulai marak pada tahun 2014.

Pada awal kemunculannya dimulai oleh aplikasi Uber yang mengusung UberTax sebagai bisnis layanan transportasi berbasis aplikasi online. Kemudian diikuti dengan kemunculan Gojek, GrabBike, GrabTax dan aplikasi berbasis online lainnya. Terkait fenomena aplikasi berbasis online, dapat diketahui sebelum kemunculan dan maraknya aplikasi seperti Gojek, GrabBike, GrabTax maupun aplikasi lainnya, kita telah mengenal terlebih dahulu Uber. Perusahaan aplikasi



berbasis online ini dilahirkan oleh Garret Camp dan Travis kalanick di kota San Fransisco, Amerika Serikat sekitar pada tahun 2009.

Di San Fransisco pun yang beroperasi tidak hanya Uber tetapi ada pesaing terbesarnya yaitu Lyft dan SideCar. Di lain negara seperti halnya di Asia, aplikasi transportasi berbasis online pun sudah ada seperti EasyTaxi serta Ola di India. Fenomena jasa transportasi berbasis aplikasionline sebenarnya merupakan jawaban atas kebutuhan masyarakat akan transportasi yang mudah di dapatkan, nyaman, cepat, dan murah. Banyak faktor yang membuat aplikasi berbasis online ini dibutuhkan oleh banyak masyarakat khususnya di kota-kota besar seperti Jakarta. Di Jakarta dari sisi kebutuhan masyarakat, transportasi online sudah menjadi sebuah moda alternatif yang diinginkan masyarakat setelah sebelumnya masyarakat harus menggunakan moda transportasi konvensional yang menuai beberapa masalah seperti minimnya keamanan dan kenyamanan ketika menggunakan bis umum yang seringkali sudah tidak layak beroperasi maupun faktor-faktor lainnya.

Adapun tujuan dan manfaat lahirnya jasa transportasi berbasis aplikasi online menurut ojekonline.com adalah sebagai berikut:

- a. Praktis dan mudah digunakan, layanan jasa transportasi berbasis aplikasi online ini cukup menggunakan telepon pintar yang sudah menggunakan internet dan aplikasi jasa transportasi online yang ada didalamnya, kita dapat melakukan pemesanan layanan jasa transportasi.
- b. Transparan, dengan jasa transportasi berbasis aplikasi online ini juga memungkinkan pelanggan mengetahui dengan pasti setiap informasi jasa

transportasi online secara detail seperti nama driver, nomor kendaraan, posisi kendaraan yang akan dipakai, waktu perjalanan, lisensi pengemudi dan lain sebagainya.

- c. Lebih terpercaya, maksudnya disini lebih terpercaya adalah para pengemudi atau driver sudah terdaftar didalam perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi online ini berupa identitas lengkap dan perlengkapan berkendara yang sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI) sehingga dapat meminimalisir resiko kerugian terhadap pengguna jasa transportasi ini.
- d. Adanya asuransi kecelakaan bagi pengguna dan pengemudi, salah satu perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi online Seperti GO-JEK telah melakukan kerjasama dengan perusahaan asuransi Allianz dalam memberikan perlindungan asuransi kecelakaan bagi para pengguna jasa transportasi GOJEK

### C. ~~Site Hit Mean~~ ~~Jasa Tanas~~ ~~Be~~ ~~Das~~ ~~Apsi~~ ~~Oh~~

Seiring dengan semakin berkembangnya smartphone (telepon pintar) yang memiliki fitur teknologi aplikasi untuk menghubungkan pengguna smartphone ke internet, mendorong perkembangan teknologi aplikasi hingga akhirnya saat ini dimanfaatkan sebagai media bisnis. Teknologi aplikasi merupakan hasil kreativitas para pelaku usaha yang melihat adanya peluang bisnis dalam wilayah di antara pembeli dan penjual jasa. Wilayah itulah yang dikembangkan para pelaku usaha untuk berbisnis dengan menciptakan teknologi aplikasi yang digunakan untuk menghubungkan antara masyarakat pengguna dan pelaku usaha.

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi berbasis aplikasi online sebelumnya diatur dalam Surat Pemberitahuan Nomor: UM.3012/1/21/Phb/2015 tanggal 9 November 2015 yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia Bapak Ignasius Jonan. Andika Wijaya, Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online, (Jakarta: Sinar Grafika), 2016, hal. 4. Namun Surat Pemberitahuan tersebut menuai pro maupun pro kontra yang mengakibatkan terjadinya perdebatan keras maupun bentrokan antar kepentingan transportasi Online dan transportasi konvensional.

Maka dari itu untuk menengahi konflik di kalangan masyarakat terkait kehadiran taksi online, pemerintah melalui Menteri Perhubungan dan Komisi V DPR RI akhirnya resmi menerbitkan aturan regulasi terbaru mengenai transportasi umum, yakni melalui Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) No. 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek seperti taksi, angkutan sewa, carter, pariwisata, dan termasuk didalamnya layanan taksi online.

Dalam permenhub tersebut juga mengatur perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi online wajib memiliki ijin yang dikenakan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan perusahaan jasa tersebut harus berbadan hukum Indonesia. Teknologi aplikasi yang digunakan untuk memesan barang dan jasa menggunakan sistem dan jaringan elektronik untuk menghubungkan konsumen. Akses ke pasar yang secara mudah dan cepat, menjadi nilai jual dari teknologi aplikasi. Karenanya, penggunaan teknologi juga tidak lepas dari unsur-unsur seperti penggunaan uang

elektronik, penyimpanan data elektronik, dan unsur lain yang merupakan bagian dari perdagangan elektronik atau e-commerce.

Saat ini bermunculan berbagai perusahaan jasa berbasis teknologi aplikasi yang berfungsi untuk mempertemukan masyarakat sebagai pembeli dan penjual secara cepat dan praktis. Sehingga masyarakat lebih mudah memilih transportasi berbasis aplikasi online sesuai kehendak dan kebutuhannya. Pasal 1 Angka 15 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan mendefinisikan hubungan kerja sebagai hubungan antara pengusaha dengan pekerja/buruh berdasarkan perjanjian kerja, yang mempunyai unsure pekerjaan, upah, dan perintah. Dari pengertian itu terlihat tiga unsur hubungan kerja, yaitu:

1. Pekerjaan, unsur ini terpenuhi jika pekerja hanya melaksanakan pekerjaan yang sudah diberikan perusahaan. Dalam praktiknya, driver go-jek atau grabtax tidak menerima perintah kerja dari perusahaan, melainkan dari pelanggan/jek dan dikerjakan secara pribadi seperti halnya tukang ojek pada umumnya.
2. Upah, unsur ini terpenuhi jika pekerja menerima kompensasi berupa uang tertentu yang besar jumlahnya tetap dalam periode tertentu bukan berdasarkan komisi atau bagi hasil. Driver tidak mendapatkan gaji dari perusahaan, justru para driver harus membagi 20 (dua puluh) persen pendapatannya ke perusahaan.

Berkaitan dengan ini, perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi online tidak memiliki izin usaha dibidang transportasi, melainkan mengantongi surat izin

usaha perdagangan. Hal ini disebabkan, karena dalam praktiknya, skema jual beli yang terjadi melalui teknologi aplikasi terbagi menjadi dua jalur, yakni:

- 1) Transaksi langsung, yakni konsumen langsung memesan barang dan jasa kepada pelaku usaha penyedia melalui teknologi aplikasi, lalu barang dan jasa disediakan langsung dari penyedia.
- 2) Transaksi melalui penghubung, yakni konsumen memesan barang dan jasa kepada pelaku usaha yang menyediakan jasa penghubung, kemudian pelaku usaha tersebut melakukan pemesanan kepada pelaku usaha penyedia yang cocok dengan pesanan konsumen. Selanjutnya, penyedia barang dan jasa yang akan menyerahkan barang dan jasa kepada konsumen yang melakukan pemesanan di awal.

Sebagai contohnya, pemesanan makanan dengan cara delivery menggunakan jasa transportasi berbasis aplikasi online ini hanya dengan menggunakan smartphone dan pemesanan via internet maka makanan yang kita pesan akan diantar ketujuan tertentu dengan biaya yang telah disepakati. Dari kedua jalur tersebut, jasa transportasi berbasis aplikasi online termasuk ke dalam jalur transaksi melalui penghubung. Hampir semua badan usaha yang menyediakan jasa penghubung antara konsumen dan pelaku usaha penyedia barang dan jasa melalui teknologi aplikasi memiliki status sebagai badan hukum perseroan terbatas. Izin dan persyaratan yang dimilikinya adalah surat izin usaha perdagangan dan tanda daftar perusahaan.

Jasa transportasi berbasis aplikasi online ini memiliki 3 bagian penting yaitu

- a. Penyedia Aplikasi ( Penyelenggara Sistem Elektronik ) Menurut pasal 1 Ayat 6 Undang -undang informasi dan transaksi elektronik bahwa penyelenggaraan sistem elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang , badan usaha, dan/atau masyarakat.
- b. Penyedia jasa transportasi berbasis aplikasi online selaku penyelenggara sistem elektronik memiliki tanggung jawab yang diatur dalam pasal 15 UU ITE, yang berbunyi. Penyedia aplikasi jasa transportasi berbasis aplikasi online merupakan penyelenggara sistem elektronik sebagai penghubung driver kendaraan dengan para pengguna jasa, yang merupakan bagian inti dari lahirnya jasa transportasi berbasis aplikasi online ini, sebagai penyedia aplikasi memiliki peranan kunci dalam keberhasilan dalam sistem jasa transportasi berbasis aplikasi online, dikarenakan penyedia layanan aplikasi merupakan perhubung antara supply and demand (permintaan dan penawaran) yakni penyedia aplikasi atau perusahaan aplikasi, driver, dan pengguna jasa transportasi berbasis aplikasi online.

Ketentuan tentang metode uang elektronik diatur dalam UU 15 ITE sebagai berikut:

- 1) Setiap penyelenggara sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana a mestinya.

2) Penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.

3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik. Memperhatikan raiian sebagaimana tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa penyedia jasa transportasi berbasis aplikasi online bertanggung jawab terhadap kesalahan yang diakibatkan oleh perusahaan sehingga merugikan pengguna jasa.

Selain itu penyedia jasa transportasi berbasis aplikasi online ini harus mematuhi persyaratan minimum dalam mengelola usahanya sebagaimana yang diatur dalam pasal 16 UU ITE, yakni: 33 1) Sepanjang tidak ditentukan lain oleh undang - undang tersendiri, setiap penyelenggara sistem elektronik wajib mengoperasikan sistem elektronik yang memiliki persyaratan minimum sebagai berikut:

- a. dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan;
- b. dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan dan keteraksesan informasi elektronik dan penyelenggara sistem elektronik tersebut;
- c. dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk yang ditemukan dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut;

- d. dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggara sistem elektronik tersebut; dan
- e. memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

Ketentuan lebih lanjut tentang penyelenggara sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat(1) diatur dengan peraturan pemerintah. Penyedia jasa transportasi berbasis aplikasi online ini adalah penghubung antara driver dengan pengguna jasa melalui telepon pintar yang telah memiliki aplikasi jasa transportasi tersebut. Perusahaan penyedia aplikasi juga diwajibkan memberi akses monitoring pelayanan, data seluruh perusahaan angkutan umum yang bekerja sama, data seluruh kendaraan dan pengemudi, dan alamat kantornya sendiri.

Sedangkan perusahaan aplikasi yang menyediakan jasa angkutan orang menggunakan kendaraan bermotor diwajibkan mengikuti ketentuan perusahaan angkutan umum yang dimuat dalam Pasal 21, 22, dan 23 Permen No 32 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Ketentuan tersebut antara lain meminta perusahaan aplikasi mendirikan badan hukum Indonesia.

Muchsan berpendapat bahwa pengawasan adalah kegiatan untuk menilai suatu pelaksanaan tugas secara de facto, sedangkan tujuan pengawasan hanya terbatas pada pencocokkan apakah kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan tolok ukur yang telah ditetapkan sebelumnya (dalam hal ini berwujud suatu rencana/plan). Bagir



Manan memandang control sebagai sebuah fungsi sekaligus hak, sehingga lain disebut sebagai fungsi kontrol atau pengendalian.

Sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas dan kegiatan, apakah sesuai dengan yang semestinya atau tidak. Inti tentang pengawasan yaitu bahwa:

- a) Pengawasan merupakan proses kegiatan pengamatan terhadap seluruh kegiatan organisasi;
- b) Melalui pengawasan, kegiatan-kegiatan di dalam organisasi akan dinilai apakah berjalan sesuai dengan rencana atau tidak;
- c) Pengawasan adalah salah satu fungsi dan wewenang pimpinan pada berbagai tingkatan manajemen di dalam suatu organisasi;
- d) Pengawasan harus dilakukan secara konsisten dan berlanjut sehingga gerak organisasi dapat diarahkan kepada pencapaian tujuan secara efektif dan efisien;
- e) Melakukan pengawasan diperlukan standar penilaian sebagai alat evaluasi terhadap kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Pengawasan merupakan suatu kegiatan yang berusaha untuk mengendalikan agar pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan rencana dan memastikan apakah tujuan organisasi tercapai dan apabila terjadi penyimpangan dimana letak penyimpangan itu dan bagaimana pula tindakan yang diperlukan untuk dilakukan perbaikan.

#### **D. Kerangka Pikir**

Transportasi darat di daerah perkotaan memerlukan suatu sistem transportasi yang efektif dan efisien untuk melayani pemindahan barang - barang dan manusia

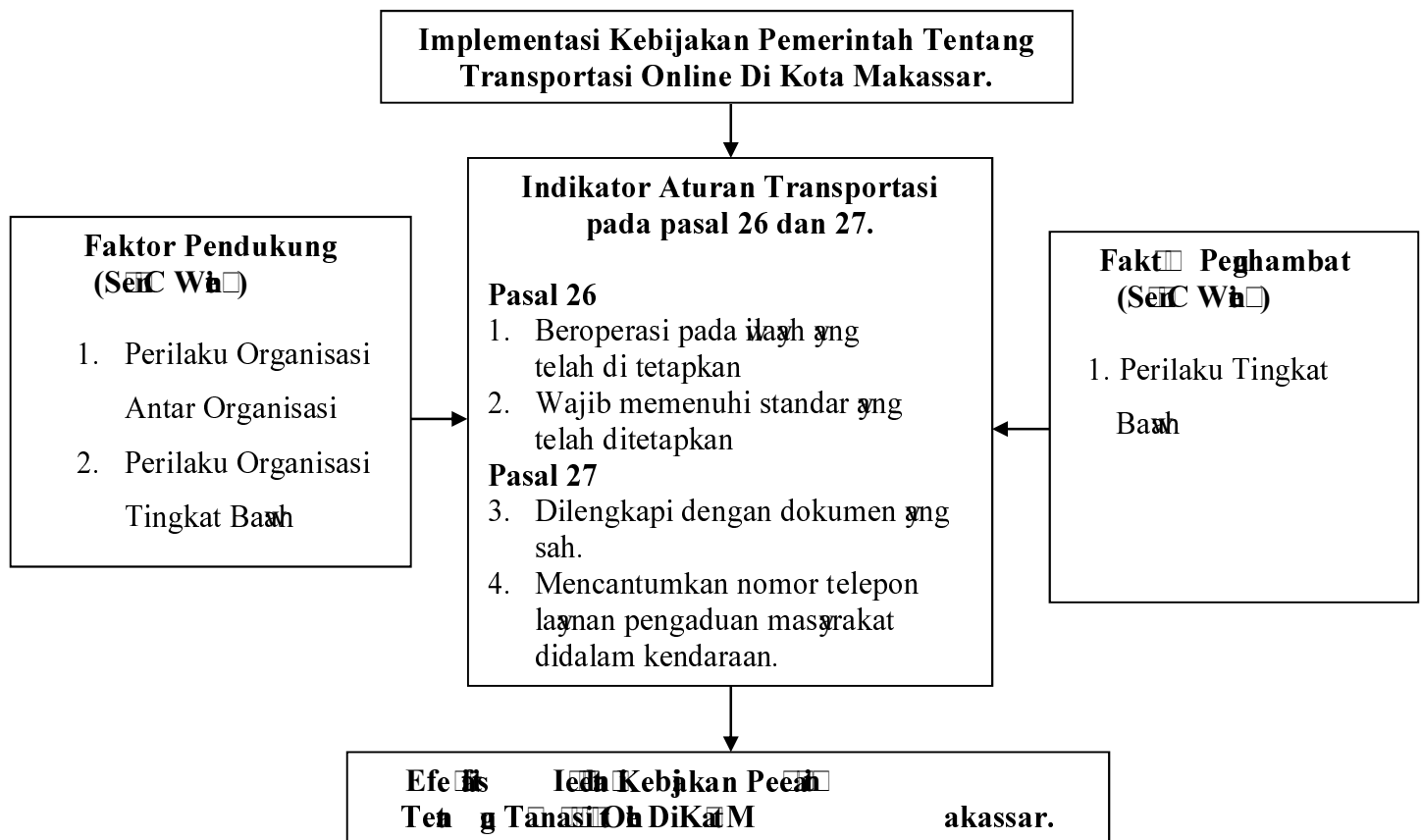
dalam batas antar wilayah, sehingga berbagai sumberdaya yang ada dapat diperoleh dan dimanfaatkan untuk kepentingan seluruh manusia. Terkhususnya mengenai pemindahan barang-barang, kualitas jasa transportasi barang harus dilaksanakan secara efektif dan efisien dengan cara lancar/cepat, aman, teratur, bertanggung jawab, dan murah. Dengan semua kualitas pelayanan tersebut, para pemakai (pengguna) jasa transportasi dapat menentukan jenis sarana transportasi apa yang sangat sesuai baginya untuk digunakan.

Transportasi di dalam perkotaan dan daerah sekitarnya yang efektif dan efisien akan menentukan efisiensi industri, kelancaran perdagangan dan perniagaan, pemasaran hasil-hasil pertanian yang semakin baik, serta berpengaruh terhadap perkembangan dan kemajuan di bidang pendidikan, kesehatan, dan sosial budaya. Dengan kata lain, seluruh aspek dari kehidupan masyarakat dipengaruhi oleh kemajuan di bidang transportasi, yang kemudian akan mempengaruhi arus lalu lintas barang dan penumpang. Oleh karena itu dibutuhkan pengaturan transportasi yang tepat.

Mengenai kemajuan di bidang transportasi atau angkutan, belum lama ini, tepatnya pada awal tahun 2015, di Indonesia telah hadir model transportasi baru yakni Grab yang berada dalam naungan suatu perusahaan bernama PT. Grab Indonesia. Sebenarnya, Grab juga tidak bisa dikatakan sebagai model transportasi baru sebab Grab adalah jasa transportasi menggunakan kendaraan roda dua yakni sepeda motor, yang sudah cukup lama masyarakat kenal dengan sebutan ojek, yang melayani angkutan penumpang untuk transportasi lingkungan yang berjarak pendek.

Grab berbeda dengan ojek, karena Grab merupakan ojek online yang cara pemesanannya hanya dapat dilakukan melalui aplikasi Grab di smartphone. Selain itu ojek online ini juga tidak hanya melayani jasa angkutan orang, seperti ojek pada umumnya, melainkan juga melayani jasa angkutan barang, dan bahkan juga menyediakan jasa layanan pesan antar makanan dan belanjaan di toko-toko.

#### Bagian kerangka pikir.



#### D. Fokus Penelitian

Berdasarkan kerangka pikir diatas, maka fokus penelitian ini berangkat dari latar belakang masalah kemudian dirumuskan dalam rumusan dan dikaji berdasarkan teori dalam tinjauan pustaka, adapun focus penelitian yang berpijak dari rumusan

masalah. Focus penelitian ini terdiri dari beberapa hal pokok yang perlu diuraikan yaitu: mengetahui Implementasi Kebijakan Pemerintah tentang Transportasi Online di Kota Makassar.

### **E. Deskripsi Fokus**

Berdasarkan bagan kerangka pikir di atas dapat dikemukakan definisi fokus dalam penelitian ini sebagai berikut, yaitu:

#### 1. Perilaku Hubungan Antar Organisasi.

Perilaku hubungan antar organisasi. Dimensinya adalah : komitmen dan koordinasi antar organisasi antara lain tingkah laku dari organisasi, dan bagaimana perilaku dari anggota-anggota organisasi mempengaruhi organisasi.

#### 2. Perilaku Implementor

Perilaku implementor Dimensinya adalah kontrol politik, kontrol organisasi dan etos kerja dan norma-norma profesional yang dimiliki oleh seorang implementor

#### 3. Perilaku Kelompok Sasaran

Perilaku kelompok sasaran adalah memberi pengaruh pada dampak kebijakan tetapi juga mempengaruhi kinerja aparat tingkat bawah, jika dampak yang ditimbulkan baik maka kinerja aparat tingkat bawah juga baik demikian dengan sebaliknya. Perilaku kelompok sasaran meliputi respon positif atau negatif masyarakat dalam mendukung atau tidak mendukung suatu kebijakan

yang disertai adanya umpan balik berupa tanggapan kelompok sasaran terhadap kebijakan yang dibuat

4. Beroperasi pada wilayah yang telah di tetapkan, agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merugikan masyarakat dan pengemudi transportasi online dan mengganggu aktifitas pengguna jalan lainnya. Dan tidak saling berebut pelanggan.
5. Wajib memenuhi standar yang telah ditetapkan, dalam hal ini adalah standar penggunaan kendaraan antara lain kelengkapan motor dan mobil untuk digunakan sebagai alat transportasi online sehingga tidak membahayakan masyarakat.
6. Dilengkapi dengan dokumen yang sah. Agar memudahkan aparat yang berwenang dalam hal ini adalah pemerintah dan kepolisian melacak dan mencari pengemudi transportasi online ketika ada pengaduan masyarakat yang merugikan masyarakat pengguna transportasi online.
7. Mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan masyarakat didalam kendaraan. Agar masyarakat dapat men dapatkan haknya sebagai konsumen dan mengajukan keluhan ketika terjadi kejahatan atau hal-hal yang dapat merugikan masyarakat atau pengguna transportasi online.
8. Faktor pendukung merupakan hal-hal yang dapat menunjang Implementasi kebijakan pemerintah tentang transportasi online efektifnya pelayanan jasa transportasi online di wilayah Kota Makassar yang dilaksanakan oleh Kantor Dinas Perhubungan dengan PT.Grab Indonesia Cabang Makassar.

9. Faktor penghambat merupakan hal-hal yang dapat menyebabkan terhambatnya Implementasi kebijakan pemerintah tentang transportasi online di Kota Makassar.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Wilayah Kota Makassar Sulawesi Selatan. Adapun alasan memilih lokasi tersebut karena Kota Makassar merupakan tempat terlaksananya pelayanan transportasi berbasis online. Program ini satu langkah pemerintah untuk mempermudah konsumen dalam berbagai aktivitas yang diperlukan. Adapun tempat yang saya pilih untuk penelitian yaitu Dinas Perhubungan dan PT Grab Indonesia.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang bersifat induktif. Dengan pendekatan yang dipakai deskriptif yang dikembangkan dari filsafat fenomenologi yang berupa kata-kata tertulis atau lisan tentang suatu kebijakan pemerintah yang diamati. Penelitian kualitatif adalah merupakan pendekatan yang memerlukan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh berhubungan dengan objek yang diteliti untuk menjawab permasalahan dalam mendapatkan data-data kemudian dianalisis dan mendapatkan kesimpulan penelitian dalam situasi dan kondisi tertentu. Fokus penelitian fenomenologi adalah pemahaman dan respon atas kehadiran atau keberadaan suatu kebijakan.

### C. Sumber Data

#### 1. Data primer

Data primer atau data pokok merupakan data yang diperoleh penulis dengan terjun langsung ke objek penelitian, dalam hal ini melakukan wawancara dan observasi ke Dinas Perhubungan Kota Makassar dan PT. Grab Kota Makassar serta pengguna jasa transportasi online

#### 2. Data sekunder

Data skunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku, dokumen atau catatan, tulisan karya ilmiah dari berbagai media, arsip-arsip resmi yang mendukung kelengkapan data primer.

### D. Informan Penelitian

No	Informan
1.	Dinas perhubungan kota makassar
2	PT. Grab kota makassar
3	Pengemudi/ draiver grab
4	Masyarakat penguna jasa grab
	Jumlah total informan



Informan adalah orang yang benar-benar mengetahui atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian tentang pelaksanaan peraturan pemerintah tentang transportasi online di kota makassar dalam hal ini yang lebih mengetahui permasalahan penelitian tersebut yakni Dinas Perhubungan dan PT Grab makassar.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

##### 1. Wawancara mendalam

Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan cara mendatangi informan ke Dinas Perhubungan dan PT Grab Indonesia serta mendatangi rumah warga yang menggunakan jasa Transportasi Online.

##### 2. Observasi

Peneliti akan melakukan observasi di Dinas Perhubungan Kota Makassar dan PT Grab Indonesia.

##### 3. Dokumentasi

Data berupa dokumentasi diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Makassar dan PT Grab Indonesia melalui telaah dokumen dan petunjuk pelaksanaan peraturan pemerintah tentang transportasi online di Kota Makassar program yang digunakan sebagai data pendukung dan pelengkap dari data primer yang ada relevansinya dengan keperluan penelitian ini.

#### **F. Teknik Analisi Data**

Keseluruhan data dan bahan hukum yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data, selanjutnya dilakukan proses reduksi data, penyajian data, kemudian verifikasi data. (Miles dan Huberman, 1992:20).

- a. Reduksi data, data yang didapat di lapangan diketik atau ditulis dengan baik, terinci serta sistematis setiap selesai mengumpulkan data. Data-data yang terkumpul semakin bertambah biasanya mencapai sekian banyak lembar. Oleh sebab itu laporan harus dianalisis sejak dimulai penelitian. Laporan-laporan itu perlu di reduksi, yakni dengan memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian kita, kemudian dicari temanya. Data-data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencari jika sewaktu-waktu diperlukan. Reduksi dapat pula membantu dalam memberikan kode-kode pada aspek tertentu.
- b. Penyajian data, data yang semakin bertumpuk kurang dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Oleh sebab itu diperlukan *display* data. *Display* data ialah menyajikan data dalam bentuk matriks, network, chart atau grafik dan sebagainya, dengan demikian peneliti dapat menguasai data dan tidak terbenam dengan setumpuk data.
- c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi; dari peneliti berusaha mencari makna dari data yang diperoleh, dengan maksud untuk mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, hipotesis dan sebagainya. Jadi dari data yang didapatkan itu mencoba mengambil kesimpulan. Mula-mula kesimpulan itu kabur, tapi lama kelamaan semakin jelas karena data yang diperoleh semakin

banyak dan mendukung. Verifikasi dapat dilakukan dengan singkat yaitu dengan cara mengumpulkan data baru.

Laporan penelitian kualitatif dikatakan ilmiah jika persyaratan validitas, reliabilitas, realibilitas dan objektivitasnya sudah terpenuhi. Oleh sebab itu selama proses analisis hal-hal tersebut selalu mendapat perhatian.

### **G. Pengabsahan Data**

Keabsahan data dalam penelitian ini diperiksa dengan menggunakan teknik triangulasi. Dimana triangulasi bermakna silang dengan mengadakan pengecekan akan kebenaran data yang akan dikumpulkan dari sumber data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang lain serta pengecekan pada waktu yang berbeda.

#### **a. Triangulasi Sumber**

Penelitian dalam hal ini melakukan triangulasi sumber dengan cara mencari informasi dari sumber lain atas informasi yang didapatkan dari informasi sebelumnya.

#### **b. Triangulasi Metode**

Untuk menguji akuratnya sebuah data maka peneliti menggunakan triangulasi metode dengan menggunakan teknik tertentu yang berbeda dengan teknik yang digunakan sebelumnya.

#### **c. Triangulasi Waktu**

Triangulasi waktu berkenaan dengan waktu pengambilan data penelitian. Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang

dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kota Makassar

###### a. Kondisi Geografis

Kota Makassar merupakan ibu kota provinsi Sulawesi selatan, Kota Makassar mempunyai letak posisi yang strategis karena menjadi pintu dari Kawasan barat ke Kawasan timur Indonesia. Ketinggian Kota Makassar bervariasi antara 1 -25 meter dari permukaan laut dan merupakan daerah pantai yang datar karena mempunyai kemiringan 0-5 derajat ke arah barat, kota ini diapit oleh dua muara sungai yaitu sungai Jeneberang dan sungai Tallo. Dahulu sejalan dengan perluasan wilayah, Makassar sebagai nama kota dimasa pemerintahan republik Indonesia diubah menjadi Ujung Pandang, saat itu luas wilayah kurang lebih 175,77 km<sup>2</sup> dari luas wilayah sebelumnya ±21 km<sup>2</sup>. Kemudian pada tanggal 13 Oktober sebagai bentuk keinginan masyarakat yang mendapatkan dukungan dari pemerintah kota dan berdasar pada peraturan pemerintah nomor 86 tahun 1999 tentang perubahan nama kota Ujung Pandang menjadi kota Makassar dalam wilayah provinsi Sulawesi selatan kota ini diberi nama kembali kota Makassar.

###### b. Luas Wilayah

Luas wilayah perairan ±175,77 km<sup>2</sup> daratan, kota Makassar memiliki 11 pulau dan luas wilayah perairan ±100 km<sup>2</sup>. 14 kecamatan dan memiliki 143 kelurahan. Diantara 14 kecamatan yang ada di kota Makassar terdapat 7 kecamatan yang

berbatasan dengan pantai yaitu kecamatan tamalate, wajo, ujung tanah, mariso, tamalanrea, biringkanaya dan tallo. Gambaran luas wilayah perkecamatan dalam kota Makassar, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.1 luas wilayah kota Makassar menurut kecamatan

No.	Nama Kecamatan	Luas Wilayah	Desa/kelurahan
1.	Mariso	1.82 km <sup>2</sup>	9
2.	Mamajang	2.25 km <sup>2</sup>	13
3.	Tamalate	18.18 km <sup>2</sup>	11
4.	Rappocini	9.24 km <sup>2</sup>	11
5.	Makassar	2.54 km <sup>2</sup>	14
6.	Ujung Pandang	2.63 km <sup>2</sup>	10
7.	Wajo	1.99 km <sup>2</sup>	8
8.	Bontoala	2.1 km <sup>2</sup>	12
9.	Ujung Tanah	5.94 km <sup>2</sup>	9
10.	Tallo	8.71 km <sup>2</sup>	15
11.	Panakkukang	17.51 km <sup>2</sup>	11
12.	Manggala	23.74 km <sup>2</sup>	8
13.	Biringkanaya	48.22 km <sup>2</sup>	11
14.	Tamalanrea	31.86 km <sup>2</sup>	8

Sumber: Makassar Dalam Angka

### c. Kependudukan

Jumlah penduduk di kota Makassar 1.339.347 jiwa yang tersebar pada 14 kecamatan dan 143 kelurahan. Penduduk yang ada di kota Makassar pada umumnya mayoritas beragama islam dengan persentase 82,39%. Penduduk yang

beragama islam kurang lebih ini terdiri dari berbagai etnis. Etnis yang didominasi suku makassar, mandar, toraja dan bugis, jawa, buton, tionghoa dan sebagainya. Secara umum jumlah penduduk kota Makassar dari tahun ketahun semakin meningkat.

## 2. Karakteristik Objek Penelitian

### a. Sejarah Berdirinya Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan

#### Sehtan

Gambaran umum lokasi penelitian Merupakan kantor Dinas Perhubungan atau biasa disingkat Dishub Provinsi Sulawesi Selatan. Dishub provinsi Sulawesi Selatan adalah penyelenggaraan urusan pemerintah bidang kebijakan perhubungan atau transportasi untuk wilayah provinsi Sulawesi Selatan.

Dinas Perhubungan merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Perhubungan yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Perencanaan stratejik adalah suatu proses sistematis yang berkelanjutan dari pembuat keputusan yang beresiko dengan memanfaatkan sebanyak-banyaknya pengetahuan antisipatif, mengorganisasi secara sistematis usaha-usaha melaksanakan keputusan tersebut dan mengukur hasilnya melalui umpan balik yang terorganisasi dan sistematis.

Tata urutan penyajian Perencanaan Strategis (RENSTRA) dimulai dengan menyajikan pernyataan visi dan misi, selanjutnya disajikan pernyataan tujuan, sasaran, kebijaksanaan, program, dan kegiatan yang realistis yang akan

dilaksanakan untuk kurun waktu tahun 2013 -2018 dengan mengantisipasi perkembangan masa yang akan datang. Dengan tata urutan demikian merupakan titik awal untuk melakukan pengukuran kinerja instansi Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan.

Komponen Renstra tersebut telah dituangkan dalam dokumen Renstra Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan, adapun uraian dari komponen Renstra tersebut adalah sebagai berikut :

#### **b. Visi, Misi Dinas Perhubungan dan Provinsi Sulawesi Selatan .**

##### **Visi**

Menuju Transportasi Perkotaan Yang :

- Terpadu
- Berkelanjutan
- Berorientasi Global
- Ramah Lingkungan

##### **Misi**

- Mewujudkan sarana transportasi yang aman, handal, ramah lingkungan dan terjangkau masyarakat.

##### **Mejor sarana transportasi yang bernilai dan standar**

##### **Nasional dan Internasional.**

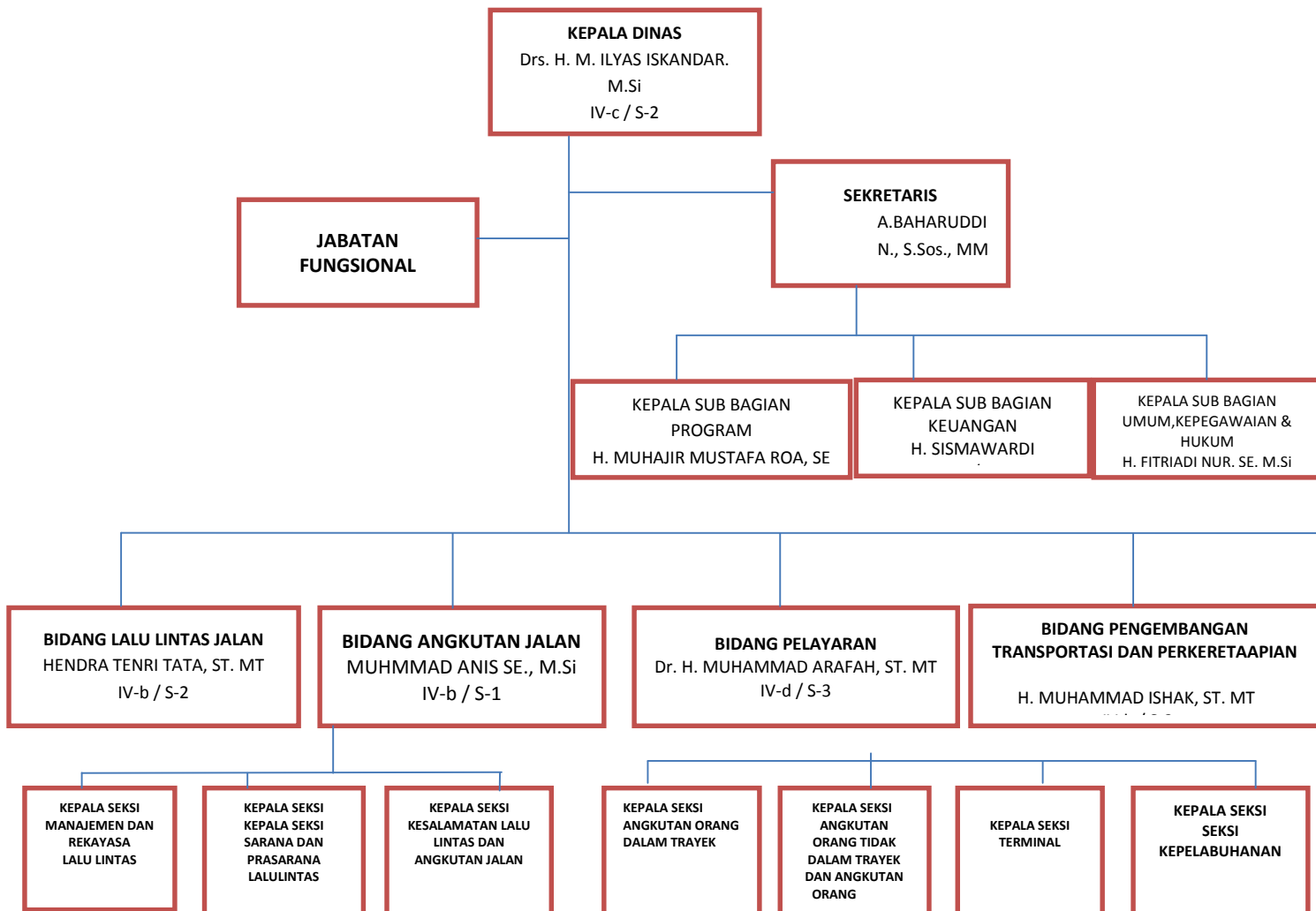
- Meningkatkan kenyamanan dan keselamatan transportasi.
- Meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan jasa perhubungan.



- Meningkatkan manajemen transportasi perkotaan yang mudah di akses melalui jaringan transportasi terpadu.
- Memberdayakan sumber daya aparatur dan meningkatkan kesadaran masyarakat dengan budaya tertib berlalu lintas.
- Memperkecil tingkat pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas yang disebabkan transportasi.

### c. Strukur Organisasi Dinas Perhubungan Provinsi Sulaesi Sehtan

#### STRUKTUR ORGANISASI DINAS PERHUBUNGAN



#### **d. Uraian Organisasi**

Dinas Perhubungan Daerah mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang Perhubungan Daerah. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 2, Dinas Perhubungan Daerah menyelenggarakan fungsi yaitu:

1. Unit Kerja Dinas Perhubungan terdiri dari:

2) Kepala Dinas

3) Sekretariat, terdiri dari:

- Subag Umum Kepegawaian dan Hukum
- Subag Keuangan
- Subag Program

3. Bidang Lalu Lintas Jalan, terdiri dari:

- Seksi Keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan
- Seksi Manajemen dan Rekayasa
- Seksi Sarana dan Prasarana Lalu Lintas

4. Bidang Angkutan jalan, terdiri dari:

- Seksi Angkutan Orang Dalam Track
- Seksi Terminal
- Seksi Angkutan Orang Tidak dalam Track dan Angkutan Barang

5. Bidang Pelayaran, terdiri dari :

- Seksi Angkutan Pelayaran Rakyat dan Angkutan Sungai, Danau dan Penyerangan
- Seksi Kepelabuhanan
- Seksi Badan Usaha dan Jasa Angkutan Pelayaran

6. Bidang Pengembangan Transportasi dan Perkeretaapian, terdiri dari:

- Seksi Pengembangan Sistem dan Multimoda
- Seksi Perkeretaapian
- Seksi Lingkungan Perhubungan

2. Unit Pelaksana Teknis Dinas terdiri dari:

- 1) UPTD Sarana Prasarana Perhubungan Lalulintas dan Angkutan Jalan Pare-Pare.
- 2) UPTD Sarana Prasarana Perhubungan Lalulintas dan Angkutan Jalan Palopo.
- 3) UPTD Sarana Prasarana Perhubungan Lalulintas dan Angkutan Jalan Bantaeng.
- 4) UPTD ASDP Bira di Bulukumba.
- 5) UPTD Pelabuhan Pengumpan Bone.
- 6) UPTD Pelabuhan Pengumpan Takalar.
- 7) UPTD Pelabuhan Pengumpan Selayar .
- 8) UPTD Pelabuhan Pengumpan Luwu Timur .

- 9) UPTD Pelabuhan Pengumpan Bira.
- 10) UPTD Transportasi Mamminasata.

### **3. Karakteristik PT.Grab Indonesia Wilayah Kota Makassar**

Grab didirikan pada tahun 2011 di Malaysia dan untuk pendiri Grab adalah Anthony Tan bersama rekannya Tan Hockdari tahun 2011 sampai saat ini 2018 Grab berkembang pesat menjadi salah satu penyedia aplikasi transportasi online di Indonesia, saat ini layanan Grab Indonesia tersedia di 8 wilayah : Jabodetabek, Bali, Bandung, Makassar, Medan, Padang, Surabaya, dan Yogyakarta.

#### **a) Visi**

Visi merupakan gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh suatu perusahaan yang dijadikan sebagai pedoman/ arah untuk merumuskan tujuan, sasaran. Visi PT.Grab Indonesia adalah : “ *Menjadi yang terdepan di Asia Tenggara* ”

#### **b) Misi**

Untuk mewujudkan visi PT.Grab Indonesia sebagaimana telah disebutkan diatas, adalah dengan misi sebagai berikut :

- Menjadi penyedia layanan teraman di Asia Tenggara
- Memberikan layanan yang mudah diakses oleh banyak orang
- Meningkatkan kehidupan para partner baik pengemudi maupun penumpang

Adapun standar persyaratan yang harus di penuhi oleh calon driver apabila ingin bergabung di PT grab Indonesian antara lain sebagai berikut :

No	Persyaratan	Keterangan
1	SKCK (surat keterangan catatan kepolisian)	1 lembar dokumen yang asli
2	KTP ( kartu tanda penduduk) yang masih berlaku seumur hidup (elektrik)	Foto copy 2 lembar
3	SIM A/B/B1 (surat izin mengemudi)	Foto copy 1 lembar dan memperlihatkan dokumen asli
4	KK (kartu keluarga)	Foto copy 1 lembar

Sumber :pt grab indonesia: <http://grb.to/feedbackgc>

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa persyaratan -persyaratan yang harus di lampirkan untuk bergabung jadi mitra driver grab harus melengkapi beberapa dokumen dari uraian tersebut antara lain SKCK yang asli, fotocopy KTP 2 Lembar, SIM A/B/B1 foto copy 1 lembar, KK, foto copy satu lembar.

No	Persyaratan dokumen identitas kendaraan dan bukti fisik kelayakan kendaraan roda empat	keterangan
1	STNK(surat tanda nomor kendaraan)minimal tahun pembuatan/perakitan kendaraan tahun	Fotocopy 1 lembar/diperlihatkan

	2013	dokumen asli
2	Harus melalui uji kir	Dinas perhubungan kota makassar

*Sumber :pt grab indonesia: <http://grb.to/feedbackgc>*

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat dikatakan bahwa Persyaratan dokumen identitas kendaraan dan bukti fisik kelengkapan kendaraan roda empat meliputi STNK(surat tanda nomor kendaraan)minimal tahun pembuatan/perakitan kendaraan tahun 2013 dalam format Fotocopy1 lembar/diperlihatkan dan dokumen asli serta harus melalui proses uji kir di dinas perhubungan kota makassar.

## **B. Hasil Penelitian Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Transportasi Online di Kota Makassar**

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi berbasis aplikasi online sebelumnya diatur dalam Surat Pemberitahuan Nomor: UM.3012/1/21/Phb/2015 tanggal 9 November 2015 yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia Bapak Ignasius Jonan. Andika Wijaya, Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online, (Jakarta: Sinar Grafika), 2016, hal. 4. Namun Surat Pemberitahuan tersebut menuai pro maupun pro kontra yang mengakibatkan terjadinya perdebatan keras maupun bentrokan antar kepentingan transportasi online tersebut.

Maka dari itu untuk menengahi konflik di kalangan masyarakat terkait kehadiran taksi online, pemerintah melalui Menteri Perhubungan dan Komisi V

DPR RI akhirnya resmi menerbitkan aturan regulasi terbaru mengenai transportasi umum, yakni melalui Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) No. 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek seperti taksi, angkutan sewaan carter, pariwisata, dan termasuk didalamnya layanan taksi online. Beberapa indikator implementasi kebijakan tentang transportasi online di Kota Makassar yaitu :

### 1. Beroperasi Pada Wilayah Pengguna Layanan

Beroperasi pada wilayah pengguna layanan dimaksud adalah yang telah ditetapkan, agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merugikan masyarakat dan pengemudi transportasi online dan mengganggu aktifitas pengguna jalan lainnya. Dan tidak saling berebut pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek mengatakan bahwa:

Kami dari Kepala Seksi Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek mengenai armada transportasi online roda empat dalam hal ini beroperasi pada wilayah pengguna layanan transportasi., kehadiran transportasi online di wilayah kota Makassar sebenarnya sudah diatur oleh perusahaan penyedia jasa transportasi online dalam hal ini PT.GRAB Indonesia yang menjadi tempat beroprasi pelayanan jasa berbasis teknologi khusus nya di wilayah kota Makassar para driver hanya mengacu kepada aplikasi yang sudah ditentukan oleh perusahaan PT.GRAB indonesia . (Wawancara dengan NIN . Senin 9 juli 2018).

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka peneliti dapat menyimpulkan dan mengetahui bahwa mengenai beroperasi pada wilayah pengguna layanan transportasi online sebenarnya memang sudah di atur oleh



perusahaan. oleh karna itu penyedia jasa transportasi online dalam hal ini PT.Grab Indonesia yang dimana wilayah yang menjadi tempat beroperasinya khususnya di kota Makassar mengacu pada aplikasi yang sudah di tentukan oleh perusahaan PT.Grab Indonesia

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager PT. Grab Indonesia cabang makassar mengatakan bahwa:

P elaksanaan penyedia jasa transportasi online dalam hal ini mitra driver GRAB INDONESIA khususnya di wilayah kota Makassar sebenarnya untuk beroperasi di wilayah tertentu itu sudah di atur oleh aplikator perusahaan jadi batas wilayah yang menjadi lokasi /rute penyedia jasa itu sudah dilengkapi di dalam aplikasi dan semua mitra yang tergabung di dalam GRAB selama ini telah beroperasi sesuai dengan wilayah yang telah di tentukan dan apabila mitra grab beroperasi di luar wilayah yang telah di tetapkan maka aplikasi tidak dapat berfungsi dan tidak dapat di akses oleh pengguna jasa transportasi online (Wawancara dengan EP Kamis 12 Juli 2018).

Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Staff PT. Grab Indonesia bahwa:

Mitra penyedia jasa transportasi online yang telah bergabung di dalam GRAB selama ini telah beroperasi sesuai dengan wilayah yang telah di tetapkan oleh aplikator aplikasi grab dan apabila mitra grab beroperasi di luar wilayah yang telah di tetapkan maka aplikasi tersebut tidak dapat berfungsi dan tidak dapat di akses oleh konsumen.” (Wawancara dengan NR. Kamis 12 Juli 2018).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Manager PT. Grab Indonesia cabang makassar beserta Staff PT. Grab Indonesia cabang makassar maka peneliti dapat mengetahui dan menyimpulkan bahwa mengenai beroperasi pada wilayah pengguna layanan jasa transportasi online wilayah kota Makassar semua mitra yang tergabung dalam Grab selama ini telah beroperasi sesuai pada wilayah yang telah di atur oleh pihak aplikator perusahaan Grab dan apabila mitra penyedia jasa

transportasi online beroperasi di luar wilayah yang telah ditetapkan maka aplikasi tersebut tidak berfungsi dan tidak bisa diakses oleh konsumen.

Menurut hasil wawancara dengan mitra Driver Grab wilayah kota Makassar mengatakan bahwa :

Saya selaku driver terkait dengan beroperasi pada wilayah penyedia jasa transportasi online khususnya di wilayah kota Makassar setiap mitra untuk mendapatkan penumpang kami tetap beroperasi dalam suatu wilayah yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan dan apabila kami driver keluar dari wilayah yang telah ditentukan oleh perusahaan maka akses untuk mendapatkan penumpang aplikasi kami tidak bisa dideteksi oleh pengguna jasa transportasi online dalam hal ini konsumen. (Wawancara YW Senin 16 Juli 2018)

Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Mitra Driver Grab wilayah kota Makassar mengatakan bahwa:

Selama ini saya bergabung di grab menjadi mitra saya selalu beroperasi sesuai dengan petunjuk yang ada di dalam aplikasi karena kalau saya keluar beroperasi di wilayah yang telah ditentukan maka otomatis saya tidak mendapatkan pemasukan". (Wawancara IW Senin 16 Juli 2018)

Lanjutan wawancara dengan mitra Driver Grab wilayah kota Makassar mengatakan bahwa :

Sejak saya menjadi driver grab saya selalu mengikuti arahan yang ada di aplikasi karena di aplikasi sudah jelas batas wilayah operasi yang sudah ditetapkan.. (Wawancara NJ Senin 16 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara bersama Driver Grab Wilayah Kota Makassar peneliti dapat menyimpulkan dan mengetahui bahwa driver selama ini dalam beroperasi wilayah kota Makassar mengikuti petunjuk aplikasi yang telah ditetapkan atau yang telah diatur oleh aplikator dan ketika beroperasi diluar wilayah yang sudah ditentukan oleh pihak aplikator maka aplikasi tersebut tidak

bisa di akses oleh driver dan pengguna (konsumen) dalam kata lain driver tidak bisa mendapatkan orderan dari konsumen begitupun sebaliknya konsumen tidak bisa melakukan akses pemesanan kepada driver transportasi online.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa transportasi online di wilayah kota Makassar (masyarakat) mengatakan bahwa:

selama ini semenjak kehadiran transportasi online setiap kali saya melakukan orderan cukup dimudahkan dengan ketetapan lokasi yang saya tuju yang telah di atur oleh pihak aplikator grab di mulai dari penjemputan di lokasi sampai ke tujuan lokasi.”(Wawancara TN 16 Juli 2018).

Lanjutan wawancara dengan pengguna jasa transportasi online di wilayah kota Makassar (masyarakat) mengatakan bahwa:

semenjak saya menggunakan transportasi online setiap melakukan orderan lokasi yang saya tujukan kepada driver melalui aplikasi selama ini telah sesuai dengan yang saya inginkan, jadi sangat memudahkan setiap kali aktivitas keseharian saya.”(Wawancara HN 16 Juli 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat (konsumen) pengguna jasa transportasi online. peneliti dapat mengetahui dan menyimpulkan bahwa dalam setiap pengorderan tujuan lokasi penjemputan dan ketempat tujuan konsumen masyarakat sudah sesuai dengan tujuan konsumen yang sudah di input oleh konsumen yang telah tertera dalam aplikasi.

Dengan demikian, peneliti dapat menyimpulkan sesuai data observasi lapangan dan informasi yang didapatkan dari informan bahwa, dari segi beroperasi pada layanan transportasi online di wilayah kota Makassar selama ini dalam proses untuk melaksanakan pelayanan jasa transportasi online di wilayah kota Makassar dalam hal ini mitra driver grab hanya beroperasi pada setiap

Hal yang telah ditetapkan oleh pihak aplikator grab dan driver hanya beroperasi pada hal yang sudah di atur di dalam aplikasi kemudian konsumen(masyarakat) untuk menggunakan jasa transportasi online cukup merasa terbantu karna aplikasi grab lokasi yang menjadi setiap tujuan yang di inginkan langsung tertera di dalam aplikasi.

## 2. Wajib Memenuhi Standar yang Telah ditetapkan

Wajib memenuhi standar yang telah ditetapkan, dalam hal ini adalah standar penggunaan kendaraan antara lain kelengkapan motor dan mobil untuk digunakan sebagai alat transportasi online sehingga tidak membahayakan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Angkutan Orang Tidak Dalam Track mengatakan bahwa

Para seluruh penyedia jasa transportasi online dan transportasi konvensional dari aspek prioritas utama untuk menunjang keselamatan dan kenyamanan konsumen hal yang menjadi perhatian dan himbuan disub adalah kelengkapan kendaraan dan kelengkapan kendaraan baik itu dari fisik kendaraan guna menghindari kecelakaan lalulintas dan melindungi kenyamanan konsumen. (Wawancara dengan NIN . Senin 9 Juli 2018).

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka peneliti dapat menyimpulkan dan mengetahui bahwa guna memaksimalkan pelayanan jasa angkutan transportasi aspek utama yang menjadi perhatian penting adalah kelengkapan kendaraan dan kelengkapan kendaraan baik itu dari fisik kendaraan guna menghindari kecelakaan lalulintas dan guna memberi rasa kenyamanan pada konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager PT. Grab Indonesia mengatakan bahwa:

Landasan utama yang menjadi prioritas dalam memenuhi Wajib standar yang telah ditetapkan oleh PT.Grab Indonesia yaitu kelayakan kendaraan atau fisik kendaraan, maka dari itu setiap mitra driver grab kendaraan yang dimiliki betul-betul sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan Grab Indonesia yang dimana setiap kendaraan itu betul layak di tumpangi oleh konsumen (Wawancara dengan EP . Kamis 12 Juli 2018).

Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Staff PT. Grab Indonesia bahwa:

Adi kami dari PT.Grab Indonesia sangat menekan kepada setiap driver yang ingin bergabung menjadi mitra grab bahwa setiap kendaraan yang ingin dipakai dalam beroperasi betul-betul sesuai standar kendaraan layak di gunakan sebagai angkutan transportasi online (Wawancara dengan NR . Kamis 12 Juli 2018).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Manager PT. Grab Indonesia beserta Staff PT. Grab Indonesia cabang makassar maka peneliti dapat mengetahui dan menyimpulkan bahwa mengenai wajib standar kendaraan pihak perusahaan PT.GRAB INDONESIA betul-betul menekankan pada setiap driver yang ingin bergabung menjadi mitra driver grab harus sesuai standar kelayakan fisik kendaraan.

Menurut hasil wawancara dengan driver mitra grab di wilayah kota Makassar mengatakan bahwa :

dari standar yang telah ditetapkan oleh penyedia jasa transportasi online dalam hal ini PT.GRAB INDONESIA, say yang bergabung di grab jujur sebenarnya tidak mudah untuk bergabung menjadi mitra grab banyak persyaratan yang mesti harus dilengkapi seperti kelayakan kendaraan dan identitas pengemudi jadi semua itu sudah terpenuhi dan sesuai standar kendaraan. (Wawancara YW Senin 16 Juli 2018)

Lanjutan wawancara dengan mitra Driver Grab di kota Makassar

mengatakan bahwa :

“Adi kendaraan yang saya gunakan sebagai GrabCar selamanya ini sudah sesuai dengan standar kelayakan yang diberlakukan oleh perusahaan Grab Indonesia karena saya pikir ini salah satu utama dalam persyaratan untuk menjadi driver GrabCar dan tak kalah pentingnya lagi demi penunjang keselamatan konsumen. (Wawancara IW Senin 16 Juni 2018)

Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Mitra Driver Grab di kota Makassar mengatakan bahwa:

saya selaku mitra driver grab car memang agak sulit untuk bergabung di grab.kita itu harus memenuhi standar yang telah ditetapkan. yang paling penting adalah kendaraan karna kendaraan lah yang nantinya akan dipakai untuk mengangkut orang dan tentu harus didukung dengan fisik kendaraan dan kelayakan kendaraan agar keselamatan konsumen terlindungi (Wawancara IW Senin 16 Juni 2018)

Berdasarkan hasil wawancara bersama Mitra driver grab peneliti dapat menyimpulkan dan mengetahui bahwa terkait dengan persyaratan yang diterapkan oleh pihak perusahaan grab seluruh driver yang telah bergabung yang telah melewati persyaratan tersebut dianggap layak beroperasi karna telah melewati proses standar persyaratan yang cukup maksimal karna merujuk kepada standar kelayakan kendaraan dan standar kenyamanan konsumen

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa transportasi online di kota Makassar (masyarakat) mengatakan bahwa:

saya selaku konsumen(masyarakat)dan pengguna transportasi online tentu saya mengharpkan pelayanan yang maksimal dan yang lebih penting bagi saya adalah fisik kendaraan atau dari segi kelayakan kendaraan dan selama ini setiap kendaraan yang saya tumpangi sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh penyedia jasa transportasi online.”(Wawancara SY Selasa 17 Juli 2018).

Lanjut wawancara dengan pengguna jasa transportasi online di kota Makassar (masyarakat) mengatakan bahwa:

Selama saya menggunakan GrabCar sampai sekarang mobil yang digunakan driver sudah sesuai dengan standar kelengkapan dan kenyamanan yang kami rasakan sangat baik (Wawancara SN Selasa 17 Juli 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat (konsumen) pengguna jasa transportasi online peneliti dapat mengetahui dan menyimpulkan bahwa terkait wajib memenuhi standar yang telah ditetapkan. semua driver selama ini kendaraan yang digunakan sudah sesuai dengan standar kelengkapan yang ditetapkan.

Dengan demikian, peneliti dapat menyimpulkan sesuai data observasi lapangan dan informasi yang didapatkan dari informan bahwa dalam wajib memenuhi standar yang telah ditetapkan pihak perusahaan dalam hal ini PT.GRAB INDONESIA cabang Makassar dengan mengacu pada beberapa aspek seperti pentingnya melindungi konsumen dan hal yang paling krusial adalah kelengkapan kendaraan atau fisik kendaraan demi memberikan kenyamanan kepada konsumen.

### **3. Dilengkapi Dengan Dokumen yang Sah**

Dilengkapi dengan dokumen yang sah. merupakan agar memudahkan aparat yang berperan dalam hal ini adalah pemerintah dan kepolisian melacak dan mencari pengemudi transportasi online ketika ada pengaduan masyarakat yang merugikan masyarakat pengguna transportasi online.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Angkutan Orang Tidak Dalam Trayk mengatakan bahwa:

Kami selaku pihak dishub tentu selama ini kami selalu menghimbau kepada seluruh penyedia jasa transportasi online yang ingin melakukan pendaftaran menjadi anggota mitra driver grab agar kiranya setiap dokumen yang di lengkapi betul -betul sesuai dengan identitasnya dan dengan dokumen legal. (Wawancara dengan NIN Senin 9 Juli 2018).

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka peneliti dapat menyimpulkan dan mengetahui bahwa setiap mitra driver grab yang ingin melakukan pendaftaran agar kiranya setiap dokumen yang yang betul -betul sesuai dengan identitas setiap calon driver.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager PT. Grab Indonesia mengatakan bahwa:

kami selaku penyedia jasa transportasi tentu hal yang menjadi perhatian khusus dan sosialisasi yang telah kami lakukan bahwa bagi setiap calon driver harus melengkapi dokumen yang betul -betul sah di mulai dari kelengkapan data pribadi calon driver seperti KTP SIM SKCK dan STNK (Wawancara dengan EP Senin 12 Juli 2018).

Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Staff PT. Grab Indonesia bahwa:

Memang bahwa setiap calon driver mitra grab wajib memenuhi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan grab agar driver ketika sudah dinyatakan lolos dan sudah beroperasi itu mudah terpantau oleh pihak aplikator perusahaan grab dan mempermudah mendeteksi ketika terdapat pelanggaran”(Wawancara dengan NR Kamis 12 juli 2018).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Manager PT. Grab Indonesia cabang makassar beserta Staff PT. Grab Indonesia cabang Makassar maka peneliti dapat menyimpulkan dan mengetahui bahwa setiap calon driver harus



melengkapi dokumen pribadi mulai dari kelengkapan data pribadi seperti KTP SIM SKCK dan STNK agar mempermudah pihak perusahaan grab mendeteksi ketika terjadi pelanggaran.

Menurut hasil wawancara dengan driver mitra grab di wilayah kota

Makassar mengatakan bahwa :

memang untuk bergabung jadi mitra driver grab sebenarnya tidak gampang karna calon driver harus melewati persyaratan khusus yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan seperti kelengkapan data pribadi KTP SIM SKCK sedangkan kendaraan sendiri harus dilengkapi dengan STNK.. (Wawancara HN Senin 16 Juli 2018)

Lanjutan wawancara dengan mitra Driver Grab di wilayah kota Makassar

mengatakan bahwa :

selaku driver terkait dengan kelengkapan berkas menurut saya sudah tepat karna nantinya seluruh driver yang akan beroperasi harus jelas riwayat hidupnya dengan disertakan KTP SIM SKCK dan identitas kendaraan seperti STNK harus jelas semuanya. (Wawancara IW Senin 16 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan driver mitra grab peneliti dapat menyimpulkan dan mengetahui bahwa indikator yang paling penting untuk dilengkapi oleh calon driver adalah surat-surat kelengkapan kendaraan dan dokumen lengkap identitas calon driver mitra grab.

Lanjutan wawancara dengan mitra driver grab di wilayah kota Makassar

mengatakan bahwa:

untuk bergabung menjadi anggota driver grab saya harus melengkapi data identitas pribadi saya mulai dari SKCK SIM KTP dan kelengkapan identitas kendaraan seperti STNK (Wawancara NJ Senin Juli 2018)

Lanjutan wawancara dengan mitra driver grab di wilayah kota Makassar

mengatakan bahwa:

Calon driver grab sebenarnya tidak mudah untuk bergabung jadi mitra grab karna persyaratannya sangat ketat dan saya sendiri untuk bisa bergabung menjadi driver hampir 3 kali ke kantor grab untuk pencocokan identitas karna nomor induk keluarga atau KK tidak sesuai dengan nomor induk KTP tidak valid sehingga proses penginfutan terhambat (Wawancara AP Senin 16 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan driver mitra grab peneliti dapat menyimpulkan dan mengetahui bahwa indikator yang paling penting untuk dilengkapi oleh calon driver ketika ingin bergabung menjadi mitra grab dokumen yang wajib dilengkapi adalah identitas yang jelas dan sesuai dengan dokumen seperti KTP SIM SKCK dan untuk kendaraan sendiri yang wajib dilengkapi adalah STNK.

Dengan demikian, peneliti dapat menyimpulkan sesuai data observasi lapangan yang di temukan oleh peneliti bahwa terkait tentang dilengkapi dokumen yang sah sebenarnya sudah menjadi aturan yang sangat jelas/sesuai mengingat seluruh kendaraan harus jelas dokumennya seperti STNK dan begitupun juga identitas seluruh driver harus sesuai dengan dokumen yang ada seperti KTP SIM SKCK dan selama ini masih ada beberapa calon driver yang terkadang ditemukan melampirkan dokumen identitas palsu.

#### **4. Mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan masyarakat didalam kendaraan.**

Mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan masyarakat didalam kendaraan. Agar masyarakat dapat mendapatkan haknya sebagai konsumen dan

mengajukan komplain ketika terjadi kejahatan atau hal-hal yang dapat merugikan masyarakat atau pengguna transportasi online.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek mengatakan bahwa:

seharusnya PT.GRAB INDONESIA menekankan kepada setiap calon driver grab mencantumkan nomor telepon yang betul-betul sesuai yang ada di aplikasi agar masyarakat mempermudah untuk berkomunikasi kepada driver transportasi online. (Wawancara dengan NIN.Senin 9 Juli 2018).

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka peneliti dapat menyimpulkan dan mengetahui bahwa setiap calon driver mitra grab harus mencantumkan nomor telepon yang betul-betul sesuai yang ada di aplikasi agar masyarakat mempermudah untuk menemukan driver penyedia jasa transportasi online.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager PT. Grab Indonesia mengatakan bahwa:

kami mengacu kepada aplikasi bahwa memang betul bahwa seluruh driver yang bergabung menjadi mitra grab itu kita wajibkan untuk mencantumkan nomor telepon yang benar-benar valid agar nantinya ketika beroperasi di lapangan memudahkan driver dan konsumen untuk saling berkomunikasi sehingga kecepatan penjemputan bisa lebih efektif selain dari itu dengan adanya nomor telepon pihak perusahaan grab dalam hal ini aplikasi cukup mudah untuk mendeteksi para oknum driver yang melakukan tindakan kecurangan dan kejahatan dan selama ini kita ketahui secara bersama bahwa memang masih terdapat beberapa mitra grab yang mencantumkan nomor telepon yang tidak sesuai tapi kami selaku pimpinan grab di kota makassar tetap berusaha semaksimal mungkin untuk menekankan para driver agar mencantumkan nomor telepon yang sesuai yang ada di aplikasi. (Wawancara dengan EP Kamis 12 Juli 2018).

Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Staff PT. Grab Indonesia bahwa:

memang masih terdapat beberapa oknum driver yang masih mencantumkan nomor telepon yang tidak sesuai dengan nomor telepon yang tercantum di dalam aplikasi. Oleh sebab itu kedepan kami selaku bagian dari perusahaan grab akan berusaha untuk meminimalisir sebaik mungkin demi kenyamanan pelayanan ke setiap masyarakat yang menggunakan jasa grab (Wawancara dengan NR. Kamis 12 Juli 2018).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Manager PT. Grab Indonesia beserta Staff PT. Grab Indonesia maka peneliti dapat mengetahui dan menyimpulkan bahwa memang masih terdapat oknum driver yang masih mencantumkan nomor telepon yang tidak sesuai dengan nomor telepon yang tercantum di dalam aplikasi sehingga masih kurang maksimal di dalam proses komunikasi.

Menurut hasil wawancara dengan driver mitra grab di wilayah kota Makassar mengatakan bahwa :

kami selaku driver grab memang masih terdapat sebagian driver yang tidak memiliki nomor telepon yang sesuai dengan yang tercantum di aplikasi akibatnya konsumen sering kebingungan pada saat ingin melakukan akses komunikasi pemesanan sehingga pelayanan terkadang kurang sesuai dengan harapan konsumen bahkan seringkali konsumen membatalkan pesannya .. (Wawancara YW Senin 16 Juli 2018)

Lanjutan wawancara dengan mitra Driver Grab di wilayah kota Makassar mengatakan bahwa :

kita selaku driver grab memang sering mengalami kendala dari segi komunikasi terhadap konsumen karena biasanya juga pengguna jasa transportasi online tidak sesuai nomor telepon yang tercantum di aplikasi meskipun nomor telepon saya sesuai yang ada di aplikasi sehingga

terkadang penjemputan pelanggan sering tidak tepat waktu (Wawancara IW Senin 16 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan driver mitra grab maka peneliti dapat menyimpulkan dan mengetahui terkait tentang mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan masyarakat di dalam kendaraan bahwa untuk mempercepat akses pelayanan jasa transportasi online dari segi penjemputan driver grab. maka hal yang paling penting adalah nomor telepon yang sesuai yang tercantum didalam aplikasi. sehingga masyarakat dapat dengan mudah berkomunikasi dengan driver online.

Lanjutan wawancara dengan mitra driver grab di wilayah kota Makassar mengatakan bahwa:

terkadang saya tidak tepat waktu menjemput penumpang saya karena biasa nomor telepon tidak sesuai yang ada di aplikasi dan komunikasinya hanya melalui pesan aplikasi grab sehingga penjemputan penumpang terhambat. (Wawancara NJ Senin 16 Juli 2018)

Lanjutan wawancara dengan mitra driver grab di wilayah kota Makassar mengatakan bahwa:

Ahkir-akhir ini setelah diberlakukannya peraturan pemerintah Kominfo terkait registrasi kartu bank dari calon mitra grab maupun yang sudah menjadi mitra grab sebelumnya nomor yang dicantumkan di dalam aplikasi itu sudah terblokir sehingga sulit untuk diakses oleh pengguna jasa transportasi online (Wawancara DB Selasa 17 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan driver mitra grab maka peneliti dapat mengetahui dan menyimpulkan bahwa untuk mempercepat akses pelayanan jasa transportasi online dari segi penjemputan driver grab dan dari segi

kemudahan akses pemesanan oleh konsumen perlu kiranya masing-masing mencantumkan nomor telepon pribadi yang sesuai yang ada di dalam aplikasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa transportasi online di kota Makassar (masyarakat) mengatakan bahwa:

say selaku pengguna jasa transportasi online saya sering biasanya kesal terhadap driver online karena biasa nomor telepon yang tidak sesuai yang ada di aplikasi dan pada saat ingin menelpon nomor telepon driver tidak aktif sehingga biasa kalau ingin menjemput tidak tepat waktu dan saya biasa terlambat sampai ketempat tujuan. .”(Wawancara TN Senin 16 Juli 2018).

Lanjutan wawancara dengan pengguna jasa transportasi online di kota Makassar (masyarakat) mengatakan bahwa:

setiap aktifitas keseharian saya di mulai dari rumah sampai berangkat ke tempat kerja saya selalu menggunakan kendaraan transportasi online akan tetapi saya sering kecewa terhadap pelayanan grab terutama nomor telepon driver grab terkadang tidak aktif dan tidak sesuai yang tercantum di dalam aplikasi sehingga saya biasa terlambat sampai di tempat kerja. .”(Wawancara SY Selasa 17 Juni 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat (konsumen) pengguna jasa transportasi online dalam hal mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan masyarakat di dalam kendaraan yang telah ditetapkan semua driver selama ini kendaraan yang digunakan sudah sesuai dengan standar kelengkapan yang ditetapkan akan tetapi yang menjadi kekesalan dan kekecewaan masyarakat adalah nomor telepon yang terkadang tidak sesuai yang tercantum di dalam aplikasi.

Lanjut wawancara dengan pengguna jasa transportasi online di kota Makassar (masyarakat) mengatakan bahwa:

say setiap kali menggunakan transportasi online say selalu mendapatkan driver yang sama sekali tidak sesuai no mor telepon yang ada di dalam aplikasi sehingga biasanya pemesanan say lama baru di konfirmasi oleh driver transportasi online jadinya proses penjemputan dan proses menuju ke lokasi tujuan say biasa tidak tepat waktu. (Wawancara SN Selasa 17 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat (konsumen) pengguna jasa transportasi online dalam hal mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan masyarakat di dalam kendaraan yang telah ditetapkan semua driver selama ini kendaraan yang digunakan sudah se suai dengan standar kelengkapan yang ditetapkan.

Dengan demikian, peneliti dapat menyimpulkan sesuai data observasi lapangan yang di temukan oleh peneliti bahwa terkait tentang mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan masyarakat di dalam kendaraan menjadi factor yang krusial mengingat didalam sebuah pelayanan yang berbasis teknologi akses kecepatan komunikasi menjadi indikator penting dan pilihan penting.masyarakat akan memilih alternative yang cepat dan nyaman.ramah akan tetapi masih ada yang perlu di perhatikan yaitu para driver terkadang mencantumkan nomor telepon yang ada di dalam aplikasi tidak sesuai dengan nomor telepon yang di gunakan sehingga mengakibatkan konsumen merasa driver grabcar tidak tepat waktu dalam penjemputan penumpang dan dalam hal menuju ke lokasi penjemputan sampai dengan tujuan lokasi penumpang.

## C. Faktor dan Penghambat Implementasi Kebijakan Pemerintah

### Tentang Transportasi Online di Kota Makassar

Keberhasilan setiap implementasi kebijakan pemerintah tentang transportasi online di Kota Makassar tentunya ditunjang oleh berbagai faktor, antara lain seperti faktor pendukung dan faktor penghambat. Adapun faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi kebijakan pemerintah tentang transportasi online di Kota Makassar dilihat dari variabel-variabel yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan menurut Winter sebagai berikut :

#### a. Faktor Pendukung

1. Perilaku organisasi dan antarorganisasi (*Organization and interorganization behavior*)

Perilaku organisasi dan antarorganisasi disini berkaitan dengan komitmen dan koordinasi antarorganisasi. Kebijakan memerlukan hubungan antarorganisasi untuk membawa perubahan kebijakan umum kedalam aturan yang jelas. Agar kinerja implementasi lebih efisien dan efektif, memerlukan kerjasama dan koordinasi dengan berbagai organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Angkutan Orang Tidak

Dalam Trayek mengatakan Bahwa:

Sejauh ini Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan terus menjalin kerjasama dengan PT.Grab Indonesia Cabang Makassar. selain itu juga kami bekerjasama dengan Ditlantas POLDA SULSEL untuk menertibkan oknum driver yang terindikasi melakukan tindakan kejahatan dan dalam hal menghindari gesekan dan memediasi terjadinya persteruan atau aksi demonstrasi antara transportasi konvensional dan transportasi online . (Wawancara NIN, Senin 9 Juli 26 Maret 2018)



Perilaku organisasi dan antarorganisasi sangat berpengaruh terhadap penentuan strategi suatu implementasi kebijakan. Pengaturan suatu kebijakan publik tidak bisa dilaksanakan dengan efektif dan efisien tanpa adanya kerjasama dari pihak lain. Karena dengan adanya kerjasama, permasalahan yang dihadapi dalam proses pengimplementasian suatu kebijakan bisa terminimalisir.

Adapun kerjasama yang ditemukan oleh penulis adalah pada saat melakukan observasi lapangan yaitu bantuan dalam berupa pemahaman oleh dinas perhubungan provinsi Sulawesi selatan dengan PT Grab Indonesia cabang Makassar dalam hal pengoprasian transportasi online mitra driver grab di wilayah kota Makassar.

Hal demikian juga dibenarkan oleh manager PT.Grab Indonesia cabang Makassar mengatakan bahwa :

kami selaku pimpinan grab cabang Makassar jalur koordinasi yang di bangun cukup intensif oleh berbagai otoritas terkait seperti Dinas perhubungan untuk menjalankan PERMEN No 108 tahun 2017 dan Ditlantas POLDA SULSEL dalam hal untuk menertibkan oknum driver transportasi online yang melakukan tindakan kejahatan (Wawancara EP Kamis 12 Juli 2018)

Pendapat di atas juga dibenarkan oleh Staf PT.Grab Indonesia cabang Makassar menyatakan bahwa :

kami selaku penyedia jasa transportasi online dalam hal ini P T.Grab Indonesi cabang Makassar yang saling berkoordinasi dengan pihak Dinas Perhubungan dalam menjalankan PERMEN No 108 tahun 2017 dan Ditlantas POLDA SULSEL dalam menertibkan oknum driver transportasi online yang melakukan tindakan kejahatan .”(Wawancara NR Kamis 12 Juli 2018).

Sejalan dengan beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa perilaku organisasi dan antara organisasi dalam hal ini yaitu Dinas Perhubungan dan PT.Grab Indonesia Cabang Makassar beserta Ditlantas Polda Sulawesi Selatan sudah cukup baik dalam mengupayakan terwujudnya Implementasi kebijakan pemerintah tentang transportasi online.

## 2. Perilaku Birokrasi tingkat *base* (*Street level bureaucratic behavior*)

Perilaku Birokrasi level *base* dalam hal ini dimaksudkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan dan menjalankan program-program sebagai keputusan penting. Karena mereka lebih mengutamakan hubungan dengan masyarakat dalam penyampaian kebijakan.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan manager PT.Grab Indonesia cabang Makassar mengatakan bahwa:

salah satu upaya kami selaku pimpinan perusahaan PT.Grab Indonesia cabang makassar dalam rangka menjalankan PERMEN No 108 TAHUN 2017 seluruh stackholder grab terlibat bersama-sama dengan pihak dinas perhubungan provinsi SULSEL dalam mensosialisasikan PERMEN No 108 tahun 2017 dalam hal penyampaian langsung ke pada driver mitra grab selain itu juga dilakukan pemasangan pamplate dan mengirim pesan didalam aplikasi melalui aplikator terkait tentang aturan-aturan yang mesti di taati oleh setiap mitra driver Grab Indonesia cabang makassar (Wawancara EP Kamis 12 Juli 2018)

Pendapat senada juga diungkapkan oleh Staf PT.Grab Indonesia Cabang Makassar mengatakan bahwa:

Tahapan yang dilakukan oleh perusahaan Grab kami bekerjasama seluruh stackholder grab dalam upaya merealisasikan PERMEN No 108 tahun 2017 yaitu berupa penyampaian langsung ke pada driver mitra grab selain itu juga dilakukan pemasangan pamplate dan mengirim pesan didalam setiap aplikasi driver mitra grab Indonesia cabang makassar.”(Wawancara NR, Kamis 12 Juli 2018)

Sejalan dengan pendapat Winter dalam Suratman bahwa birokrat level *base* bekerja dalam situasi yang ditandai dengan berbagai kebutuhan masyarakat. Mereka berupaya mengatasi permasalahan dan membuat prioritas kebijakan, mengontrol dan memodifikasi tujuan berdasarkan persepsi masyarakat.

Terkait perilaku organisasi tingkat *base* pendapat senada juga dibenarkan oleh Mitra driver grab bahwa :

Terkait dengan PERMEN No 108 tahun 2017 memang benar kami mendapatkan berupa penjelasan dan sosialisasi terkait aturan baru untuk transportasi online dari pihak perusahaan grab selain itu juga di dalam aplikasi juga kami mendapatkan pesan penjelasan tentang PERMEN No 108 tahun 2017 dan terlihat juga beberapa panplate yang terpasang di kantor perusahaan grab cabang Makasar.” (Wawancara YW Senin 16 Juli 2018)

Perilaku organisasi level bawah memang tidak bisa dianggap sepele dalam proses pengimplementasian suatu kebijakan. Karena pihak-pihak inilah yang langsung melihat kondisi pada masyarakat selaku kelompok sasaran kebijakan.

## **b. Faktor Penghambat**

### 1. Perilaku kelompok sasaran (*Target group behavior*)

Perilaku kelompok sasaran dalam implementasi kebijakan publik adalah sekelompok orang, organisasi, atau individu penerima jasa yang berperan dalam mempengaruhi kinerja implementasi program melalui tindakan positif dan negatif.

Sesuai hasil wawancara dengan Kepala Seksi Angkutan Orang Tidak Dalam Trayk mengatakan :

Dengan di berlakukannya Permen Nomor 108 Tahun 2017 ini maka seluruh penyedia jasa transportasi online harus menjalankan permen tersebut memang kita ketahui bahwa ini adalah permen baru dari pemerintah tentu memerlukan tahapan yang baik namun kami juga harus jujur bahwa kami masih mengalami kendala dari segi koordinasi partisipasi pihak perusahaan online karna di anggap akan mengakibatkan perusahaan penyedia jasa transportasi online akan dirugikan padahal ini adalah upaya untuk menjawab segala tuntutan. Sehingga kurang kooperatifnya perusahaan mengakibatkan PERMEN No 108 tahun 2017 tidak berjalan sesuai yang diinginkan.” (Wawancara NIN Senin 9 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan manager PT.Grab Indonesia cabang Makassar mengatakan bahwa:

S ebenarnya kami memang mengalami kendala dari sikap driver mitra grab yang masih ada beberapa tidak mentaati aturan yang ada contohnya saja pemasangan stiker yang seharusnya setiap mitra driver grab harus ada penanda sebagai kendaraan transportasi online tapi alasan dari Driver juga cukup kuat yang di takutkan jangan sampai terjadi intimidasi yang di lakukan oleh pihak anggota transportasi konvensional.”(Wawancara EP Kamis 12 Juli 2018)

Selain sikap diatas yang cenderung masih diabaikan, masalah yang menjadikan perilaku kelompok sasaran sebagai faktor penghambat adalah kurang pahami terhadap pentingnya transportasi Online di wilayah kota makassar .

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen(masyarakat) bahwa :

Ya memang dengan adanya transportasi online di kota Makassar kami merasa sangat di mudahkan di dalam melaksanakan aktifitas keseharian kami namun hal yang sering kami takutkan juga ketikah menggunakan transportasi online di malam hari terkadang kita masih ragu karena belum ada jaminan keamanan yang di berikan di tambah lagi maraknya berita yang didengan akibat pemerkosaan atau tindak asusila yang dilakukan oleh Mitra driver grab.”(Wawancara SY Selasa 17 2018)

Masyarakat merupakan bagian terpenting yang mempunyai akses utama dalam pemanfaatan transportasi online di wilayah Kota Makassar.Namun kenyataannya, terkadang sebagian masyarakat masih takut untuk menggunakan jasa transportasi online di kota Makassar karena di akibatkan konflik horizontal yang terjadi antara transportasi konvensional dan transportasi online serta terkadang kaum wanita masih ragu-ragu karena belum ada jaminan keamanan yang di berikan di tambah lagi maraknya berita yang didengan akibat pemerkosaan atau tindak asusila yang dilakukan oleh Mitra driver grab dan selain itu juga terkadang masih terdapat identitas driver yang tidak sesuai dengan identitas di dalam aplikasi sehingga masyarakat belum sepenuhnya ingin menggunakan transportasi online wilayah kota Makassar.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai transportasi online di wilayah Kota Makassar adalah sebagai berikut :

1. Implementasi Kebijakan Pemerintah tentang Transportasi Online di Kota Makassar dapat dikatakan kurang maksimal. Hal ini dilihat dari segi pernyataan beberapa informan yang mengatakan masih takut menggunakan transportasi online akibat masih ada beberapa oknum driver yang tidak memenuhi persyaratan seperti mencantumkan nomor telepon driver yang tidak sesuai dengan yang ada di dalam aplikasi selain itu juga terdapat oknum driver transportasi online yang beroperasi menggunakan kendaraan yang berbeda yang tercantum di aplikasi selain itu sering juga identitas driver pada saat penjemputan penumpang di titik lokasi identitas driver berbeda. kemudian Hal lain juga yang terjadi sering kali konsumen memasang titik penjemputan tidak sesuai dengan titik lokasi penjemputan sehingga penjemputan tidak tepat waktu. Berdasarkan hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa Implementasi Kebijakan Pemerintah tentang Transportasi Online di Kota Makassar belum sepenuhnya maksimal.
2. Beberapa faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam proses Implementasi Kebijakan Pemerintah tentang transportasi online

di Kota Makassar yaitu faktor pendukungnya adalah perilaku organisasi dan antarorganisasi, perilaku birokrasi tingkat bawah berfungsi untuk memudahkan menjalankan Peraturan Menteri Nomor 108 Tahun 2017. Dalam hal ini berperan penting dalam berjalanya kebijakan guna meredam perseteruan antara transportasi online dan transportasi konvensional. Sedangkan faktor penghambatnya adalah Perilaku kelompok sasaran. Dalam hal ini masyarakat masih merasakan belum terlalu nyaman menggunakan transportasi online dengan alasan masih terdapat beberapa oknum driver yang tidak sesuai identitas yang tercantum di dalam aplikasi dan terkadang kendaraan transportasi yang di gunakan untuk menjemput penumpang sangat berbeda kendaraanya kemudian hal lain juga yaitu nomor telepon driver transportasi online tidak sesuai yang tercantum yang ada di dalam aplikasi sehingga masih menghambat terlaksananya implementasi kebijakan pemerintah tentang transportasi online di Kota Makassar. .

## **B. Saran**

Dari hasil penelitian di Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan dengan PT.Grab Indonesia Cabang Makassar, peneliti mengharapkan agar kedepan terus berupaya mewujudkan sinergitas dan kerjasama yang baik antara pihak otoritas yang terkait sehingga pencapaian di dalam memaksimalkan jasa pelayanan transportasi online terhadap konsumen dapat terelisasi dengan maksimal. Kemudian di harapkan ditingkatkan sinergitas Kordinasi oleh pihak-pihak terkait untuk

demi terciptanya rasa aman dan, nyaman oleh masyarakat sekitar khususnya di Kota Makassar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal, Said. 2012. *Kebijakan Publik*, Jakarta: Salemba Humanika.
- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Anderson, James E. 1984. *Public Policy Making*, CBS Collenge Publishing.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi kedua*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Hartanto, Hanafi. 1934. *Keluarga Berencana dan Keluarga Harapan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Hartanto, H, 2007. *Keluarga Berencana dan kontrasepsi*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Juliartha, Edward. 2009. *Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Trio Rimba Persada.
- Keban, Yeremias, T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Penerbit Gaya Media. Yogyakarta
- Mustari, Nuryanti. 2013. *Implementasi Kebijakan Publik*. Makassar.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Moleong, J Lexy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho Riant, 2003, *Kebijakan Publik; Formulasi, Implementasi, Evaluasi*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Pedoman Penulisan Penelitian dan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar 2014.
- Rifa I, A, 2007, *Evaluasi Pembelajaran*, Universitas Negeri Semarang Press, Semarang.
- Subarsono, AG, 2012, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta



- Suharno. (2010). *Dasar-dasar Kebijakan Publik: Kajian Proses dan Analisis kebijakan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Suratman, 2017. *Generasi Implementasi dan Evaluasi; Kebijakan Publik*, Surabaya: Capiya Publishing.
- Sulistiyawati, Ary.2011. *Pelayanan Keluarga Berencana*. Jakarta.
- Suhar, Edi. 2010. *Analisa Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Uje, La, 2015. Evaluasi Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 011 Tentang Pengelolaan Sampah Di Kota Samarinda, *eJournal Administrative Reform, Volume 1 Nomor 2*.
- Wahab, Solichin Abdul. 2012. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno Budi, 2005. *Teoridan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Media Presindo.

### **Perundang-Undangan**

- Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 *Tentang Transportasi Online*.
- Peraturan Menteri Nomor 32 Tahun 2016 *Tentang Penyelenggara Angkutan Orang Dengan Kendaraan Umum Tidak Dalam Trayek*.

L

A

M

P

I

R

A

N

Kepala seksi tidak dalam trayek dan staf beserta jajarannya pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Sul-Sel



Kepala seksi tidak dalam trayek dan staf beserta jajarannya pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Sul-Sel



Manager PT.Grab Cabang Makassar beserta Staf





Driver Transportasi Online



Driver Transportasi Online Dan Konsumen/Pengguna Jasa Transportasi Online

