

Mitra Sanding Pelayanan Publik Bidang Transportasi Online (Studi Kasus Kebijakan Publik dalam Konteks Transportasi)

Muh. Yusuf Usman ✉

Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang berfokus pada fenomena atau peristiwa yang bersifat subjektif dan deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Kota Makassar, yang berlangsung selama 6 (enam) bulan yakni Mei s.d Oktober 2022. Adapun informan penelitian terbagi atas informan kunci (direktur Gojek, Pemkot) dan informan eksternal (pengemudi, pengguna/konsumen dan merchant). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil temuan menunjukkan bahwa: 1) mitra sanding pelayanan publik bidang transportasi online di Kota Makassar dalam aspek asas, mekanisme, kualitas dan kepuasan pelayanan adalah pemerintah telah bertanggung jawab mengatur dan mengawasi layanan transportasi online namun upaya yang dilakukan dirasa belum maksimal, regulasi yang terus berubah-ubah menunjukkan ketidaksiapan secara substansi dan administrasi untuk menerapkan regulasi yang mumpuni dan memberikan keteraturan, dan hal ini pun menyebabkan tidak adanya kepastian hukum dan mengurangi kebermanfaatannya dari regulasi itu sendiri, pemerintah dan gojek dapat mengembangkan teknologi yang mendukung perbaikan transportasi publik, kualitas dan kepuasan telah dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna transportasi online; 2) mitra sanding pemerintah dan perusahaan Gojek dalam pelayanan publik di Kota Makassar telah menumbuhkan respon positif dan penerimaan, menciptakan peluang pendapatan dan manfaat ekonomi, kesadaran pemerintah, swasta dan masyarakat tentang masa depan transportasi seiring dengan kemajuan teknologi telah memprakarsai keseriusan pemerintah, swasta dan masyarakat untuk mencapai manfaat transportasi online. Namun kelemahan ada pada regulasi dan ketidakpastian hukum, sementara bagi pemerintah, mitra sanding ini telah menjadi sumber pendapatan tambahan melalui pajak dan biaya lisensi, dan tantangan yang dihadapi dapat menciptakan monopoli dan menghambat persaingan sehat dalam industri transportasi; dan 3) strategi mitra sanding pelayanan publik bidang transportasi online di Kota Makassar mampu memberikan angin segar dengan menghadirkan keseriusan dan konsistensi baik pemerintah maupun swasta serta masyarakat untuk mendukung terwujudnya transportasi online yang mudah, simpel dan menguntungkan banyak pihak.

Kata kunci: mitra sanding, transportasi online, gojek, pengemudi, konsumen

Abstract

This research is qualitative research which focuses on subjective and descriptive phenomena or events. The research was carried out in Makassar City, which lasted for 6 (six) months, namely May to October 2022. The research informants were divided into key informants (Gojek director, City Government) and external informants (drivers, users/consumers and merchants). Data collection was carried out through interviews,

observation and documentation. The findings show that: 1) the partner partner for public services in the field of online transportation in Makassar City in terms of principles, mechanisms, quality and service satisfaction is that the government is responsible for regulating and supervising online transportation services, but the efforts made are felt to be not optimal, regulations are constantly changing -Change shows an unpreparedness in substance and administration to implement adequate regulations and provide order, and this also causes a lack of legal certainty and reduces the usefulness of the regulations themselves. The government and Gojek can develop technology that supports improvements in public transportation, quality and satisfaction. perceived by the public as users of online transportation; 2) partner partners of the government and the Gojek company in public services in Makassar City have fostered a positive response and acceptance, created income opportunities and economic benefits, government, private and public awareness about the future of transportation along with technological advances has initiated the seriousness of the government, private sector and society to achieve the benefits of online transportation. However, the weaknesses that exist in regulations and violations of the law, while for the government, these partners have become a source of additional income through taxes and licensing fees, and the challenges faced can create monopolies and hinder healthy competition in the transportation industry; and 3) the partner strategy for public services in the field of online transportation in Makassar City is able to provide a breath of fresh air by providing seriousness and consistency from both the government, the private sector and the community to support the realization of online transportation that is easy, simple and benefits many parties.

Keywords: *partner, online transportation, Gojek, driver, consumer*

Copyright (c) 2023 Muh. Yusuf Usman

✉ Corresponding author :

Email Address : muhyusufusmanji@gmail.com

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya dari pemerintah demi terwujudnya kesejahteraan sebagaimana menjadi tujuan negara yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI 1945) dan menjadi tujuan diselenggarakannya otonomi daerah. Dengan kata lain, pelayanan publik adalah salah satu konsep untuk mencapai apa yang dikehendaki oleh masyarakat dan negara (Ridwan, Juniarso dan Sudrajat 2017). Oleh karena itu, pemerintah sebagai patron dari pelayanan publik harus terus melakukan perbaikan serta optimalisasi dengan membentuk kebijakan publik yang unggul (*excellent public policy*) dan memberikan pelayanan publik secara prima (*first-rate public service*). Pentingnya pelayanan publik diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi pemerintah sebagai pemberi pelayanan maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan. Menurut (Savas 1990) karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah sebagian besar layanan berbentuk jasa dan tak nyata (perijinan, sertifikat, peraturan, dan lain sebagainya), saling terkait dengan jenis pelayanan yang lain berskala regional atau nasional (pelayanan transportasi, pelayanan bis kota akan bergabung dengan pelayanan mikrolet, bajaj, ojek, taksidan lain sebagainya), tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis, efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan dimanasemakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan, dan tujuan akhir dari pelayanan

publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memadukan perkembangan dan kemajuan teknologi adalah transportasi online. Di tengah hiruk-pikuk kemajuan dan perkembangan yang ada saat ini termasuk dalam bidang transportasi menghadirkan salah satu terobosan yang sangat potensial baik dari aspek manfaat publik maupun dalam aspek benefit dan menjadi salah satu langkah strategi untuk memajukan dan mengembangkan sistem pelayanan transportasi berbasis online.

Hal ini dapat diketahui bahwa transportasi online merupakan langkah inovatif dalam memberikan pelayanan publik seiring dengan pemanfaatan kemajuan teknologi. Transportasi online ini merupakan industri baru yang sedang berkembang pesat di Indonesia. Kehadiran transportasi online mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan publik pada bidang transportasi di Indonesia khususnya di perkotaan. Hal ini terkait pula dengan pengaruh masyarakat modern serta urbanisasi yang membuat kebutuhan hidup masyarakat di perkotaan semakin kompleks. Urbanisasi masyarakat perkotaan terus mengalami perkembangan signifikan. Tiap tahun kota-kota besar dipadati dengan pertumbuhan penduduk yang cenderung mengalami peningkatan. Seperti halnya di Kota Makassar, dalam laporan BPS Tahun 2019, jumlah penduduk dari 2017 hingga 2018 mengalami peningkatan sebesar 19.143 jiwa, dengan laju pertumbuhan penduduk pertahun sebesar 1.29 %. Urbanisasi merupakan suatu hal ataupun fenomena yang lumrah terjadi di dunia sekarang ini. Namun tingginya laju pertumbuhan penduduk berpacu pula dengan kemajuan teknologi digital. Salah satu yang dapat membuktikan hal tersebut ialah dengan bermunculannya penyedia jasa transportasi online berbasis aplikasi.

Mitra sanding merupakan istilah yang digunakan peneliti dan merupakan akronim dari *collaborative governance* yang menggabungkan berbagai kepentingan regulasi agar dapat disinergikan dalam mendukung fungsi pelayanan publik. Juga, sebagai pendekatan untuk memecahkan masalah kompleks dimana berbagai kelompok pemangku kepentingan berunding membangun konsensus dan mengembangkan jaringan untuk menerjemahkan konsensus menjadi hasil.

Salah satu penyedia jasa dalam sektor ini yang cukup dikenal dan menjadi kebanggaan adalah Gojek, Gojek yang merupakan *trademark* dari perusahaan swasta PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa, Gojek merupakan salah satu unicorn paling populer di Indonesia, hal ini didasari dari tingginya daya serap masyarakat sebagai konsumen Gojek, adanya kemudahan penggunaan, penawaran produk yang terus berkembang, serta jangkauan yang luas menjadikan Gojek semakin diminati dan yang terpenting adalah Gojek merupakan karya anak bangsa. Meskipun bermunculan berbagai aplikasi yang memudahkan di bidang transportasi, disisi lain fenomena ini juga memiliki dampak bahwa akibat arus disrupsi telah berdampak pada transportasi konvensional seperti angkutan konvensional yang saat ini mulai tergantikan dengan moda transportasi online.

Lembaga riset yang sama namun *scope* yang berbeda, dengan menjadikan pengemudi roda dua, mitra UMKM (Mitra Merchant) dan konsumen sebagai subjek penelitian, ditemukan selain kontribusi dari sisi perekonomian, kehadiran Gojek telah mengurangi tekanan pengangguran dengan memperluas kesempatan kerja, sebanyak 77% mitra pengemudi berusia 20-39 tahun, 15% mitra pengemudi merupakan lulusan Perguruan Tinggi, 8% mitra pengemudi memiliki tingkat pendidikan SMP-SMA sederajat dan 78 % mitra pengemudi memiliki tanggungan keluarga.

Dalam riset tersebut bahwa gojek berkontribusi Rp. 8,2 triliun per tahun melalui penghasilan mitra pengemudi dan Rp. 1,7 triliun per tahun melalui penghasilan mitra UMKM. GO JEK telah mengurangi tekanan pengangguran dengan memperluas kesempatan kerja, GO JEK meningkatkan penghasilan dan pengeluaran Mitra Pengemudi dan kesejahteraan keluarga, kualitas hidup Mitra Pengemudi meningkat. Pada prakteknya, kontribusi jasa transportasi online yang besar tidak diikuti dengan manfaat sebanding dalam pelayanan publik yang diberikan kepada para pengemudi

Secara normatif, praktik hubungan hukum antara pengemudi dan perusahaan adalah hubungan kemitraan, namun masih terdapat perbedaan pandangan dalam menilai hubungan hukum saat ini. Sebuah anggapan bahwa hubungan antara pengemudi dan perusahaan adalah hubungan kemitraan bukan hubungan kerja. Jika ditinjau dari UU Ketenagakerjaan, pola hubungan antara pengemudi dan perusahaan tidak masuk dalam bentuk perjanjian kerja yang meliputi upah, perintah, dan pekerjaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak ada unsur upah dalam pola hubungan tersebut dikarenakan penghasilan pengemudi menggunakan mekanisme bagi hasil.

Kepuasan konsumen merupakan kebutuhan dasar yang dapat digambarkan sebagai suatu hal yang menyenangkan. Rasa puas akan muncul jika dorongan tersebut tidak disalurkan maka akan muncul rasa tidak puas. Seiring dengan kemajuan perkembangan teknologi, tuntutan konsumen akan layanan yang berkualitas semakin meningkat. Dahulu konsumen membeli suatu produk atau jasa hanya berdasar pada kebutuhan saja. Sekarang ini konsumen lebih bersifat menuntut serta lebih memperhatikan masalah kualitas.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang berfokus pada fenomena atau peristiwa yang bersifat subjektif dan deskriptif dengan pertimbangan kemungkinan data yang diperoleh di lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang perlu adanya analisis secara mendalam. Maka pendekatan kualitatif lebih mendorong pada pencapaian data yang bersifat lebih mendalam terutama keterlibatan peneliti sendiri di lapangan. Dalam penelitian kualitatif ini juga peneliti sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data yang berhubungan langsung dengan objek penelitian. Peneliti dalam menggunakan pendekatan kualitatif telah terlibat dalam pengumpulan data bersifat deskriptif seperti kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Melalui pendekatan ini, peneliti cenderung lebih subjektif dengan sebagian besar data yang dikumpulkan melibatkan interpretasi peneliti. Meskipun demikian, dengan keterbatasan waktu dan tenaga, peneliti dapat mengumpulkan data secara cukup dan memadai.

Pemilihan lokasi tersebut mempertimbangkan bahwa Kota Makassar sebagai salah satu kota besar dengan pengguna transportasi online yang sangat besar, dan berbagai masalah yang ditemukan dalam mewujudkan pelayanan publik yang akuntabel, baik dari sisi regulasi daerah yang mengatur tentang transportasi online, penyedia jasa transportasi, pengguna jasa transportasi dan kepuasan pelanggan. Fokus utama penelitian ini adalah mitra sading pelayanan publik bidang transportasi. Secara khusus fokus penelitian ini adalah mitra sading layanan publik, faktor internal mitra sading layanan publik, faktor eksternal mitra sading layanan publik, dan strategi mitra sading layanan publik. Secara khusus fokus penelitian ini adalah mitra sading layanan publik, faktor internal mitra sading layanan publik, faktor

eksternal mitra sanding layanan publik, dan strategi mitra sanding layanan publik. Untuk memperoleh gambaran utuh tentang fokus penelitian, dideskripsikan sebagai berikut:

1. Minta sanding pelayanan publik adalah pola kolaborasi antara pemerintah dan pihak swasta dalam pelayanan masyarakat bidang transportasi online. Unsur-unsur yang ditelaah dalam pola kolaborasi ini adalah azas layanan, mekanisme layanan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan.
2. Faktor internal mitra sanding layanan publik adalah kekuatan dan kelemahan pada masing-masing pihak (pemerintah dan swasta) dalam melakukan mitra sanding layanan masyarakat bidang transportasi.
3. Faktor eksternal mitra sanding layanan publik adalah peluang dan tantangan pada masing-masing pihak (pemerintah dan swasta) dalam melakukan kolaborasi layanan masyarakat bidang transportasi.
4. Strategi mitra sanding layanan publik adalah tawaran konseptual (hipotetik) yang disusun sesuai hasil penelitian yang dapat dijadikan solusi alternatif dalam membangun kolaborasi. Strategi mitra sanding meliputi komponen-komponen: rasional, tujuan dan manfaat, mekanisme, efek publik, dan indikator keberhasilan.
5. Gojek, merupakan perusahaan transportasi online PT. Karya Anak Bangsa yang menjadi studi kasus dalam penelitian ini dan dengan pertimbangan bahwa Gojek merupakan transportasi berbasis online yang banyak digunakan dibandingkan dengan kompetitornya.

Dalam penelitian ini, informan kunci adalah Direktur penyedia jasa transportasi online GOJEK (inisial MK) dan Pemerintah Kota Makassar sebagai pihak yang mengeluarkan regulasi pelayanan publik tentang transportasi online. Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam (Sugiyono 2016) yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Mitra sanding dalam aspek asas, mekanisme, kualitas, dan kepuasan dalam pelayanan publik bidang transportasi online di Kota Makassar

Asas layanan

Asas layanan sebagai prinsip-prinsip yang harus dipenuhi dalam melaksanakan suatu kegiatan layanan agar kegiatan tersebut dapat terlaksana dengan baik serta memberikan manfaat yang optimal bagi penerima layanan. Asas layanan dapat berbeda-beda tergantung pada jenis layanan yang diberikan. Asas layanan berdasarkan regulasi dan tingkat operasionalisasi transportasi online tidak terkait secara langsung. Namun, terdapat beberapa asas umum yang dapat dijadikan dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk layanan transportasi online, yakni asas kepentingan warga masyarakat dan masyarakat asing, asas ketidakberpihakan, asas kecermatan, asas keterbukaan, asas partisipasi, asas kemudahan akses, asas sistem, mekanisme, dan prosedur, asas jangka waktu penyelesaian.

Dalam penyelenggaraan layanan transportasi online, asas-asas tersebut diaplikasikan untuk memastikan bahwa layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara

adil dan transparan, seperti asas kepentingan warga masyarakat dan masyarakat asing dapat diaplikasikan untuk memastikan bahwa layanan transportasi online tidak hanya menguntungkan pengusaha, tetapi juga memberikan manfaat bagi pengguna dan masyarakat luas. Asas keterbukaan juga dapat diaplikasikan untuk memastikan bahwa informasi mengenai layanan transportasi online mudah diakses oleh masyarakat dan transparan mengenai biaya dan ketentuan penggunaan layanan tersebut. Asas layanan ini adalah landasan dalam operasionalisasi transportasi online go-jek di Kota Makassar yang memberikan manfaat bagi pengguna.

Kutipan hasil wawancara dengan responden berinisial "AH" terkait dengan apa yang membuat mereka tertarik dengan go-jek sebagai sebuah transportasi online di Kota Makassar, yang mengatakan bahwa:

"Saya tertarik menggunakan layanan transportasi online karena kemudahannya. Saya bisa memesan transportasi hanya dengan beberapa kali sentuhan di aplikasi. Tidak perlu lagi menunggu lama di pinggir jalan atau mencari taksi yang kosong. Dalam waktu beberapa menit saja, transportasi sudah datang menjemput saya."

Transportasi online go-jek dinilai sebagai bentuk transportasi yang memberikan banyak manfaat bagi masyarakat terutama pengguna jasa go-jek, Hal ini tentunya karena ada manfaat yang dirasakan secara langsung oleh pengguna sehingga memberikan kesan bahwa menggunakan transportasi online seperti go-jek adalah lebih baik. Hal ini Seperti dikemukakan oleh pengguna jasa gojekberinisial "F" yang mengatakan tentang apa yang mereka nilai penting dari adanya go-jek:

"transparansi adalah hal yang saya nilai penting dalam layanan transportasi online. Saya dapat melihat informasi detail mengenai driver yang akan menjemput saya, seperti nama driver, nomor kendaraan, dan posisi kendaraan. Hal ini memberikan rasa aman dan nyaman bagi saya sebagai pengguna."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas menunjukkan bahwa para pengguna layanan jasa transportasi online gojek ini merasa aman dan nyaman karena adanya transparansi dari aplikasi yang digunakan, dan hal tersebut ditunjukkan dalam aplikasi dengan rincian yang jelas dan begitupun peta keberadaan go-jek yang dapat ditunjukkan secara Real Time. Sejauh ini layanan yang diberikan oleh go-jek juga dirasakan aman oleh pengguna berinisial "RE" wawancara tentang keamanan menggunakan layanan transportasi online dia mengatakan bahwa:

"Ya, saya merasa terlindungi, jasa transportasi online Gojek memberikan perlindungan asuransi kecelakaan bagi pengguna dan pengemudi. Hal ini memberikan kepercayaan dan ketenangan pikiran saat menggunakan layanan tersebut."

Hal ini juga diperkuat oleh informan berinisial "A" tentang pengalaman mereka menggunakan transportasi online:

"Saya belum pernah mengalami pengalaman buruk dalam menggunakan layanan transportasi online. Namun, saya pernah mendengar cerita dari teman yang mengalami masalah dengan driver yang tidak profesional. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan layanan transportasi online untuk memastikan kualitas dan keandalan driver mereka."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa banyak hal yang dirasakan oleh pengguna dengan pengalaman-pengalaman selama menggunakan jasa transportasi online go-

jek, sehingga dari banyak pengalaman tersebut memberikan masukan untuk peningkatan layanan yang semakin baik dari hari ke hari.

Dari sisi driver atau pengemudi transportasi online go-jek sendiri di Kota Makassar telah merasakan banyak manfaat dan bahkan banyak pengemudi yang sebelumnya adalah pengemudi ojek konvensional beralih ke transportasi online gojek. Dari sisi waktu dengan layanan transportasi online go-jek dapat memberikan tingkat efisiensi penggunaan waktu oleh driver sehingga manfaat asas layanan tersebut memberikan jaminan bahwa bekerja sebagai driver online sangat mudah mengoptimalkan waktu. Melalui hasil wawancara yang dilakukan terhadap driver ojolberinisial "AR" mengatakan bahwa:

"Saya tertarik menjadi driver layanan transportasi online karena fleksibilitas waktu kerjanya. Saya dapat mengatur jadwal kerja saya sendiri dan dapat menghasilkan penghasilan tambahan dengan mengemudi saat waktu luang."

Terkait dengan tingkat dukungan perusahaan transportasi online terhadap para pengemudi, hasil wawancara dengan pengemudi berinisial "S" sebagai berikut:

"Ya, saya merasa didukung oleh perusahaan layanan transportasi online. Mereka memberikan pelatihan dan panduan kepada kami sebagai driver. Mereka juga memberikan akses ke layanan pelanggan yang dapat membantu kami dalam menyelesaikan masalah atau pertanyaan yang muncul selama bekerja"

Lebih lanjut, dalam wawancara dengan driver yang sama tentang apakah pernah menghadapi masalah dalam menjalankan layanan transportasi online, mengatakan bahwa:

"Ya, saya pernah menghadapi masalah seperti kesalahan navigasi atau masalah teknis dengan aplikasi. Namun, perusahaan layanan transportasi online memiliki tim dukungan teknis yang siap membantu kami dalam menyelesaikan masalah tersebut. Mereka juga memberikan pelatihan dan panduan untuk mengatasi situasi yang mungkin timbul selama bekerja"

Melalui wawancara dengan pengguna dan driver layanan transportasi online, terlihat bahwa kemudahan, transparansi, perlindungan, kualitas layanan, dan dukungan dari perusahaan merupakan faktor-faktor yang penting dalam penggunaan dan penyediaan layanan transportasi online. Dengan demikian, keberadaan perusahaan transportasi online go-jek Memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna dan juga driver atau pengemudi gojek. Keberadaan pemerintah harus dapat memberikan dukungan yang memperkuat perjalanan transportasi online agar semakin baik dan terlebih menjadi asas layanan yang berbasis manfaat baik secara langsung terhadap para pengguna maupun secara tidak langsung dengan meningkatnya pendapatan daerah di mana transportasi online tersebut beroperasi.

Asas layanan dalam pengangkutan memiliki 2 aspek yakni bersifat perdata dan bersifat publik. Asas layanan yang bersifat publik terdapat pada tiap-tiap Undang-Undang Pengangkutan, baik darat, laut dan udara. Dalam Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan terdapat dalam pasal 2 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009. Asas yang bersifat perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan niaga, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengirim barang.

Pengangkutan berbasis online tidak diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, akan tetapi perkembangan teknologi yang pesat dan pengangkutan online ini dibutuhkan masyarakat, yang dituntut untuk melakukan aktifitas yang tinggi, maka pemerintah mengeluarkan regulasi untuk pemberlakuan pengangkutan online

dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Perhubungan. Berbagai syarat dan ketentuan yang ditetapkan dalam UU Nomor 22 Tahun 2009 sebagai kendaraan umum harus dilaksanakan.

Hubungan kemitraan yang terjadi antara PT. GO-JEK dengan driver GO-JEK untuk dapat terjadi hubungan kerja maka harus terpenuhi ketiga unsur di atas.

Unsur yang pertama adanya pekerjaan yang harus dilakukan. Dalam pekerjaannya *driver* GO-JEK mendapat pekerjaan yang berasal dari PT.GO-JEK melalui aplikasi GO-JEK di mana konsumen memesan jasa *driver* GO-JEK untuk antarjemput barang dan/atau orang, layanan pesan-antar barang dengan kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat atau jasa lainnya yang terkait. Unsur yang kedua adalah perintah. *Driver* GO-JEK mendapat perintah dari PT. GO-JEK di mana konsumen memesan jasa melalui aplikasi GO-JEK, meskipun mereka memiliki hak untuk memilih apakah akan menerima pekerjaan itu atau tidak, dengan kata lain *driver* GO-JEK diberi kebebasan memilih pekerjaan yang akan diambilnya.

Unsur yang ketiga yaitu upah. Pengertian upah dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Pasal 1 Angka 13 “Upah adalah hak pekerja/buruh yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari pengusaha atau pemberi kerja kepada pekerja/buruh yang ditetapkan dan dibayarkan menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan, atau peraturan perundang-undangan, termasuk tunjangan bagi pekerja/buruh dan keluarganya atas suatu pekerjaan dan/atau jasa yang telah atau akan dilakukan.

Mekanisme layanan

Mekanisme layanan dalam transportasi online bertujuan untuk memastikan bahwa layanan tersebut berjalan dengan aman, nyaman, dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Selain itu, mekanisme layanan juga dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Mekanisme layanan dalam transportasi online mengacu pada prosedur dan aturan yang harus diikuti oleh penyedia layanan dan pengguna layanan dalam menggunakan aplikasi transportasi online. Beberapa mekanisme layanan dalam transportasi online:

- a) Pendaftaran dan verifikasi akun: Pengguna harus mendaftar dan memverifikasi akun mereka di aplikasi transportasi online sebelum dapat menggunakan layanan tersebut.
- b) Pemesanan layanan: Pengguna dapat memesan layanan transportasi online melalui aplikasi dengan memilih jenis layanan, menentukan titik penjemputan dan tujuan, serta memilih metode pembayaran.
- c) Penugasan pengemudi: Setelah pengguna memesan layanan, aplikasi akan menugaskan pengemudi yang tersedia untuk menjemput pengguna.
- d) Pelaksanaan layanan: Setelah pengemudi tiba di titik penjemputan, pengguna dapat naik ke kendaraan dan pengemudi akan membawa pengguna ke tujuan yang diinginkan.
- e) Pembayaran: Setelah layanan selesai, pengguna harus membayar biaya layanan melalui aplikasi transportasi online.
- f) Penilaian layanan: Setelah layanan selesai, pengguna dapat memberikan penilaian dan ulasan mengenai pengemudi dan layanan yang diberikan.

Beberapa hasil kutipan wawancara terkait dengan mekanisme layanan transportasi online gojek di Kota Makassar sebagai berikut:

Terkait dengan mekanisme pemesanan dan penggunaan layanan transportasi online, dalam hasil wawancara dengan pengguna jasa transportasi go-jek di kota Makassar berinisial “AS” mengatakan bahwa:

“Mekanisme pemesanan dan penggunaan layanan transportasi online sangat mudah. Saya hanya perlu mengunduh aplikasi, membuat akun, dan memasukkan detail perjalanan seperti lokasi penjemputan dan tujuan. Setelah itu, saya dapat melihat informasi mengenai driver yang ditugaskan, seperti nama driver, nomor kendaraan, dan estimasi waktu kedatangan. Selama

perjalanan, saya dapat memantau jalur yang diambil dan setelah selesai, pembayaran dapat dilakukan melalui aplikasi."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas menunjukkan bahwa bagi pengguna sangat mudah untuk menggunakan aplikasi yang digunakan oleh transportasi online gojek, kejelasan pengemudi dengan estimasi waktu kedatangan memberikan nilai tambah yang sangat baik bagi pengguna dan sangat inovatif. Selain itu tingkat transparansi yang diberikan oleh go-jek dinilai baik, Sebagaimana dikemukakan oleh salah seorang pengguna jasa go-jekberinisial "M" dalam kutipan wawancaranya mengatakan sebagai berikut:

"Layanan transportasi online memberikan transparansi yang baik. Saya dapat melihat informasi detail mengenai driver yang akan menjemput, seperti nama driver, nomor kendaraan, dan posisi kendaraan. Hal ini memberikan rasa aman dan nyaman bagi saya sebagai pengguna. Selain itu, saya juga dapat memberikan penilaian dan ulasan terhadap pengalaman saya dengan driver dan layanan yang diberikan"

Sesuai dengan hasil wawancara tersebut di atas memperlihatkan bahwa transportasi online gojek di Kota Makassar mendapatkan apresiasi yang baik dari para pengguna tidak hanya karena kemudahan dalam menggunakannya namun juga rasa aman dan nyaman bagi pengguna dengan adanya transparansi yang diberikan dan ditunjukkan melalui aplikasi yang digunakan.

Selanjutnya, mekanisme layanan sendiri juga melibatkan pengemudi atau driver dalam menjalankan pekerjaan mereka sebagai pengemudi yang memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan dan juga konsumen mereka. Sebagai driver atau pengemudi tentunya memiliki mekanisme tersendiri sehingga mereka terlibat atau bergabung dalam sebuah perusahaan yang berbasis transportasi online. Melalui hasil kutipan wawancara dengan driver go-jekberinisial "U" kaitannya dengan mekanisme kerja sebagai driver layanan transportasi online mengatakan bahwa:

"Sebagai driver layanan transportasi online, saya mendaftar dan mengikuti proses seleksi yang ditentukan oleh perusahaan. Setelah diterima, saya akan menerima pemberitahuan melalui aplikasi ketika ada pesanan. Saya akan mengambil penumpang sesuai dengan lokasi yang ditentukan dan mengantarkan mereka ke tujuan yang diinginkan. Setelah perjalanan selesai, pembayaran akan dilakukan melalui aplikasi."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas menunjukkan bahwa mekanisme layanan cukup jelas antara driver atau pengemudi dengan perusahaan jasa transportasi online, penggunaan teknologi go-jek dan juga tingkat kemajuan masyarakat yang beradaptasi dengan penggunaan teknologi tersebut memberikan kemudahan akses bagi siapapun termasuk bagi pengemudi atau driver transportasi online. Terlebih bahwa perusahaan Sangat terbuka dengan siapapun dari masyarakat yang ingin bergabung sebagai pengemudi atau driver berbasis online.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan driver berinisial "MF" terkait dengan apakah dukungan diberikan oleh perusahaan terhadap pengemudi atau driver go-jek dalam menjalankan layanan transportasi online mengatakan sebagai berikut:

"Ya, perusahaan layanan transportasi online memberikan dukungan kepada kami sebagai driver. Mereka memberikan pelatihan dan panduan mengenai tata cara kerja, aturan, dan kebijakan perusahaan. Selain itu, mereka juga memiliki tim dukungan teknis yang siap membantu kami dalam menyelesaikan masalah atau pertanyaan yang muncul selama bekerja."

Hasil wawancara tersebut di atas menunjukkan bahwa perusahaan transportasi online go-jek sangat mendukung para pengemudi atau drivernya. Adanya pedoman dan panduan yang jelas tentang tata kerja antara perusahaan dengan driver Sehingga para driver mendapatkan pendampingan atas masalah-masalah yang dihadapi selama berada dalam naungan gojek.

Melalui kutipan wawancara dengan pengguna dan driver layanan transportasi online tersebut terlihat bahwa mekanisme pemesanan, transparansi, perlindungan asuransi, dan dukungan dari perusahaan merupakan faktor-faktor penting dalam penggunaan dan penyediaan layanan transportasi online yang memberikan manfaat bagi para pihak.

Kehadiran transportasi online di Kota Makassar tidak lepas dari berbagai tahapan perubahan kebijakan. Adapun dalam hal ini terbagi dalam 3 fase, yakni:

- Fase pertama, pada fase ini pemerintah ingin menegakkan aturan secara tegas bahwa transportasi berbasis online apapun dilarang operasionalisasinya karena tidak sesuai dengan peraturan penyelenggaraan transportasi di Indonesia, hal tersebut nampak pada peraturan berikut: 1. Permenhub No 46 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek; 2. Permenhub No 28 Tahun 2015 tentang perubahan atas PM 46/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek; 3. Surat Menteri Perhubungan No. UM3012/1/21/Phb/2015; 4. Surat Menteri Perhubungan No. AJ 206/1/1 PHB 2016.

Apa yang dilakukan oleh pemerintah sebetulnya bisa dipahami, karena yang dilakukan adalah menegakkan aturan yang memang berlaku. Namun sikap seperti ini malah menjadi bumerang bagi pemerintah itu sendiri. Perkembangan inovasi bisnis transportasi berbasis online yang memiliki dampak luar biasa ini tidak berhasil diantisipasi oleh pemerintah. Hal ini menyebabkan penolakan yang masif atas kebijakan tersebut baik oleh masyarakat maupun mitra transportasi berbasis online. Fase ini terjadi pada tahun 2015 dan awal 2016.

- Kedua, fase akomodatif setengah hati. Setelah belajar dari penolakan yang masif dari publik pada fase pertama, pemerintah mulai mengakomodasi bisnis TBO. Namun dalam kebijakannya masih banyak yang tidak sesuai dengan model bisnis transportasi berbasis online. Misalkan: mitra transportasi berbasis online diharuskan berbadan hukum, harus minimal mempunyai lima angkutan, harus melalui uji KIR, harus mempunyai *pool* dan sebagainya. Fase ini tergambar dalam peraturan berikut: 1. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek; 2. Peraturan Menteri Perhubungan No. 26 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek; 3. Peraturan Menteri Perhubungan nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

Fase ini tetap memberikan ruang untuk bisnis transportasi berbasis online berkembang namun banyak syarat yang harus dipenuhi oleh mitra transportasi berbasis online. Pemerintah masih belum secara khusus membedakan antara model bisnis transportasi berbasis online dengan transportasi konvensional. Penolakan para mitra transportasi berbasis online tetap terjadi, salah satu aksinya adalah dengan mengajukan aturan ini ke Mahkamah Agung untuk diuji. Hasilnya mahkamah agung mencabut sebagian isi aturan tersebut yang dianggap tidak sesuai dengan bisnis transportasi berbasis online. Fase ini terjadi antara tahun 2016-2018. Pada periode ini Pemerintah dalam kondisi yang dilematis. Di satu sisi transportasi berbasis online memberikan kemudahan kepada publik dan juga mitra yang terlibat dalam bisnis ini semakin

besar. Namun pada sisi lain, tekanan politik dari kelompok bisnis transportasi konvensional juga sangat masif. Salah satunya adalah demo penolakan transportasi berbasis online di banyak daerah di Indonesia.

- Fase ketiga yakni kebijakan yang akomodatif terhadap bisnis transportasi berbasis online pada akhir 2018 dan 2019. Pada fase ini pemerintah telah membedakan model bisnis transportasi berbasis online dengan transportasi konvensional. Tidak seperti peraturan yang sebelumnya. Juga, pemerintah memberikan kepastian hukum kepada bisnis transportasi berbasis online berbasis sepeda motor. Karena sejak awal bisnis ini berkembang hingga adanya peraturan ini, bisnis transportasi berbasis online sepeda motor tidak mempunyai payung hukum. Bahkan secara peraturan dianggap ilegal karena tidak sesuai dengan UU 22/2009.

Sikap pemerintah untuk mengakomodasi model bisnis transportasi berbasis online karena bisnis ini telah berkembang begitu pesat dan melibatkan banyak orang. Bahkan nilai valuasinya lebih besar dari transportasi konvensional. Dua kebijakan pada fase ini adalah: Peraturan Menteri Perhubungan No. 118 Tahun 2018 tentang Angkutan Sewa Khusus dan kemudian disempurnakan dengan Peraturan Menteri No. 17 tahun 2019 dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat. Meskipun masih ada protes terkait aturan ini, namun protes yang dilakukan hanya sekedar masalah teknis seperti penetapan tarif batas bawah dan atas. Bukan lagi pada substansi apa yang diatur.

Kualitas dan kepuasan layanan

Kualitas dan kepuasan layanan dengan hadirnya transportasi online di Makassar memberikan dampak yang luar biasa baik bagi mitra (*driver*) maupun masyarakat (konsumen). Hal ini sejalan dengan komitmen gojek bahwa mereka ingin meningkatkan kesejahteraan sosial dengan menciptakan efisiensi pasar melalui teknologi, menyebarkan dampak sosial yaitu kehidupan yang lebih baik untuk driver dan keluarganya dengan meningkatkan jumlah penghasilan mereka dan kemudahan akses bagi masyarakat.

Keberadaan transportasi online gojek mendapat sambutan yang baik dan positif bagi masyarakat di kota Makassar. Hal ini dikarenakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan gojek. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan tingkat kesejahteraan hidup driver itu sendiri menjadi patokan yang dirasa paling tepat untuk memberikan gambaran dampak sosial dan eksistensi transportasi online yang disediakan oleh Gojek. Hadirnya angkutan online gojek di tengah masyarakat kota Makassar yang merespon baik karena mudah dan cepat serta menghindari kemacetan.

Hasil wawancara yang diperoleh dari responden menunjukkan bahwa kebutuhan driver tercukupi setelah bergabung di gojek. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan "A" sebagai berikut :

"Iya,selama ini gojek sudah membantu memenuhi kebutuhan keluarga dari dapur sampai transportasi anak-anak ke sekolah".

Kesejahteraan digunakan sebagai salah satu indikator yang digunakan untuk melihat dampak gojek dalam mencukupi kesejahteraan para drivernya. Pernyataan informan lain "RA", bahwa:
"lumayan tercukupi, karena kebutuhan makan dan sewa rumah bisa terpenuhi meski tetap harus berhemat"

Dalam wawancara dengan driver gojek mengenai apakah kesejahteraan meningkat setelah bergabung di gojek. Hal ini sesuai dengan pernyataan "RD" yang bekerja sebagai cook di cafe sebelum bergabung di Gojek.

"Iya... Gojek juga sangat memperhatikan kesejahteraan driver nya... Gojek selalu memastikan drivernya tidak ada yang kesusahan. Contohnya membagikan sembako, voucher makan dan minum pada drivernya".

Walaupun tidak berdampak besar pada tingkat pengangguran di kota Makassar, namun keberadaan gojek tidak dapat dianggap sebelah mata karena ternyata keberadaan gojek justru menjadi lahan pekerjaan baru yang dapat meningkatkan pendapatan mereka. Dari hasil jawaban responden terhadap alasan mereka bergabung menjadi driver gojek adalah karena pendapatan mereka mengalami kenaikan setelah bergabung di gojek.

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan berbagai ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang telah ditentukan. Pelayanan yang diberikan ojek online dan angkutan umum di Kota Makassar di nilai berbeda-beda bagi setiap konsumen. Dimana pelayanan yang baik dapat dilihat bagaimana para driver dalam mengendarai kendaraan, menjaga keselamatan penumpang, dan bagaimana penumpang merasa aman dan nyaman menggunakan jasa ojek online dan angkutan umum.

Hasil pengamatan dan informasi yang diperoleh dari responden menunjukkan bahwa ojek online di Kota Makassar memiliki pelayanan yang cukup bagus, dan ini dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat dalam menggunakan transportasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan "SF" mengenai bagaimana pelayanan yang berikan ojek online kepada pelanggan, yaitu sebagai berikut:

"Menurut saya driver ojek online itu dalam mengendarai kendaraan itu bagus, mereka berhati-hati agar penumpang atau pengguna ojek online selamat sampai tujuan"

Kualitas pelayanan digunakan sebagai salah satu indikator yang digunakan untuk melihat efisiensi ojek online dan angkutan umum. Bagus tidaknya suatu pelayanan akan mempengaruhi sikap masyarakat dalam menggunakan suatu layanan transportasi. Pernyataan "SF" merasa bahwa pelayanan yang diberikan ojek online bagus, hal ini dikarenakan driver ojek online selalu memperhatikan keselamatan para penumpangnya. Sehingga, konsumen atau pelanggan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Senada dengan Pernyataan "D" yang mengatakan bahwa:

"Ada driver yang selalu mengingatkan penumpangnya agar menjaga baju atau roknya agar tidak masuk gir motor atau menutupi lampu belakang"

Pelayanan seperti ini yang harusnya diterapkan oleh semua driver ojek online di Kota Makassar, karena melihat banyaknya peristiwa serupa yang terjadi dan bisa menyebabkan kecelakaan yang fatal. Pelayanan yang baik wajib diberikan driver ojek online kepada konsumennya hal ini dikarenakan pemerintah telah membuat regulasi tentang perlindungan konsumen yang mengacu pada hak kenyamanan, hak keamanan, hak keselamatan, dan hak atas pelayanan yang benar.

Kementerian perhubungan bahkan telah memberikan peringatan kepada para driver ojek online untuk menjamin keselamatan penumpangnya.

Berbeda dengan pelayanan yang diberikan angkutan umum, masyarakat menilai bahwa pelayanan angkutan umum saat ini sudah tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh penumpangnya. Banyak supir angkutan yang tidak memperhatikan keselamatan para penumpang. Perilaku sebagian supir angkutan umum yang suka berhenti lama untuk menunggu penumpang menjadi salah satu alasan masyarakat untuk tidak lagi menggunakannya. Masyarakat Kota Makassar menganggap angkutan umum tidak dapat diandalkan dari segi pelayanan. Belum lagi masih banyak supir angkutan umum yang ugal-ugalan, berhenti sekenanya dan membuat penumpang merasa tidak nyaman. Hal ini sesuai pernyataan salah satu responden angkutan umum, informan "U" mengatakan bahwa:

"supir angkutan umum mengendarai kendaraan dengan ugal-agalan, kadang tidak memperhatikan rambu-rambu lalu lintas, dan sering berhenti tiba-tiba untuk menunggu penumpang dengan waktu yang lama"

Pelayanan yang diberikan angkutan umum ini bertolak belakang dengan pelayanan yang berikan ojek online. Hal ini sesuai yang dikatakan "AF", bahwa:

"saya merasa aman menggunakan jasa ojek online dan tidak perlu takut karena identitas driver itu kita bisa lihat, seperti apa wajahnya, nama, plat kendaraan, dan tarifnya juga sudah di tau sebelum dipesan. Kalau naik angkutan umum selalu berdesak-deakan dan banyak tindak kriminal dan pencurian yang terjadi seperti copet"

Banyak supir angkutan umum yang tidak bisa bersaing dengan fasilitas yang diberikan ojek online kepada penumpang di Kota Makassar. Ini juga merupakan penyebab banyaknya penumpang yang beralih menggunakan ojek online. Namun, Ojek online juga tidak dapat disalahkan dengan kondisi ini, apalagi ojek online banyak menyerap tenaga kerja dari berbagai kalangan dan usia di Kota Makassar. Sebaiknya perusahaan angkutan umum dapat memperbaiki pelayanannya dan melakukan inovasi baru agar penumpang bisa seramai dulu lagi, dan tak kalah dengan ojek online.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, pelayanan yang diberikan ojek online lebih bagus dibandingkan angkutan umum. Hal ini disebabkan karena driver ojek online selalu menjaga dan memperhatikan kenyamanan dan keamanan penumpangnya, dan angkutan umum terbukti tidak mampu memberikan pelayanan yang bagus kepada penumpang. Sehingga, ojek online lebih efisien digunakan ketimbang angkutan umum di Kota Makassar.

Pada transportasi ojek online konsumen dapat melihat biaya perjalanan pada titik awal penjemputan sampai pada titik akhir pemberhentian pada aplikasi ojek online yang terdapat pada smartphone setelah melakukan proses pemesanan, sehingga konsumen dapat memutuskan akan melanjutkan perjalanan atau mengganti layanan ojek online ke layanan transportasi yang lain. Harga atau tarif yang diberikan ojek online dan angkutan umum dinilai responden sangat terjangkau, sesuai yang dikatakan "AF" salah satu pengguna ojek online dan angkutan umum mengatakan bahwa:

"Tarif ojek online terjangkau terbukti pada pesatnya pelamar ojek online dan begitu pula yang memakai jasanya, ojek online juga sering memberikan promo sehingga terjangkau harganya, begitu pula dengan angkutan umum tarif yang diberikan itu sangat terjangkau, karena biasanya perjalanan jauh dekat hanya bayar 5000 rupiah"

Pertimbangan mendasar konsumen dalam menggunakan layanan transportasi untuk beraktivitas sehari-hari adalah harga. Harga yang rendah akan diminati sebab mengurangi biaya kebutuhan sehari-hari. Harga yang diberlakukan ojek online dan angkutan umum dinilai konsumen terjangkau, hal ini dikarenakan harga atau tariff ojek online ditentukan sesuai dengan jarak perjalanan yang ditempuh.

Walaupun ada perbedaan dalam menetapkan harga, namun responden merasa bahwa tarif tersebut masih terjangkau masyarakat. Perbedaan harga atau tarif ojek online dan angkutan umum ini tentu akan memberikan fasilitas yang berbeda pula. harga atau tarif ojek online dan angkutan umum harus sesuai dengan fasilitas dan manfaat yang di harapkan para penggunanya. Sesuai yang dikatakan "S" pengguna ojek online dan angkutan umum bahwa:

"meskipun ojek online lebih mahal tetapi sebanding misalnya lebih cepat sampai ketempat tujuan. Namun menggunakan angkutan umum memerlukan waktu yang agak lama tapi sebanding dengan harga/tarif yang diterapkan dan fasilitas yang terbatas."

Sebagai salah satu kota terbesar di kawasan Indonesia Timur, ribuan driver ojek online menggantungkan hidupnya tiap hari di jalan dengan memanfaatkan transportasi online berbasis aplikasi. Salah satu driver go-jek di Kota Makassar mengaku bahwa kehadiran ojek online sangat membantu dirinya mendapat penghasilan setiap hari, yang dulunya menganggur kini bisa mendapat penghasilan yang pasti. Susahnya mencari pekerjaan menjadi masalah bagi masyarakat, jumlah lapangan pekerjaan yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah pencari kerja. Namun, keberadaan ojek online di Kota Makassar ini membuka lapangan pekerjaan baru dan dapat membantu mengurangi pengangguran. Keberadaan ojek online juga banyak dimanfaatkan oleh orang yang telah memiliki pekerjaan, banyak yang menjadikan ojek online sebagai pekerjaan sampingan.

Dengan demikian berdasarkan pada aspek kualitas dan kepuasan masyarakat terkait dengan pemanfaatan transportasi online berbasis go-jek tampak baik pada pengemudi atau driver maupun masyarakat yang menggunakan jasa transportasi online. Beberapa tanggapan yang dituturkan oleh para pengemudi atau driver yang merasa bahwa tingkat kesejahteraan mereka semakin baik setelah bergabung dengan perusahaan gojek dan bahkan lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya ketika memanfaatkan usaha mandiri atau konvensional. Di samping itu dapat terhadap tingkat pengangguran di Kota Makassar menjadi semakin terkendali dengan banyaknya peminat untuk menjadi driver go-jek, dan hal ini juga mendapatkan perhatian bagi pihak perusahaan transportasi online gojek dengan memberikan kejutan-kejutan kepada para drivernya seperti memberi Sembako dan voucher bahkan boros ketika mencapai pada. Tertentu sehingga ada motivasi untuk terus berusaha mencapai target-target yang ditetapkan, sehingga memberikan dampak secara psikososial dan psikologis bahwa bergabung menjadi bagian atau Mitra dari perusahaan online berbasis gojek dapat memenuhi ekspektasi para driver.

Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengemudi atau driver gojek terhadap konsumennya dinilai efektif dan memenuhi kebutuhan para konsumen yang terlihat dengan waktu ketika mereka memesan jasa transportasi online atau go-jek dan Bahkan mereka puas karena para driver go-jek ketika membawa penumpangnya dan berbeda dengan transportasi lain yang terkadang tidak memperhatikan keselamatan para penumpangnya. Hal yang menarik dan dinilai baik oleh konsumen go-jek adalah adanya biaya yang jelas dan tertera dalam aplikasi mereka tentang jumlah tarif yang harus mereka bayarkan sehingga mereka merasa sangat cocok. Tingkat kepuasan konsumen dengan layanan go-jek juga ditunjukkan dengan kecepatan dan kesediaan para driver go-jek di sekitar tempat tinggal mereka sehingga mereka hanya menunggu

di depan rumah dan driver datang untuk menjemputnya sehingga ini merupakan fasilitas yang efektif dan efisien dari para pengguna gojek itu sendiri.

2. Kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan mitra sanding pelayanan publik bidang transportasi online di Kota Makassar

Dilihat dari hasil analisis SWOT terhadap keberadaan transportasi online di Kota Makassar tidak terlepas dari banyak permasalahan yang ditimbulkan dan begitupun tidak sedikit pula peluang dan strategi dalam mengembangkan industri transportasi online yang bermuara pada pemanfaatan teknologi yang semakin hari semakin banyak digunakan oleh masyarakat dalam memudahkan aktivitas mereka sehari-hari. Analisis SWOT transportasi online adalah sebuah metode untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi oleh perusahaan atau industri yang menyediakan layanan transportasi berbasis aplikasi. Analisis ini berguna untuk menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan daya saing, kinerja, dan pertumbuhan perusahaan atau industri tersebut. Bagaimana diketahui bahwa sangat banyak keterlibatan aktor dalam aktivitas transportasi online ia membutuhkan Sinergi secara bersama-sama untuk mencapai manfaat yang setinggi-tingginya bagi seluruh aktor yang terlibat di dalamnya.

Pelayanan publik bidang transportasi online di Kota Makassar selalu dikaitkan dengan kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan. Sejak munculnya beberapa perusahaan transportasi online yaitu Go-Jek, Grab, dan Maxim, kehadiran transportasi online ini telah mengusik bisnis pengusaha dan pelaku transportasi konvensional yang ada. Sebagai pemain lama, pelaku transportasi konvensional merasakan dampak dari adanya transportasi online yang secara langsung mengurangi pendapatan transportasi konvensional secara signifikan. Hadirnya layanan transportasi online dengan semakin maraknyatersedia di berbagai daerah ternyatamemiliki dua sisi sebagai kekuatan dan kelemahan. Di satu sisimampu memberikan kemudahanbertransportasi dengan berbagaimacam fasilitas yang ditawarkan,akan tetapi di sisi lain, adanyatransportasi online ini memicukonflik sosial dengan transportasikonvensional seperti ojek pangkalan,taksi, dan angkutan umum. Konflik yang terjadi antara kedua jenis modeltransportasi tersebut telah mengarahpada tindakan anarkis, yaitumunculnya aksi-aksi penolakan danmogok yang dilakukan awaktransportasi konvensional,memblokade jalan dengan raziapaksa dan makian hingga berujungpada kekerasan fisik, demonstrasiyang merusak fasilitas umum, danlain sebagainya.

Polemik dan kisruh terkait dengan hadirnya transportasi online di Kota Makassar ternyata tidak berdampak pada kepuasan para pihak terutama bagi kompetitor-kompetitor yang semakin hari semakin banyak dan begitupun transportasi konvensional yang masih banyak dan tersebar di hampir setiap sudut kota yang ada di Makassar. Kehadiran transportasi online berbasis go-jek yang ada di kota Makassar menunjukkan perhatian pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik dalam bidang transportasi dan menjadi sebuah kekuatan untuk meningkatkan pelayanan yang semakin mudah dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Mitra sanding antara pemerintah dan swasta dalam penerapan pelayanan publik bidang transportasi online makin hari menunjukkan adanya perbaikan seiring dengan evaluasi yang dilakukan oleh pemerintah secara bertahap dan berkelanjutan sehingga perubahan regulasi dan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah merupakan bentuk dukungan pemerintah terhadap swasta dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik bidang transportasi online.

Kemudahan yang didapatkan dengan hadirnya transportasi online berbasis go-jek di Kota Makassar adalah menyediakan berbagai layanan yang lengkap dan terintegrasi dalam satu aplikasi, terdapat jaringan Mitra driver yang luas dan terdiversifikasi dan yang terpenting adalah

kesadaran masyarakat yang tinggi dan loyalitas untuk menggunakan layanan transportasi yang lain berbasis go-jek. Membangun kepercayaan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa dinilai sebagai sebuah kekuatan yang ada pada moda transportasi go-jek.

Dilihat dari sisi kelemahan transportasi online berbasis go-jek di Kota Makassar tentunya sangat terkait dengan tingkat operationalisasi dan dukungan yang kuat terhadap provider atau penyedia layanan aplikasi serta penetapan ongkos atau tarif yang sebagian besar ditentukan oleh perusahaan provider yakni go-jek. Hal yang ditemukan dalam penelitian ini terkait dengan kelemahan Mitra sanding antara pemerintah dan swasta dalam pelayanan publik bidang transportasi online berbasis go-jek adalah regulasi dan hukum dari pemerintah dan asosiasi transportasi konvensional. Begitupun juga dengan banyaknya regulasi yang diterbitkan oleh pemerintah lintas kementerian yang terkadang menunjukkan perbedaan interpretasi dan berujung pada perubahan atau revisi terhadap kebijakan yang diterbitkan tersebut. Kepentingan politik yang terkadang tidak mempertimbangkan kemaslahatan dan dampak sosial yang ditimbulkan dari setiap regulasi atau peraturan yang diterbitkan.

Mitra sandi pemerintah dan swasta pelayanan publik di bidang transportasi online di Kota Makassar memberikan peluang bahwa transportasi berbasis online merupakan transportasi masa depan yang didambakan oleh banyak orang sehingga hadirnya transportasi online memberikan peluang besar akan kemajuan dan tentunya nilai ekonomi. Di samping terbangun nilai-nilai dan ekosistem kerja yang terintegrasi dengan memadukan banyak platform menjadikan transportasi online memiliki akses yang terbuka lebar untuk melakukan ekspansi dan bahkan terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi yang semakin tak terbendung. Di Makassar sendiri gojek sebagai transportasi online berkembang pesat dan menjadi sebuah sarana transportasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Pemerintah daerah terus melakukan upaya perbaikan dan dukungan atas setiap regulasi yang ada guna untuk mewujudkan kesejahteraan dan menghindari ketimpangan yang dapat ditimbulkan sehingga para provider dan juga Mitra atau pengemudi serta masyarakat sebagai konsumen dapat terpenuhi hak dan kewajibannya masing-masing. Peluang bagi masyarakat sebagai mitra Gojek mendapatkan perhatian dari pemerintah khususnya dari Kementerian Perhubungan, bahwa dengan semakin pesatnya kemajuan transportasi online (Gojek), telah ada pengaturan tarif baru, dimana Kementerian Perhubungan telah menerbitkan regulasi terbaru untuk mengatur tarif ojek online. Aturan tersebut tertuang melalui Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 564 Tahun 2022 Tentang Pedoman Perhitungan Biaya Jasa Penggunaan Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat yang Dilakukan dengan Aplikasi.

Sejalan dengan komitmen pemerintah, bahwa pemerintah mendukung kegiatan angkutan berbasis daring (angkutan online) yang diwujudkan dengan memberikan landasan hukum melalui Peraturan Menteri Perhubungan PM Nomor 118 tahun 2018. Pemerintah berkomitmen menyediakan landasan hukum bagi penyediaan angkutan online sesuai dengan kebutuhan mobilitas masyarakat dan perkembangan teknologi. Inovasi angkutan online ini adalah suatu keniscayaan. Oleh karenanya pemerintah wajib untuk memberikan dukungan terhadap kegiatan daring ini karena memberikan kemanfaatan yang luar biasa pada masyarakat.

Hasil identifikasi terhadap faktor-faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman mitra sanding transportasi online dapat dirangkum sebagai berikut:

Tabel 1
Matriks SWOT

SWOT	Strength	Weakness
------	----------	----------

	<ul style="list-style-type: none"> - Dukungan pemerintah - Terbangun loyalitas konsumen dengan kepercayaan terhadap sarana transportasi yang mudah dan simple - Evaluasi secara bertahap dan berkelanjutan - Kesadaran masa depan transportasi seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi 	<ul style="list-style-type: none"> - Regulasi dan hukum dari pemerintah serta asosiasi transportasi konvensional - Aturan dan kebijakan yang tidak terintegrasi memicu interpretasi yang beragam - Banyaknya aktor yang terlibat dalam menetapkan sebuah kebijakan dan aturan - Kepentingan politik
	<p style="text-align: center;">Opportunities</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keterbukaan pemerintah dan swasta dalam perundingan terkait dengan cara, prosedur dan mekanisme pelayanan publik bidang transportasi online - Memanfaatkan pertumbuhan ekonomi digital dan permintaan layanan - Diversifikasi yang mudah untuk dilakukan sehingga menghasilkan nilai ekonomi yang lebih besar - Sektor transportasi yang mengandalkan teknologi informasi dapat menjadi suatu aset yang berpotensi untuk meningkatkan perekonomian nasional secara konsisten 	<p style="text-align: center;">Threat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Masuknya pesaing dengan strategi yang berbeda berimplikasi pada aturan dan regulasi yang telah ada - Menghadapi perubahan regulasi atau kebijakan pemerintah yang dapat membatasi atau melarang aktivitas bisnis - Lambannya respon pemerintah terhadap perubahan yang terjadi dalam hal transportasi online

Sumber: Hasil sintesa, 2023

Hasil sintesa terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman hadirnya Mitra sanding pelayanan publik bidang transportasi online berbasis gojek di Kota Makassar menunjukkan bahwa gencarnya kemajuan dan perkembangan moda transportasi berbasis online harus dibuktikan dengan tanggung jawab peran masing-masing baik oleh pemerintah, swasta maupun masyarakat yang mendukung.

3. Strategi mitra sanding pelayanan publik bidang transportasi online di Kota Makassar

Salah satu transportasi *online* yang paling banyak di Indonesia adalah transportasi *online* Gojek. Alasan masyarakat menyukai transportasi *online* karena pelayanan pada transportasi *online* lebih baik dibandingkan dengan pelayanan transportasi konvensional. Jika dilihat dalam perspektif

Electronic Government, fenomena transportasi *online* telah membentuk sebuah hubungan yang baru, yaitu hubungan C2C/*Citizens to Citizens*. Sebab, pelayanan transportasi *online* dilakukan oleh masyarakat kepada masyarakat tanpa adanya keterlibatan dari pemerintah, sehingga dikatakan sebagai hubungan C2C/ *Citizens to Citizens*.

Namun demikian, fenomena transportasi *online* telah menimbulkan konflik diberbagai daerah salah satunya yang terjadi di Kota Makassar. Sejak masuknya transportasi *online* di Kota Makassar, telah terjadi gesekan antara transportasi konvensional dan transportasi *online* yang berujung konflik. Pihak transportasi konvensional tidak setuju dengan keberadaan transportasi *online* karena belum adalandsan hukum yang jelas dan izin untuk melakukan kegiatan pengangkutan penumpang. Hal ini mengacu dalam UU No. 22 Tahun 2009 tentang LLAJ dan PP No.74 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Angkutan Umum.

Selain permasalahan konflik, fenomena transportasi *online* juga menimbulkan eksploitasi manusia dalam skala yang besar. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya jaringan transportasi *online* yang tersebar di Kota Makassar. Masalah ini juga menyebabkan lepasnya tanggungjawab pemerintah dalam melindungi masyarakatnya karena dilakukan secara sukarela oleh individu dengan kepentingan tertentu terhadap perusahaan. Dalam perspektif administrasi publik, sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk melindungi masyarakatnya termasuk melindungi dari pengaruh monopoli perusahaan. Hal ini sudah diatur dalam undang-undang seperti UU No. 13 Tahun 2003 yang melindungi hak masyarakat saat bekerja di sebuah instansi, UU No. 22 Tahun 2009 yang melindungi hak masyarakat selama menggunakan transportasi.

Untuk mengatasi permasalahan seperti fenomena transportasi *online* harus melibatkan oleh beberapa kementerian seperti Kementerian Perhubungan, Kementerian Komunikasi dan Informasi, dan Kementerian Ketenagakerjaan. Hal ini dikerjakan bersama karena permasalahan ini memiliki perannya masing-masing dan pemerintah memiliki kewajiban untuk memfasilitasi keberadaan transportasi *online* termasuk melindungi hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh masyarakat. Namun, pada tingkat pemerintah daerah memiliki keterbatasan kewenangan sebagaimana yang di atur dalam UU. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Sehingga, pemerintah daerah memerlukan kekuatan hukum yang kuat untuk menyelesaikan konflik antara transportasi konvensional dan transportasi *online* di Kota Makassar.

Masih timpangnya berbagai regulasi yang mengatur tentang transportasi online Gojek di Kota Makassar membutuhkan peran keterlibatan seluruh pihak yang berkepentingan. Seperti mengapa transportasi online dapat menimbulkan konflik terhadap transportasi konvensional yaitu sebagai berikut: a) Belum mengikuti aturan pemerintah (seperti UU No.22 Tahun 2009 tentang LLAJ dan PP No. 74 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Angkutan Umum seperti fenomena Go-Car dan Grab); dan b) Belum ada landasan hukum yang jelas (seperti Gojek).

Dinas Perhubungan Kota Makassar mengklarifikasi bahwa permasalahan ini muncul karena transportasi online yang beroperasi di Kota Makassar tidak memiliki izin resmi. Karena untuk penyelenggaraan transportasi harus mengacu pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang LLAJ dan PP No. 74 Tahun 2014. Disitu letak permasalahannya karena transportasi online beroperasi tanpa adanya landasan hukum yang jelas dan tidak mengikuti aturan yang sudah ada, sehingga apabila transportasi konvensional menolak keberadaan transportasi online merupakan hal yang wajar karena beroperasi secara tidak resmi. Sehingga pemerintah daerah dengan pemerintah pusat sekarang lagi mengusulkan bagaimana solusi terbaik dalam permasalahan ini.

Fakta lapangan bahwa dampak yang dimunculkan dengan adanya fenomena transportasi online, dampak ini dirasakan oleh pengemudi transportasi konvensional dengan keberadaan transportasi online diantaranya, sebagai berikut:

- a. Merugikan pengusaha transportasi lokal
- b. Penghasilan pengemudi transportasi konvensional menurun
- c. Mematikan lapangan pekerjaan masyarakat kecil (seperti pengemudi pete-pete, pengemudi ojek pangkalan)
- d. Meningkatnya ketegangan sosial oleh individu maupun kelompok terhadap keberadaan transportasi online.

Berdasarkan hal tersebut, Dinas Perhubungan Kota Makassar berupaya dalam mengatasi fenomena konflik transportasi. Permasalahan yang muncul bahwa pemerintah Kota Makassar tidak dapat mengatasi fenomena transportasi online. Hal ini disebabkan karena dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, menjelaskan bahwa tugas pemerintah daerah yaitu menjalankan tugas diluar kewenangan pemerintah pusat dan melaksanakan tugas pembantuan. Sehingga, menyelesaikan permasalahan transportasi online perlu ada campur tangan pemerintah pusat karena pemerintah pusat memiliki kewenangan untuk meregulasi.

Sehingga, upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah pada saat terjadinya konflik dengan membuat kesepakatan zonasi. Isi dari kesepakatan ini mengatur mengenai batasan-batasan yang dilarang oleh transportasi online seperti terminal, pusat perbelanjaan/mall, bandara, hotel, jalur yang dilalui microlet, rumah sakit dan tempat hiburan.

Namun, upaya ini dianggap belum menjadi solusi bagi transportasi konvensional di Kota Makassar. Transportasi konvensional mengakui bahwa cara yang dilakukan oleh pemerintah belum memberikan solusi terbaik karena kesepakatan ini masih sering dilanggar oleh transportasi online. Pihak transportasi konvensional meminta sebuah landasan hukum yang jelas dalam mengatur fenomena transportasi online. Karena pada dasarnya mereka ingin bekerjasama dengan transportasi online, namun harus didukung dengan sebuah landasan hukum sehingga tidak terjadi monopoli transportasi di Kota Makassar. Menanggapi permasalahan konflik, pemerintah pusat telah mengeluarkan sebuah aturan PM No. 108 Tahun 2017 yang mengatur mengenai transportasi online. Sehingga dengan adanya aturan ini telah memberikan akses terhadap pemerintah daerah untuk dapat mengatur fenomena transportasi online di Kota Makassar. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Makassar untuk mengatur fenomena transportasi online dengan cara melakukan operasi kendaraan.

Strategi yang efektif dibangun oleh pemerintah Kota Makassar dalam kisruh berbagai regulasi terkait transportasi online (Gojek) bahwa peran pemerintah daerah dalam membangun strategi transportasi melalui implementasi PerMenHub No.108 Tahun 2017 jika dianalisis melalui instrumen kebijakan, maka pemerintah Kota Makassar lebih condong kearah *Compulsory Instrument/Instrumen Wajib* dengan pendekatan regulasi. Dalam pendekatan regulasi pemerintah daerah menggunakan regulasi yang diturunkan melalui pemerintah pusat karena pemerintah daerah tidak memiliki kewenangan dalam membuat sebuah peraturan. Sebab, pembagian tugas antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat sudah diatur dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Strategi yang digunakan oleh Pemerintah Kota Makassar telah menciptakan suasana menjadi kondusif dan PM No. 108 Tahun 2017 menjadi dasar hukum dalam penyelesaian konflik terhadap fenomena transportasi online di Kota Makassar.

Pembahasan

1. Mitra sanding dalam aspek asas, mekanisme, kualitas, dan kepuasandalam pelayanan publik bidang transportasi online di Kota Makassar

Asas pelayanan publik dalam penelitian ini sebagaimana diuraikan sebelumnya telah didukung oleh regulasi dan kebijakan pemerintah yang mengatur tentang moda transportasi online yang sepenuhnya mendukung aktivitas yang menunjang keselamatan dan kenyamanan penggunaan transportasi online khususnya di Kota Makassar. Kehadiran transportasi online melibatkan banyak aktor terutama pemerintah dan penyedia layanan atau provider serta masyarakat sebagai pengguna jasa. Asas layanan pelayanan publik bidang transportasi online di Kota Makassar mengacu pada beberapa aturan dan regulasi transportasi baik yang sifatnya umum maupun spesifik seperti Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan yang menegaskan bahwa dalam undang-undang tersebut mewajibkan bagi setiap pengendara untuk melengkapi syarat dan ketentuan yang telah diatur sebagai pengguna jalan, Kewajiban untuk memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) Dan begitupun ketentuan tarif berdasarkan pada standar pelayanan minimal yang ditetapkan. Unsur utama pelayanan publik dalam undang-undang ini adalah memberikan kesempatan bagi para pengguna jasa transportasi baik roda dua maupun roda empat untuk melengkapi Surat-surat sebagai pengendara dan adanya ketentuan tarif yang ditetapkan oleh kedua belah pihak baik perusahaan angkutan umum maupun pemerintah.

Asas layanan pada Undang-undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan adalah asas yang mengatur tentang penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang harus memenuhi prinsip-prinsip tertentu untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Asas layanan ini tercantum dalam Pasal 4 Undang-undang tersebut, yaitu:Asas keselamatan, yaitu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang harus menjamin keselamatan jiwa dan harta benda pengguna jalan dan masyarakat; Asas kenyamanan, yaitu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang harus memberikan kenyamanan bagi pengguna jalan dan masyarakat; Asas kelancaran, yaitu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang harus menjamin kelancaran arus lalu lintas dan angkutan jalan; Asas tertib, yaitu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang harus mengikuti aturan dan norma yang berlaku; Asas keadilan, yaitu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang harus memberikan perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif kepada pengguna jalan dan masyarakat; Asas manfaat, yaitu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang harus memberikan manfaat bagi pengguna jalan dan masyarakat; Asas efisiensi, yaitu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang harus menggunakan sumber daya secara optimal dan hemat; Asas efektivitas, yaitu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang harus mencapai tujuan dan sasaran yang diharapkan; Asas akuntabilitas, yaitu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang harus bertanggung jawab atas hasil dan dampaknya; dan Asas keterbukaan, yaitu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang harus transparan dan dapat diakses oleh publik Asas layanan pada Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.

Undang-undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan lebih menekankan pada aspek pelayanan transportasi secara umum dengan kelengkapan secara teknis dan kesesuaian prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah melalui pengaturan kendaraan bermotor, dan dalam kaitan dengan transportasi online tampaknya menunjukkan perbedaan karena keterlibatan pemerintah secara langsung terhadap pengemudi dan tidak pada sebuah perusahaan atau lembaga. Sejalan dengan hal ini pemerintah dalam regulasinya bersesuaian dengan prosedur Pemanfaatan kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat sehingga tampak general. Standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah merupakan fungsi yang

dijalankan secara objektif sesuai dengan fungsi pengangkutan kendaraan. Meskipun demikian dalam aturan ini pelayanan publik dijalankan dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan.

Regulasi pemerintah sebagai payung hukum pengangkutan orang adalah pada Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, dalam peraturan pemerintah tersebut menekankan bahwa pengangkutan orang menjadi hal yang dapat dilakukan dengan menggunakan kendaraan bermotor namun dalam peraturan ini tidak menunjukkan spesifikasi tentang penggunaan kendaraan bermotor tersebut sebagai sarana pengangkutan orang untuk penggunaan bisnis atau kegiatan usaha menghasilkan keuntungan dengan memanfaatkan kendaraan bermotor sebagai alat angkutan. Dalam ketentuan peraturan ini menitikberatkan pada penggunaan transportasi kendaraan bermotor untuk dijadikan sebagai media angkutan termasuk mengangkut orang namun tidak diperuntukkan untuk digunakan sebagai kendaraan umum sehingga dengan ketentuan peraturan ini jelas tidak sejalan dengan aktivitas usaha transportasi berbasis online yang melibatkan penggunaan kendaraan bermotor sebagai kegiatan usaha yang dilakukan secara bisnis.

Wujud dari peraturan pemerintah tersebut di atas adalah untuk melaksanakan ketentuan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang mengatur tentang penyelenggaraan angkutan orang dan/atau barang dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Tujuan ini sejalan dengan asas dan tujuan undang-undang tersebut, yaitu untuk mewujudkan pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional serta terwujudnya etika dalam berlalu lintas. Peraturan Pemerintah hanya mengatur tentang Angkutan orang dan/atau barang, baik angkutan umum maupun angkutan khusus, kewajiban penyediaan angkutan umum oleh pemerintah pusat dan daerah, rencana umum jaringan trayek, jaringan trayek, trayek, terminal, dan stasiun pengisian bahan bakar umum, persyaratan teknis kendaraan bermotor umum dan kendaraan bermotor khusus, persyaratan administrasi kendaraan bermotor umum dan kendaraan bermotor khusus, persyaratan operasional kendaraan bermotor umum dan kendaraan bermotor khusus, persyaratan perusahaan angkutan umum, pengawasan dan pengendalian angkutan jalan, dan sanksi administratif bagi pelanggaran ketentuan peraturan pemerintah ini.

Penerapan terhadap berbagai peraturan dan regulasi yang disebutkan di atas ternyata bertentangan dengan kegiatan usaha transportasi berbasis online yang menggunakan aplikasi karena tidak menjamin adanya asuransi ataupun santunan karena bukan merupakan angkutan umum dalam trayek, kesejahteraan pengemudi akan terabaikan, dan karena belum ada klasifikasi khusus terkait kendaraan roda dua yang dapat digunakan sebagai angkutan barang, angkutan umum, dan kendaraan pribadi. Hal ini dinilai penting mengingat bergesernya fungsi sepeda motor di berbagai kelas masyarakat. Pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang mengedepankan kepentingan publik dengan memahami kebutuhan dan tuntutan perkembangan yang mengharuskan publik bertindak secara aktif dan produktif dengan didukung oleh instrumen atau regulasi pemerintah sebagai sebuah kekuatan. Dalam hal ini bertentangan dengan teori yang dikemukakan oleh (Sinambela 2018) bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Asas layanan transportasi dalam berbagai regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah belum cukup untuk mendukung keberadaan transportasi online yang memiliki integrasi antara sistem yang ditetapkan oleh provider atau penyedia layanan transportasi online dengan aturan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Hingga akhirnya dengan terbitnya Peraturan

Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek, diundangkan 1 April 2016. Permenhub ini memberikan payung hukum dan kemudian direvisi dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017. Lalu ketentuan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah dengan peraturan tersebut masih terbatas hanya pada kepemilikan kendaraan yang ditujukan pada perusahaan yang memiliki badan hukum sehingga ketentuan-ketentuan untuk memperoleh izin koperasi dari badan hukum tersebut setidaknya memiliki jumlah kendaraan yang dipersyaratkan dan begitupun surat tanda nomor kendaraan wajib atas nama perusahaan walaupun pengemudi atau driver dipersyaratkan menggunakan SIM umum. Aturan yang ditetapkan oleh pemerintah dalam hal ini belum sepenuhnya berpihak pada independensi bagi pengemudi untuk menggunakan kendaraannya sendiri sebagai sarana mengangkut orang atau barang.

Pihak swasta dalam hal ini perusahaan aplikasi yang menjalankan usaha angkutan tampaknya memberikan efek yang luas karena keterbatasan sumber daya yang dapat dilibatkan dalam aktivitas usaha transportasi online tersebut dan oleh karena itu tahap pengangkutan orang atau barang menginginkan agar ada keterbukaan dan independensi yang diberikan oleh pemerintah sehingga para pelaku usaha yang tidak tergabung dalam perusahaan yang berbadan hukum dapat ikut serta mengambil bagian dari usaha transportasi. Beberapa hal yang didapatkan dalam kaitannya dengan aturan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 adalah karena adanya perkembangan kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan angkutan umum serta untuk memberikan kepastian hukum, perlindungan, dan penegakan hukum bagi masyarakat. Target Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 adalah untuk mewujudkan pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek yang selamat, aman, nyaman, tertib, lancar, dan terjangkau. Target ini sejalan dengan tujuan undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan. Untuk mencapai target ini, peraturan menteri ini mengatur tentang persyaratan teknis dan administrasi kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek, persyaratan operasional kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek, persyaratan perusahaan angkutan umum tidak dalam trayek, rencana umum jaringan trayek, jaringan trayek, trayek, terminal, dan stasiun pengisian bahan bakar umum, pengawasan dan pengendalian angkutan jalan, sanksi administratif bagi pelanggaran ketentuan peraturan menteri ini.

Tuntutan masyarakat dalam hal ini tentunya tidak harus dibatasi pada penyelenggaraan kegiatan usaha transportasi yang tentunya hanya melibatkan perusahaan dalam mencari keuntungan. Padahal sejatinya kesempatan bagi seluruh warga negara untuk mengambil bagian dalam kegiatan ini berhak untuk mereka dapatkan, sebagaimana yang tertuang dalam UU Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1 ayat (1), bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Perkembangan teknologi yang begitu pesat tidak menghilangkan motivasi dan dorongan bagi setiap orang untuk terlibat dalam berbagai kegiatan usaha termasuk dalam usaha transportasi berbasis online. Keterlibatan pemerintah dan swasta dalam mendukung optimalisasi penyelenggaraan transportasi online sebagai bagian dari pelayanan publik harus mengedepankan asas keadilan dengan memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna jasa pemerintah harus diberikan prioritas dengan terjadinya usaha kolaborasi yang baik antara pemerintah dengan swasta. Menurut Trilestari (2005) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan,

produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Pemerintah memiliki kendali penuh terhadap berbagai aturan dan kebijakan yang dikeluarkannya, Namun demikian keberpihakan pemerintah akan menunjang seluruh sektor yang terlibat dalamnya dan hal ini merupakan bentuk cita-cita dari sebuah negara yang menanamkan bentuk pemerintahan yang baik atau *good governance*. Melalui pelibatan sektor negara dan negara yang menjadi bagian dari usaha kolektif yang dijalankan untuk keberpihakan terhadap seluruh warga negara. Hal ini diperkuat dengan pendapat Ganie (2000) bahwa dalam *Good Governance* sebagai mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non negara dalam suatu usaha kolektif. Sektor negara bukanlah satu-satunya yang paling utama namun negara yang mengambil bagian dengan merangkul sektor non negara yang dalam hal ini adalah swasta dapat memperkuat jalinan dan tentunya menjaga masa depan bangsa sebagai bangsa yang maju dan peduli terhadap orang lain. Selanjutnya, mitra sanding pemerintah dan swasta dalam bidang transportasi online yang mengedepankan kualitas pelayanan publik juga memiliki asas pelayanan yang didasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Kendaraan Sewa, pemerintah melalui Kementerian Perhubungan telah mengeluarkan aturan mengenai taksi online yang tercantum dalam Permenhub Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus. Aturan ini sekaligus menggantikan dua peraturan sebelumnya yang telah dibatalkan Mahkamah Agung (MA) yaitu Permenhub 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek dan Permenhub Nomor 26 Tahun 2017 sebagai Revisi Permenhub Nomor 32 Tahun 2016 tentang Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Permenhub ini juga mengatur pengawasan, perlindungan masyarakat, peran serta masyarakat, tata cara pengenaan sanksi administratif serta ketentuan peralihan.

Regulasi dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah telah menggugurkan regulasi atau kebijakan sebelumnya dan dalam hal ini pada perluasan cakupan pelayanan yang dapat dilakukan oleh pihak swasta dan juga pelaku usaha mikro dan kecil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Penerapan Aturan ini menghendaki adanya kepemilikan izin penyelenggaraan dari pemerintah sebagai dukungan terhadap pengelola transportasi berbasis online. Ketentuan Aturan ini telah memberikan dampak yang besar dengan banyaknya keterlibatan pihak swasta untuk mengambil bagian di dalamnya dan hal ini pula mendorong banyaknya pelaku atau masyarakat ikut terlibat dan mendaftar sebagai pengemudi transportasi online. Seiring dengan tuntutan dan perkembangan maka pemerintah semakin menyadari bahwa masyarakat sangat membutuhkan dukungan dalam usaha transportasi online, dan begitupun pihak swasta yang memiliki peran penting untuk mengambil bagian dan melibatkan masyarakat secara luas. Mitra sanding antara pemerintah dan swasta telah memberikan perubahan terhadap berbagai kebijakan-kebijakan sebelumnya yang memberikan batasan baik dalam skala aturan, prosedur dan trayek. Membangun mitra sanding dalam pelayanan publik bidang transportasi online dapat mewujudkan pengembangan dan keuntungan yang bersifat mutual. Hal ini pun diperkuat dengan pendapat (Margerum 2011) bahwa kolaborasi sebagai suatu pendekatan untuk memecahkan masalah kompleks di mana berbagai kelompok pemangku kepentingan otonom berunding untuk membangun konsensus dan mengembangkan jaringan untuk menerjemahkan konsensus menjadi hasil. Juga menambahkan karakterisasi kolaborasi aktor individu, beragam, dan independen yang, pada dan dengan otoritas mereka sendiri, mengembangkan kesepakatan internal yang diimplementasikan melalui jaringan eksternal.

Asas layanan dalam bidang transportasi online go-jek yang berlaku di Kota Makassar juga mengacu pada Undang-undang nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, hal ini terkait dengan peran Perusahaan dan driver go-jek yang dalam undang-undang tersebut tidak secara eksplisit menunjukkan tentang unsur-unsur hubungan kerja antara perusahaan dengan driver go-jek yakni unsur pekerjaan, upah dan perintah. Penguatan terhadap hubungan antara pemerintah dan swasta dan pengguna dalam hal ini driver go-jek tidak memenuhi unsur upah sebagaimana yang tertuang dalam peraturan ini yang menyatakan bahwa upah yang dimaksud adalah kompensasi yang diberikan oleh perusahaan dengan jumlah yang tetap dan tidak atas dasar komisi atau presentasi, dan hal ini berbeda dengan mekanisme yang diterapkan oleh perusahaan terhadap driver go-jek di mana diterapkan unsur bagi hasil dengan ketentuan yang diterima oleh driver go-jek tidak tetap jumlahnya meskipun ada pemberian bonus atau poin yang diberikan oleh perusahaan ketika memenuhi target namun tidak dapat dikatakan bahwa itu adalah upah yang jumlahnya tetap sehingga tidak memenuhi unsur yang tercakup dalam undang-undang tersebut.

Asas layanan moda transportasi online adalah prinsip-prinsip dasar yang harus ditaati oleh penyedia dan pengguna layanan moda transportasi online, seperti ojek online, taksi online, atau angkutan barang online. Asas layanan moda transportasi online bertujuan untuk menjamin kemanfaatan, keadilan, dan kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat dalam layanan tersebut. Beberapa asas layanan moda transportasi online yang diidentifikasi adalah sebagai berikut: 1) *Asas kemanfaatan*: Layanan moda transportasi online harus memberikan manfaat bagi masyarakat, baik dalam hal kemudahan akses, ketersediaan pilihan, maupun efisiensi biaya. Layanan moda transportasi online juga harus memperhatikan aspek keamanan dan keselamatan bagi pengguna, penyedia, maupun masyarakat umum. Layanan moda transportasi online harus mengikuti standar operasional yang ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas terkait. 2) *Asas keadilan*: Layanan moda transportasi online harus memberikan perlakuan yang adil dan seimbang bagi semua pihak yang terlibat dalam layanan tersebut. Layanan moda transportasi online tidak boleh melakukan diskriminasi, monopoli, atau persaingan tidak sehat terhadap pengguna, penyedia, maupun pihak lain yang berkepentingan. Layanan moda transportasi online juga harus memberikan hak dan kewajiban yang jelas bagi pengguna dan penyedia. 3) *Asas kepastian hukum*: Layanan moda transportasi online harus tunduk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Layanan moda transportasi online harus memiliki izin usaha, surat ijin mengemudi (SIM), surat tanda nomor kendaraan (STNK), dan dokumen lain yang diperlukan sesuai dengan jenis layanan yang disediakan. Layanan moda transportasi online juga harus memiliki mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan transparan bagi pengguna dan penyedia.

Selanjutnya, keterlibatan banyak aktor dalam pelayanan publik bidang transportasi online di Kota Makassar telah berujung pada tingginya dukungan dan antusiasme masyarakat sebagai konsumen transportasi online gojek yang ditunjukkan dengan kepuasan mereka dalam menggunakan transportasi berbasis online dibandingkan dengan transportasi konvensional. Tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan transportasi online tidak terlepas dari keberpihakan pemerintah dan dukungan swasta untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat karena masyarakat adalah aktor yang paling banyak terpengaruh dengan hadirnya transportasi online gojek. Tingkat kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh produk ataupun jasa yang mereka rasakan dan itu akan ditunjukkan ketika mereka menggunakan layanan tersebut, sebagaimana yang dikemukakan oleh Ibrahim (2008) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia,

proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

2. Kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan mitra sanding pelayanan publik bidang transportasi online di Kota Makassar

Sebagaimana hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa terdapat kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan Mitra sanding pelayanan publik bidang transportasi online di Kota Makassar. Meskipun demikian berdasar pada aturan dan regulasi yang ditetapkan terkait dengan transportasi online terkait langsung dengan kebijakan di pusat namun dalam implementasinya terkadang menimbulkan perbedaan persepsi karena aturan atau kebijakan yang dikeluarkan tidak secara eksplisit menjelaskan dan mempertegas apa yang ada dalam regulasi atau aturan tersebut. Mitra sanding pelayanan publik dan transportasi online merupakan pola hubungan yang terjadi antara pemerintah yang memiliki otoritas mengeluarkan aturan dan kebijakannya sementara swasta atau penyedia layanan transportasi online Gojek sebagai pihak yang menjalankan aturan dan kebijakan yang ditetapkan. Tentunya dukungan yang diberikan oleh pemerintah tersebut harus didasarkan pada asas kemanfaatan dan juga dampak yang lebih luas dan jangka panjang sehingga tidak menimbulkan masalah. Mengacu pada berbagai aturan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam mendukung pelayanan publik dan transportasi online menuai tantangan dan tidak sedikit menghasilkan pencapaian tujuan dari dikeluarkannya regulasi tersebut cenderung berulang.

Sebagaimana hasil temuan dalam penelitian ini bahwa Mitra sanding pemerintah dan swasta memiliki kekuatan dengan adanya dukungan pemerintah terhadap aktivitas transportasi online seperti go-jek, tidak menutup kemungkinan bahwa perkembangan teknologi sebagai dampak besar dari perubahan yang terjadi terutama dalam sektor transportasi sehingga pemerintah memberikan dukungan terutama bagi pihak penyelenggara atau penyedia aplikasi atau provider dalam mendorong dan mengawal aktivitas transportasi online yang semakin maju. Hal ini pun tidak terlepas dari masyarakat yang memberikan respon positif dengan kehadiran transportasi online gojek di Kota Makassar, kemudahan akses transportasi berbasis online tidak hanya angkutan orang namun juga aku tambah disediakan sebagai bentuk pelayanan publik yang simple dan cepat. Pemerintah memahami sepenuhnya bahwa masyarakat menginginkan adanya pelayanan publik yang paripurna dengan berbagai kemudahan namun tetap ekonomis dan memberi kepuasan. Kehadiran transportasi online dengan kolaborasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap swasta dan menghadirkan kesadaran atas dukungan masa depan transportasi yang harus didukung seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi.

Selain itu, dalam penelitian ini ditemukan bahwa dengan begitu banyaknya aturan dan regulasi yang telah dikeluarkan oleh pemerintah demi mendukung aktivitas transportasi online dalam membuka perundingan antara pemerintah dan swasta untuk mendapatkan cara dan prosedur serta mekanisme pelayanan publik bidang transportasi online yang menguntungkan para pihak. Terlebih lagi dengan pertumbuhan ekonomi digital dan permintaan layanan yang terus bertambah terutama di kota Makassar menjadi angin segar bahwa transportasi online berbasis go-jek akan semakin diminati oleh masyarakat. Hampir seluruh masyarakat yang ada di kota-kota besar termasuk di Kota Makassar mampu menggunakan aplikasi berbasis online untuk melakukan mobilitas dan aktivitas dengan memanfaatkan transportasi online gojek sehingga tak dapat dipungkiri bahwa antusiasme ini menjadi peluang untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan dengan mengedepankan pelayanan publik yang berkualitas. Kemudahan yang ditawarkan oleh transportasi online membuka ruang yang cukup luas untuk meningkatkan perekonomian nasional secara konsisten dan bahkan lebih tinggi dari tahun ke tahun. Manusia

hidup dalam era digital yang mengharuskan segala aktivitas dan mobilitas manusia sangat bergantung pada sarana berbasis online dan mau tidak mau tuntutan tersebut harus dilalui dan dipastikan apresiasi diberikan oleh pemerintah sepenuhnya dan dijalankan oleh swasta secara bersinergi dengan saling melengkapi satu sama lain.

Meskipun demikian dalam penelitian ini terdapat kelemahan dan tentunya menjadi ancaman ketika tidak diantisipasi dengan cepat seperti kelemahan dalam aspek regulasi dan hukum, aturan dan kebijakan yang tidak terintegrasi sehingga melahirkan dan memicu interpretasi yang beragam, keterlibatan banyak aktor dalam menetapkan aturan dan kebijakan serta adanya kepentingan politik. Kelemahan dalam penelitian ini lebih pada aturan dan regulasi yang mengatur tentang aktivitas transportasi online. Menjawab tuntutan akan legalisasi transportasi online, pada awal tahun 2016, Pemerintah dalam hal ini Menteri Perhubungan Republik Indonesiamengeluarkan Peraturan MenteriPerhubungan Republik Indonesia No. PM32 Tahun 2016 (Permenhub RI No. PM 32Tahun 2016) tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Berdasarkan peraturan tersebut transportasi online termasuk dalam ruang lingkup pengaturan “angkutan sewa” yang penyelenggaraannya dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi. Penggunaan aplikasi berbasis online ini ditujukan untuk meningkatkan kemudahan pemesanan pelayanan angkutan. Kurang dari setahun setelahtanggal diundangkan, Permenhub RI No.PM 32 Tahun 2016 tersebut kemudiandicabut dengan Permenhub RI No. PM 26 Tahun 2017. Dalam peraturan ini ada beberapa poin revisi dari peraturan sebelumnya, antara lain: 1). Perubahan nomenklatur pada pengaturan transportasi online yang mulanya disebut sebagai “angkutan sewa” saja menjadi “angkutan sewa khusus”; 2). Ketentuan mengenai Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang mulanya harus atas nama perusahaan, direvisi menjadi atas nama badan hukum dan apabila Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) masih atas nama perorangan, perubahan menjadi atas nama badan hukum dapat dilakukan pada saat masa berlaku Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tersebut habis; 3).kewajiban uji KIR tidak diperlukan bagi kendaraan yang maksimal enam bulan sejak dikeluarkannya Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), hanya perlu melampirkan Sertifikat Registrasi Uji Tipe (SRUT); dan; 4). Terdapat ketentuan tambahan terkait dengan akses dashboard. Beberapa bulan setelah diundangkan, Mahkamah Agung melakukan uji materiil terhadap Permenhub RI No. PM 26 Tahun 2017 berdasarkan permohonan No. 37P/HUM.2017. Hasil dari uji materiil tersebut adalah Mahkamah Agung mencabut beberapa pasal di dalam peraturan tersebut. Setidaknya terdapat empat belas poin yang dianggap bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UU UMKM) serta Undang-Undang Nomor 22 Tahun2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ).

3. Strategi mitra sanding pelayanan publik bidang transportasi online di Kota Makassar

Keberpihakan pemerintah dan swasta dalam mendorong Pelayanan publik bidang transportasi online yang semakin maju membutuhkan kolaborasi dan keterlibatan para aktor-aktor yang berkepentingan sehingga pemenuhan hak dan kewajiban dapat dilakukan secara kolektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Sebagaimana temuan dalam penelitian ini bahwa terlihat dalam waktu yang tidak terlalu lama, peraturan mengenaiangkutan orang dengan kendaraanbermotor tidak dalam trayek di mana didalamnya mengatur mengenai transportasi online sudah tiga kalidilakukan revisi. Hal ini tentunyamerugikan banyak pihak yakni masyarakatsecara umum dan pihak perusahaan transportasi online serta pelaku kegiatan usaha (pengemudi transportasi online) secara khusus. Perubahan regulasi ini memakan biaya tinggi bagi perusahaan transportasi online dalam rangka menaati setiap perubahan-perubahan yang terjadi. Sebagai

contoh mengenai perubahan ketentuan mengenai uji KIR yang mulanya diwajibkan bagi seluruh kendaraan namun pada peraturan terbaru, uji KIR tidak diperlukan bagi kendaraan yang baru diterbitkan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) disertai dengan Sertifikat Registrasi Unit Tipe (SRUT). Biaya yang dikeluarkan perusahaan transportasi online tentunya tidak sedikit untuk mengikuti ketentuan tersebut. Kerugian lainnya juga turut dirasakan oleh para pengemudi transportasi online yang secara langsung terkena dampak dari setiap revisi peraturan yang berhubungan dengan kegiatan usaha yang mereka lakukan dilapangan. Sebagai contoh mengenai Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) yang mulanya harus atas nama perusahaan, kemudian berganti menjadi atas nama badan hukum dan yang terakhir dapat atas nama pribadi apabila badan hukum merupakan koperasi. Dua perubahan tersebut merupakan contoh dari kerugian yang ditimbulkan dari berganti-gantinya regulasi yang ditetapkan Pemerintah.

Selain itu, tujuan dari kepastian hukum tidak dapat tercapai dengan terus bergantinya regulasi bahkan dalam waktu yang relatif singkat Pemerintah dalam hal ini terkesan terburu-buru dan tidak mempersiapkan dengan matang dalam menghadapi isu legalisasi transportasi online. Dengan perkembangan zaman menuju era digitalisasi, tidak hanya usaha di bidang transportasi yang pada akhirnya bergeser dari sistem konvensional menjadi sistem online, tetapi berbagai bidang lainnya juga akan berubah mengikuti perkembangan teknologi. Berdasarkan pada kenyataan tersebut, tidak hanya transportasi online yang membutuhkan regulasi yang sedemikian rupa sehingga kepastian hukumnya terjamin namun berbagai bidang usaha lainnya juga menunggu untuk penyelenggaraannya diatur oleh pemerintah.

Melihat terus bergantinya regulasi dan respon yang muncul setiap perubahan tersebut, agaknya perlu dilihat kepada siapa regulasi mengenai transportasi online berpihak. Keberpihakan dalam suatu regulasi tidaknya dapat diukur dari seberapa besar manfaat yang didapatkan oleh suatu kalangan tertentu dengan berlakunya suatu regulasi.

Landasan hukum merupakan kekuatan yang harus diwujudkan secara objektif dengan memperhatikan unsur-unsur terkait, legalisasi transportasi online dapat menjadi strategi yang efektif untuk memperkuat ikatan dan kolaborasi antara pemerintah dan swasta. Membangun kolaborasi sebagai strategi yang tidak hanya melibatkan unsur yang sama namun dapat dilakukan secara lintas organisasi sepanjang itu memiliki keterkaitan dan dapat menghindarkan dari terjadinya konflik kepentingan ketika aturan-aturan tersebut ditetapkan. Hal ini didukung oleh pendapat Kettl (2006) yang mengembangkan definisi Ansell dan Gash tentang *collaborative governance* bahwa *collaborative governance* mencakup rangkaian agen, struktur, proses, dan tindakan lebih luas yang memungkinkan kolaborasi lintas organisasi, yurisdiksi, dan sektor, dan ini menekankan sifat lintas batas dari apa yang disebut "*collaborative imperative*/keharusan kolaboratif," dan tidak membatasi *collaborative governance* pada upaya yang diprakarsai oleh pemerintah. Secara khusus, *collaborative governance* sebagai proses dan struktur pengambilan keputusan dan manajemen kebijakan publik yang melibatkan orang-orang lintas batas lembaga publik, tingkat pemerintahan, dan/atau ruang publik, swasta, dan sipil untuk melaksanakan tujuan publik yang tidak dapat dicapai dengan cara lain (Emerson, Nabatchi, dan Balogh 2012).

Penelitian ini yang mengungkap peran masing-masing yakni perusahaan aplikasi (*operator*) yang dapat dikatakan membangun mitra sesama operator transportasi online dan juga pemerintah (*regulator*) membangun mitra dengan berbagai pemegang otoritas (lintas regulasi). Pola yang terbangun dalam pelayanan publik transportasi online mengacu pada berbagai aspek kerjasama baik antara perusahaan dan pemerintah, serta perusahaan dan individu. Bertambahnya jumlah perusahaan jasa dan transportasi berbasis aplikasi ini disatu sisi merupakan suatu hal yang sangat menggembirakan, namun disisi lain menimbulkan polemik. Adanya perbedaan pelaksanaan aturan hukum berakibat adanya kompetisi tidak sehat diantara perusahaan jasa

transportasi. Selain itu adanya masalah hukum lain yaitu perlindungan konsumen, status hukum dan juga perlindungan untuk pengemudi.

Pemerintah sebagai pencetus regulasi memiliki otonomi dan kekuasaan dalam melakukan reformulasi kebijakan yang tentunya harus mengarah pada kepentingan publik. Membangun mitra sanding yang kuat antara perusahaan transportasi online dan dukungan regulasi pemerintah adalah penting untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan layanan tersebut, serta menjaga kepentingan semua pihak, termasuk pelanggan, driver mitra, dan masyarakat umum. Langkah strategi reformulasi kebijakan secara sentralistik terhadap kementerian yang menaungi transportasi online, dimana otoritas tersebut ada pada Kementerian Perhubungan, seperti yang terkait kemitraan antara perusahaan dan driver, penetapan tarif, keamanan dan keselamatan. Juga, diperlukan adanya peninjauan kembali undang-undang tentang transportasi karena transportasi sangat maju dengan bantuan teknologi aplikasi, dan armada yang berbasis jalur sudah tertinggal zaman. Adanya transportasi bertujuan memudahkan masyarakat memakai kendaraan yang cepat, efisien dan juga terjamin keselamatan serta keamanannya. Selain itu, transportasi harus berjalan seiring berjalannya perkembangan teknologi masa kini. Terhadap berbagai regulasi yang mengatur transportasi online harus mengedepankan asas manfaat.

Strategi mitra sanding untuk pemecahan masalah penelitian ini dapat pula dilakukan dengan membangun a) konsultasi dan dialog terbuka, perusahaan transportasi online harus terlibat dalam dialog terbuka dan berkelanjutan dengan pemerintah sebagai regulator, baik pada tingkat lokal, regional, atau nasional, untuk membantu mendiskusikan masalah dan kekhawatiran bersama serta mencari solusi yang sesuai, b) kerjasama dalam penyusunan kebijakan, perusahaan transportasi online harus bekerja sama dengan pemerintah dalam merumuskan dan merevisi kebijakan yang berkaitan dengan layanan mereka, seperti terkait tarif, aturan keselamatan, pajak, perizinan, dan lain sebagainya. c) transparansi, perusahaan transportasi online harus bersedia memberikan data dan informasi yang relevan kepada pemerintah untuk membantu pemantauan dan pengaturan yang efektif. Transparansi mengenai operasi, kebijakan, dan perlindungan pelanggan serta driver mitra. d) perjanjian kontraktual, menyusun perjanjian kontraktual yang jelas antara perusahaan transportasi online dan driver mitra, mencakup hak dan tanggung jawab masing-masing pihak, termasuk kompensasi, perlindungan, dan persyaratan kontrak. e) penyelesaian sengketa, membentuk mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan transparan antara perusahaan transportasi online, driver mitra, dan pelanggan, untuk menangani masalah yang mungkin timbul. f) edukasi publik, mengedukasi publik tentang manfaat layanan transportasi online dan mengapa regulasi yang tepat diperlukan untuk menjaga keamanan dan kualitas pelayanan.

SIMPULAN

1. Mitra sanding pelayanan publik bidang transportasi online di Kota Makassar dalam aspek asas, mekanisme, kualitas dan kepuasan pelayanan adalah secara asas pemerintah telah bertanggung jawab mengatur dan mengawasi layanan transportasi online namun upaya yang dilakukan dirasa belum maksimal, regulasi yang terus berubah-ubah menunjukkan ketidaksiapan secara substansi dan administrasi untuk menerapkan regulasi yang mumpuni dan memberikan keteraturan, dan hal ini pun menyebabkan tidak adanya kepastian hukum dan mengurangi kebermanfaatan dari regulasi itu sendiri, sementara gojek dapat berperan sebagai mitra strategis pemerintah dalam mengembangkan solusi transportasi yang lebih efisien dan berkelanjutan. Aspek mekanisme, pemerintah dan gojek dapat mengembangkan teknologi yang mendukung perbaikan transportasi publik,

termasuk integrasi dengan sistem transportasi umum. Aspek kualitas dan kepuasan telah dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna transportasi online.

2. Mitra sanding pemerintah dan perusahaan Gojek dalam pelayanan publik memiliki dinamika yang beragam, transportasi online gojek di Kota Makassar telah menumbuhkan respon positif dan penerimaan yang baik, menciptakan peluang pendapatan dan manfaat ekonomi bagi banyak orang. Kesadaran pemerintah, swasta dan masyarakat tentang masa depan transportasi seiring dengan kemajuan teknologi telah memprakarsai keseriusan pemerintah, swasta dan masyarakat untuk mencapai manfaat dari kehadiran transportasi online. Kelemahan ada pada regulasi dan ketidakpastian hukum, kesulitan dalam merumuskan dan mengimplementasikan regulasi yang sesuai. Bagi pemerintah, mitra sanding ini telah menjadi sumber pendapatan tambahan melalui pajak dan biaya lisensi, dan tantangan yang dihadapi dapat menciptakan monopoli dan menghambat persaingan sehat dalam industri transportasi.
3. Strategi mitra sanding pelayanan publik bidang transportasi online di Kota Makassar mampu memberikan angin segar dengan menghadirkan keseriusan dan konsistensi baik pemerintah maupun swasta serta masyarakat untuk mendukung terwujudnya transportasi online yang mudah, simpel dan menguntungkan banyak pihak. Membangun komitmen yang kuat dari kedua pihak, transparansi, dan keseimbangan antara inovasi bisnis dan tanggung jawab sosial.

Referensi :

- Alfian, I. A. I., Sari, E. P., & Yuedrika, T. 2019. "Analisis Pengaruh Transportasi Online Terhadap Kesempatan Kerja Dan Kesejahteraan Di Kota Medan." *J-EBIS (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)*: 100-113.
- Andrianto, Nico. 2007. *Transparansi Dan Akuntabilitas Publik Melalui E-. Government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Ansell, Chris and Alison Gash. 2008. "Collaborative Governance in Theory and Practice." *Journal of Public Administration Research and Theory* 18(4): 543-571.
- Atmoko, I. D. 2010. *Prinsip Tujuan Dan Syarat Pengorganisasian*. Surakarta: UNS.
- Bianchi, Carmine, Greta Nasi, and William C. Rivenbark. 2021. "Implementing Collaborative Governance: Models, Experiences, and Challenges." *Public Management Review*.
- Bussu, S. and K.P.R. Bartels. 2011. "Facilitative Leaders in Collaborative Governance: Windows of Opportunity and Window Dressing in Italy." *PSA Annual Conference*.
- Christensen, Johan, and Kutsal Yesilkagit. 2019. "International Public Administrations: A Critique." *Journal of European Public Policy*.
- Davies, Althea L. and Rehema M. White. 2012. "Collaboration in Natural Resource Governance: Reconciling Stakeholder Expectations in Deer Management in Scotland." *Journal of Environmental Management* 112: 160-169.
- Denhardt. 2002. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. ANSI, New York.
- Frederickson, H George. 1997. *The Spirit of Public Administration*. Jossey-. Bass Publishers; San Fransisco.
- Ganie, Rochman. 2000. *Prinsip, Komponen, Dan Penerapannya Dalam Hak Asasi. Manusia (Penyeleenggaraan Negara Yang Baik)*. Komna HAM, Jakarta.
- Gerlak, Andrea K. and Tanya Heikkila. 2006. "Comparing Collaborative Mechanisms in Large-Scale Ecosystem Governance." *Natural Resources Journal* 46: 657-707.
- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty, Yogyakarta.
- Goldsmith, S., & Eggers, W. D. 2004. *Governing by Network*. Washington: The. Brookings

Institution.

- Hanif, Muzammil, Sehrish Hafeez, and Adnan Riaz. 2010. "Factors Affecting Customer Satisfaction." *International Research Journal of Finance and Economics*.
- Heinrich, H. W. 1997. *Industrial Accident Prevention : A Scientific Approach*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Hicks, Darrin, Carl Larson, Christopher Nelson, David L. Olds and Erik Johnston. 2008. "The Influence of Collaboration on Program Outcomes: The Colorado Nurse-Family Partnership." *Evaluation Review* 453-477: 453-477.
- Hidayat, R., & Diani, D. 2019. "Strategi Dinas Perhubungan Menerapkan Regulasi Angkutan Online Dalam Menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD) Di Kota Palangka Raya." *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi* 5(1): 32-38.
- Hysing, Erik. 2022. "Designing Collaborative Governance That Is Fit for Purpose: Theorising Policy Support and Voluntary Action for Road Safety in Sweden." *Journal of Public Policy*.
- Ibrahim, Buddy. 2000. *Total Quality Management: Panduan Untuk Menghadapi. Persaingan Global*. Djambatan, Jakarta.
- Indrajit, R.Eko. Djokopranoto, R. 2006. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Kamaluddin. 2003. *Ekonomi Transportasi*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori Dan Isu (Edisi Kedua)*. Gava Media, Yogyakarta.
- Koebele, Elizabeth A. 2019. "Integrating Collaborative Governance Theory with the Advocacy Coalition Framework." *Journal of Public Policy*.
- Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan, Yogyakarta.
- Lopes, André Vaz, and Josivania Silva Farias. 2022. "How Can Governance Support Collaborative Innovation in the Public Sector? A Systematic Review of the Literature." *International Review of Administrative Sciences*.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, and Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa*. edisi 7. Erlangga: Jakarta.
- Luwihono, A., Peranginangin, A. F., & Makanuay, A. 2020. "Peningkatan Moda Transportasi Indonesia Era Digital Berbasis Sistem Cerdas." *ATDS SAINTECH JOURNAL OF ENGINEERING* 1(2): 55-63.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Manullang, L. A. 2013. *Teori Manajemen Komprehensif Integralistik*. Jakarta: Salemba Empat, Jakarta.
- Mardiasmo. 2019. *Perpajakan*. CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Margerum, Richard D. 2011. *Beyond Consensus: Improving. Collaborative Planning and Management*. MIT Press: Cambridge.
- Meijer, Albert Jacob, Miriam Lips, and Kaiping Chen. 2019. "Open Governance: A New Paradigm for Understanding Urban Governance in an Information Age." *Frontiers in Sustainable Cities*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. and Saldana, J. 2018. *Qualitative Data Analysis*. SAGE Publication. Ltd.
- Mitchell, Shannon M. and Stephen M. Shortell. 2000. "The Governance and Management of Effective Community Health Partnerships: A Typology for Research, Policy, and Practice." *Milbank Quarterly* 78(2): 241-289.
- Moenir. 2017. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Morlok, E.K. 1998. *Pengantar Teknik Dan Perencanaan Transportasi*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Munawar, Ahmad. 2005. *Dasar-Dasar Teknik Transportasi*. Yogyakarta : Beta Offset.
- Nainggolan, A. C., Sopwan, I., Auliah, N., & Hasanuddin, A. 2020. "Polemik Kebijakan

- Transportasi Online." *JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik* 1(1): 27-34.
- Nasution. 2008. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nola, L. F. 2018. "Perjanjian Kemitraan vs Perjanjian Kerja Bagi Pengemudi Ojek Online." *Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR, Jakarta*.
- Osei-Kojo, Alex. 2017. "E-Government and Public Service Quality in Ghana." *Journal of Public Affairs*.
- Page, Stephen. 2010. "Integrative Leadership for Collaborative Governance: Civic Engagement in Seattle." *Leadership Quarterly* 21(2): 246-263.
- Painter, Martin. 2001. "Multi-Level Governance and the Emergence of Collaborative Federal Institutions in Australia." *Policy and Politics*.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1994. "Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria." *Journal of Retailing* 70(3): 201-30.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung-Alfabeta.
- Payne, Adrian. 2014. *The Essence of Service Marketing*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Pfiffner and Presthus. 1997. *Public Administration*. New York: The Ronald Press Company.
- Powell, C, and J E Persico. 1995. *My American Journey*. New York: My American Journey.
- Prananda, R. R., & Aidi, Z. 2019. "Tinjauan Yuridis Kedudukan Pengemudi Transportasi Online Dalam Perjanjian Kemitraan Dengan Perusahaan Penyedia Aplikasi Transportasi Online." *Law, Development & Justice Review* 2(2): 135-62.
- Rahardjo. 2014. "Analisis Fraud Diamond Dalam Mendeteksi Financial Statement Fraud: Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI) Tahun 2010-2012." *Diponegoro Journal of Accounting* 3(2): 1-12.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2011. *SWOT Balanced Scorecard*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rianty, M., & Rahayu, P. F. 2021. "Pengaruh E-Commerce Terhadap Pendapatan UMKM Yang Bermitra Gojek Dalam Masa Pandemi Covid-19." *Akuntansi Dan Manajemen* 16(2): 153-67.
- Salim, Abbas. 1993. *Manajemen Transportasi*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Samsudin, Sadili. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Savas, E. S. 1990. *Privatization: The Key to Better Government*. Chatham House Publishers.
- Sedarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi Dan Manajemen PNS*. Bandung: Refika Aditama, Bandung.
- Setijowarno, Djoko. 2001. *Pengantar Sistem Transportasi*. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Siagian, P.Sondang. 2012. *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*. Jakarta: Penerbit Gunung Agung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Stephens, Ricardo S. Morse & John B. 2012. "Teaching Collaborative. Governance : Phases, Competencies, and Case-Based Learning." *Journal of Public Affairs*.
- Suaedi, Falih Wardiyanto, Bintoro. 2010. *Revitalisasi Administrasi. Negara (Reformasi Birokrasi Dan E-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2016. "Memahami Penelitian Kualitatif." *Bandung: Alfabeta*.
- Tamin. 1997. *Perencanaan Dan Pemodelan Transportasi*. Institut Teknologi Bandung.
- Taylor, Brent and Rob C. de Loë. 2012. "Conceptualizations of Local Knowledge in Collaborative Environmental Governance." *Geoforum* 43(6): 1207-1217.
- Toha, Miftah. 2013. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Fisipol UGM. Yogyakarta.
- Trischler, Jakob, and Jessica Westman Trischler. 2022. "Design for Experience—a Public Service

- Design Approach in the Age of Digitalization." *Public Management Review*.
- Ulum, B. 2018. "Peranan Transportasi Online Dalam Meningkatkan Pendapatan Ekonomi Rumah Tangga Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Driver Grabcar Kota Makassar)." *Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.
- Wahyudi, Bambang. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Sulita.
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibowo, Agung Nurul Falaq Adi. 2020. "Collaborative Governance Dalam Pelayanan Transportasi Publik (Study BRT Trans Semarang)." *Syntax Literate* 5(3): 1-18.
- Zacka, Bernardo. 2022. "Political Theory Rediscovered Public Administration." *Annual Review of Political Science*.
- Zeithaml, V A. 2013. *Service Marketing*. 3rd ed. Tata McGraw: McGraw-Hill.

Perundangan-undangan

- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat
- Permenhub 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Kendaraan Sewa
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek
- Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.