

## **BAB III**

### **SISTEM LAYANAN OPERASIONAL**

Sistem transportasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan terhadap pembangunan infrastruktur di setiap daerah, baik daerah perkotaan maupun pedesaan, negara maju maupun negara berkembang. Sejak lama telah disadari bahwa kegiatan angkutan, baik berupa angkutan penumpang maupun barang merupakan salah satu aspek yang penting bagi kegiatan manusia. Oleh karena itu, sejalan dengan kemajuan zaman, maka kebutuhan akan kegiatan angkutan ini dirasakan semakin mendesak. Hal ini dapat dilihat dengan adanya upaya-upaya yang sedang maupun yang telah dilakukan di banyak negara, baik berupa pembangunan prasarana transportasi, sarana angkutan maupun aspek legalitas lainnya.

Salah satu upaya penyediaan jasa angkutan bagi masyarakat adalah dengan tersedianya layanan angkutan penumpang umum. Angkutan penumpang umum meliputi angkutan udara, kereta api, kapal laut, bus kota dan bus antar kota, taksi dan berbagai jenis angkutan umum lainnya. Dalam operasional angkutan umum, pelayanan adalah aspek utama yang perlu diperhatikan oleh penyelenggara dan operator layanan angkutan penumpang umum karena aspek ini akan mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam pemberian jasa.

Dengan tersedianya pelayanan yang baik, jumlah pengguna jasa diharapkan akan terus meningkat karena mereka merasa kebutuhan mereka dapat terpenuhi, dan kondisi yang demikian tentu saja akan sangat menguntungkan pengusaha jasa. Keberhasilan setiap tipe pelayanan tergantung pada beberapa faktor seperti pengawasan, ketersediaan, kemacetan lalu lintas dan sebagainya.

#### **III.1 Prosedur Perencanaan Perjalanan**

##### **III.1.1 Standar Pelayanan (Komitmen Pelayanan)**

Suroboyo Bus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat pengguna dalam bidang sarana transportasi. Dalam pelayanannya Suroboyo Bus memiliki 3 koridor dan 20 armada untuk memenuhi pelayanannya. 3 koridor tersebut yaitu :

- a. Koridor Utara – Selatan (Rajawali – Terminal Purabaya)
- |                                |                               |
|--------------------------------|-------------------------------|
| 1. Halte Rajawali              | 24. Terminal Purabaya         |
| 2. Halte Jembatan Merah        | 25. Halte Dukuh Menanggal     |
| 3. Halte Veteran               | 26. Halte Siwalankerto        |
| 4. Halte Tugu Pahlawan         | 27. Halte Taman Pelangi       |
| 5. Halte Alun2 Contong         | 28. Halte RS Bhayangkara      |
| 6. Halte Siola                 | 29. Halte UBHARA              |
| 7. Halte Tunjungan             | 30. Halte PUSVETMA            |
| 8. Halte Simpang Dukuh         | 31. Halte Ketintang           |
| 9. Halte Gubernur Suryo        | 32. Halte JoyoBoyo            |
| 10. Halte Panglima<br>Sudirman | 33. Halte Museum BI           |
| 11. Halte Sono Kembang         | 34. Halte RS Darmo            |
| 12. Halte Urip Sumoharjo       | 35. Halte Pandigiling         |
| 13. Halte Santa Maria          | 36. Halte Basra               |
| 14. Halte Darmo                | 37. Halte Kaliasih            |
| 15. Halte Marmoyo              | 38. Halte Embong Malang       |
| 16. Halte JoyoBoyo             | 39. Halte Blauran             |
| 17. Halte RSAL                 | 40. Halte Pirngadi            |
| 18. Halte Margorejo            | 41. Halte Pasar Turi          |
| 19. Halte Wonosobo             | 42. Halte Masjid<br>Kemayoran |
| 20. Halte UIN                  | 43. Halte Indrapura           |
| 21. Halte Jemur Ngawinan       | 44. Halte Rajawali            |
| 22. Halte Siwalankerto         |                               |
| 23. Halte Kerto Menanggal      |                               |

- b. Koridor Barat – Timur (UNESA – ITS)
- |                        |                           |
|------------------------|---------------------------|
| 1. Halte UNESA         | 29. Halte Samsat Manyar   |
| 2. Halte PTC           | 30. Halte KONI 1          |
| 3. Halte Jono Sewojo 1 | 31. Halte Kertajaya Indah |
| 4. Halte Patung Kuda 1 | 32. Halte ITS             |
| 5. Halte Darmo Permai  | 33. Halte KONI 2          |
| 6. Halte Putat Gede 1  | 34. Halte Klampis         |

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| 7. Halte Taman Makam Pahlawan 1           | 35. Halte Manyar Sabrangan        |
| 8. Halte PnR Mayjen Sungkono              | 36. Halte Kertajaya               |
| 9. Halte Darmo Park 1                     | 37. Halte Lapangan Hockey         |
| 10. Halte Gedung Juang                    | 38. Halte SMA 4                   |
| 11. Halte Adityawarman                    | 39. Halte Pemuda                  |
| 12. Halte Kutai 1                         | 40. Halte Panglima Sudirman       |
| 13. Halte Bengawan 1                      | 41. Halte Sono Kembang            |
| 14. Halte RS Darmo                        | 42. Halte Urip Sumoharjo          |
| 15. Halte Pandigiling                     | 43. Halte Sabta Maria             |
| 16. Halte Basra                           | 44. Halte Bengawan 2              |
| 17. Halte Kaliasih                        | 45. Halte Kutai 2                 |
| 18. Halte Embong Malang                   | 46. Halte KPU                     |
| 19. Halte Siola                           | 47. Halte Darmo Park 2            |
| 20. Halte Tunjungan                       | 48. Halte Tzaman Makam Pahlawan 2 |
| 21. Halte Simpang Dukuh                   | 49. Halte Putat Gede 2            |
| 22. Halte Gubernur Suryo                  | 50. Halte Pradah Kali Kendal      |
| 23. Halte Balai Kota                      | 51. Halte Patung Kuda 2           |
| 24. Halte Grand City                      | 52. Halte Jono Sewojo 2           |
| 25. Halte Moestopo                        | 53. Halte Graha Family            |
| 26. Halte RSUD Sutomo                     | 54. Halte UNESA                   |
| 27. Halte UNAIR                           |                                   |
| 28. Halte Kertajaya                       |                                   |
| c. Koridor MERR (Ken Park – Gunung Anyar) |                                   |
| 1. Halte Gunung Anyar Timur 1             | 19. Halte Kalijudan 2             |
| 2. Halte Gunung Anyar Lor 1               | 20. Halte Mulyorejo 2             |
| 3. Halte Rungkut Madya 1                  | 21. Halte UNAIR 2                 |
| 4. Halte Pandugo 1                        | 22. Halte Galaxy 2                |
| 5. Halte Kedung Baruk                     | 23. Halte Kertajaya Indah         |
| 6. Halte Sentra UKM                       | 24. Halte ITS                     |
| 7. Halte Seoloweru 1                      | 25. Halte RS Haji 2               |

- |                       |                                   |
|-----------------------|-----------------------------------|
| 8. Halte ITATS        | 26. Halte Kopertis                |
| 9. Halte SMPN 19      | 27. Halte Univ. Katolik           |
| 10. Halte RS Haji 1   | 28. Halte Semolowaru 2            |
| 11. Halte KONI        | 29. Halte Semampir                |
| 12. Halte KONI MERR   | 30. Halte STIKOM                  |
| 13. Halte Galaxy 1    | 31. Halte Pandugo 2               |
| 14. Halte UNAIR       | 32. Halte Penjaringan<br>Asri     |
| 15. Halte Mulyorejo 1 | 33. Halte Rungkut<br>Madya 2      |
| 16. Halte Kalijudan 1 | 34. Halte Gunung Anyar<br>Lor 2   |
| 17. Halte RSIA 1      | 35. Halte Gunung Anyar<br>Timur 2 |
| 18. Halte RSIA 2      |                                   |

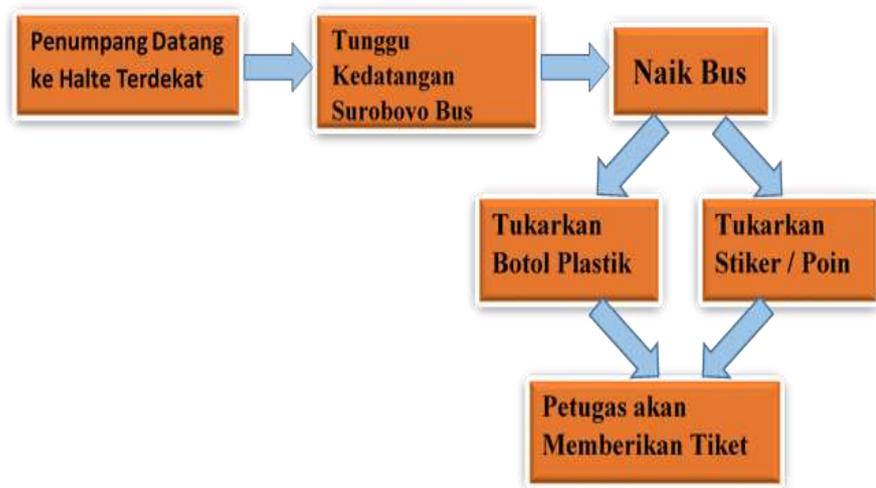
Suroboyo Bus memiliki 18 armada berjenis *low entry* dan 2 armada bus tumpuk atau *double decker*. Berdasarkan pengoperasiannya, untuk koridor utara – selatan beroperasi 8 bus *low entry* dan 1 bus tumpuk, koridor barat – timur beroperasi 5 bus *low entry*, dan koridor MERR beroperasi 4 bus *low entry* dan 1 bus tumpuk, 2 bus *low entry* sebagai armada cadangan.

Suroboyo Bus memiliki sistem pembayaran yang unik, yaitu pembayaran dengan menggunakan botol plastik. Masyarakat hanya perlu membayar dengan botol plastik sejumlah 3 botol air kemasan berukuran besar, 5 botol air kemasan berukuran sedang, dan 10 botol gelas plastik. Tujuan Pemerintah Kota Surabaya menerapkan tarif dengan membayar menggunakan botol plastik agar masyarakat lebih memilih menggunakan transportasi umum dan dapat mengurangi jumlah sampah plastik yang ada di Surabaya.

### III.1.2 Mekanisme Prosedur Pelayanan

Untuk mengurangi kemacetan di Surabaya, pemerintah Kota Surabaya meluncurkan moda transportasi publik alternatif yaitu Suroboyo Bus. Salah satu keunggulan dari Suroboyo Bus ini yaitu pembayaran dengan tidak menggunakan uang (*cashless*) melainkan

sampah botol plastik. Dengan hal ini beban biaya transportasi masyarakat dapat diringankan. Harapannya sistem tersebut, dapat menarik minat masyarakat untuk mau beralih ke transportasi publik sekaligus mengurangi penggunaan sampah plastik di Surabaya. Secara umum mekanisme pelayanan dari Suroboyo Bus digambarkan sebagai berikut :



**Gambar III. 1** Diagram Mekanisme Pelayanan Menggunakan Suroboyo Bus

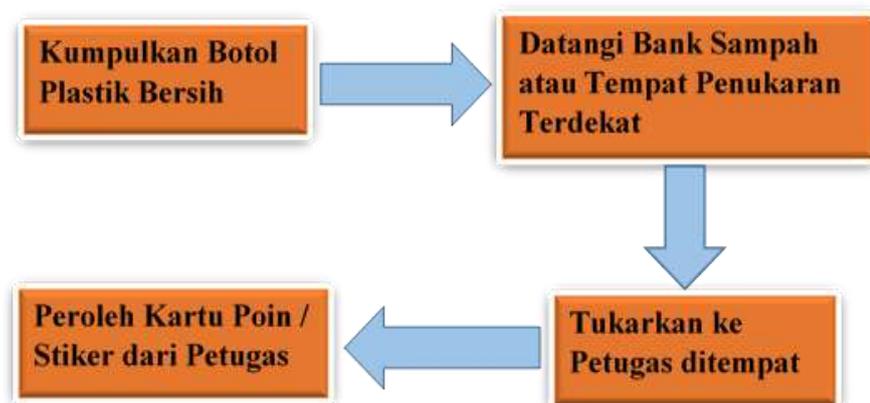
Ketika masyarakat Surabaya ataupun dari masyarakat luar ingin menaiki Suroboyo Bus, cukup dengan cara :

- a. Datang pada halte atau *bus stop* terdekat, dengan membawa sampah botol plastik yang sudah dibersihkan atau kartu sampah berupa (stiker/poin).
- b. Menunggu kedatangan Suroboyo Bus di halte atau bus stop.
- c. Setelah bus datang, penumpang dipersilahkan menaiki Suroboyo Bus dan duduk di tempat yang tersedia.
- d. Tukarkan botol plastik yang sudah dibersihkan atau kartu sampah sesuai dengan ketentuan yaitu kartu berupa stiker kepada petugas Suroboyo Bus.
- e. Petugas akan memberikan satu tiket tiap penumpang Suroboyo Bus sebagai bukti pembayaran.
- f. Tiket yang telah diberikan oleh petugas berlaku satu kali perjalanan atau lebih asalkan tidak melebihi batas waktu yang

tertera pada tiket. Waktu penggunaan maksimal adalah 2 jam perjalanan.

Selain mekanisme menaiki Suroboyo Bus, terdapat juga mekanisme pelayanan penukaran sampah botol plastik di bank sampah ataupun tempat – tempat penukaran sampah botol plastik yang sudah disediakan. Berikut beberapa tempat penukaran sampah botol plastik yang tersedia di wilayah Kota Surabaya :

- a. Kantor Kecamatan Lakarsantri
- b. Kantor Kecamatan Wiyung
- c. Kantor Kecamatan Sukolilo
- d. Kantor Kecamatan Dukuh Pakis
- e. Kantor Kecamatan Gunung Anyar
- f. Park and Ride Mayjend Sungkono
- g. Park and Ride Arif Rachman Hakim
- h. Terminal Purabaya (Bungurasih)
- i. Terminal Kasuari
- j. Bank Sampah Sember 10
- k. Sentra UKM MERR.



**Gambar III. 2** Diagram Mekanisme Pelayanan Penukaran Botol Plastik di Bank Sampah

Ketika telah mengetahui tempat penukaran sampah botol plastik tersebut, masyarakat mudah dalam melakukan penukaran sampah botol plastik dengan cara sebagai berikut :

- a. Kumpulkan sampah botol plastik sudah dibersihkan, yang akan ditukarkan.
- b. Datangi bank sampah atau tempat penukaran sampah botol plastik terdekat.
- c. Tukarkan sampah botol plastik ke petugas menyertakan KTP, sesuai ketentuan yang berlaku.
- d. Peroleh stiker/poin berupa kartu setor sampah sesuai dengan jumlah penukaran sampah botol plastik.

### III.1.3 Penanganan Pengaduan

Suroboyo Bus sudah memiliki tempat pengaduan untuk menilai sistem pelayanannya ke masyarakat. Suroboyo Bus mengintegrasikan keluhan dari semua *channel* pengaduan yaitu seperti *telephone*, *Contact Center* Suroboyo Bus 031-5661788, email [suroboyobus.cs@gmail.com](mailto:suroboyobus.cs@gmail.com), dan Instagram @suroboyobus. Pelayanan pengaduan ini sendiri bisa diakses setiap hari, dari jam 07.00 – 21.00 WIB. Syarat dalam pengaduan pelayanan disertakan foto karcis atau tiket sebagai tanda bukti. Pada gambar dibawah, menjelaskan prosedur penanganan pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan Suroboyo Bus



**Gambar III. 3** Prosedur Penanganan Pengaduan Suroboyo Bus

#### III.1.4 Papan Informasi atau Media Informasi

Papan Pengumuman atau Papan Informasi adalah salah satu media komunikasi kelompok yang biasanya ditujukan untuk target sasaran dalam ruang lingkup tertentu. Media ini adalah salah satu media yang cukup murah, paling diacuhkan, dan paling efektif. Sedangkan papan informasi elektronik atau papan merek digital adalah sebuah bentuk layar elektronik yang menampilkan informasi, iklan dan pesan lainnya, biasanya dikontrol dengan komputer untuk menghindari pengeluaran yang besar.

Layanan Suroboyo Bus telah menerapkan sistem informasi melalui media tulis maupun digital, yang terpasang di tiap – tiap halte dan postingan pada media sosial instagram. Informasi yang disampaikan biasanya berupa pamflet – pamflet, brosur atau *running text* mengenai rute dan titik halte yang di lalui Suroboyo Bus, mekanisme naik bus, titik tempat penukaran sampah botol plastik dan petunjuk cara penukaran sampah botol plastik.

Selain informasi yang terpasang di halte, layanan Suroboyo Bus juga mempunyai aplikasi yang bernama Gobis Suroboyo Bus. Gobis Suroboyo Bus adalah aplikasi gratis untuk memantau pergerakan dan mengetahui jarak tempuh antar halte Suroboyo Bus yang dapat diakses melalui perangkat Android maupun Ios. Aplikasi ini menggunakan koneksi internet (4G/3G/2G/EDGE atau WIFI) untuk menampilkan data secara *real time*. Keunggulan dari Gobis Suroboyo Bus yaitu :

- a. Gratis : Aplikasi ini menggunakan koneksi internet (4G/3G/2G/EDGE atau WIFI) untuk memantau pergerakan dan mengetahui jarak tempuh antar halte Suroboyo Bus. Tidak perlu membayar biaya berlangganan untuk menggunakan aplikasi ini.
- b. *Real Time* : Dapat memantau pergerakan dan mengetahui jarak tempuh antar halte Suroboyo Bus dan diakses setiap waktu.
- c. Ringan : Aplikasi Gobis Suroboyo Bus dapat diinstal pada *smartphone*, tablet maupun phablet Android dan Ios dengan spesifikasi rendah.

- d. Informasi Lengkap : Menyediakan informasi yang lengkap mengenai pergerakan dan mengetahui jarak tempuh antar halte Suroboyo Bus.

Setelah mengetahui keunggulan dari aplikasi Gobis Suroboyo Bus, masih banyak fitur – fitur yang ada pada aplikasi tersebut. Berikut beberapa fitur yang ada didalam aplikasi Gobis Suroboyo Bus :

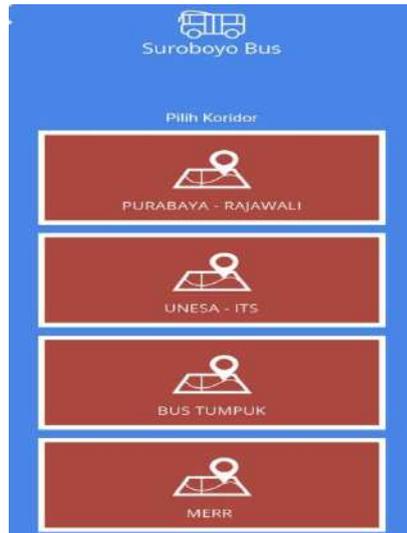
a. Menu Utama Gobis Suroboyo Bus

Menu utama pada aplikasi ini menampilkan beberapa fitur yang disediakan. Fitur tersebut seperti Suroboyo Bus berisi beberapa layanan operasional berdasarkan rute atau koridor Suroboyo Bus, penukaran botol, menunggu di halte, mikrolet, bus kota, tempat wisata dan tampilan menu utama pada Gobis Suroboyo Bus adalah sebagai berikut :



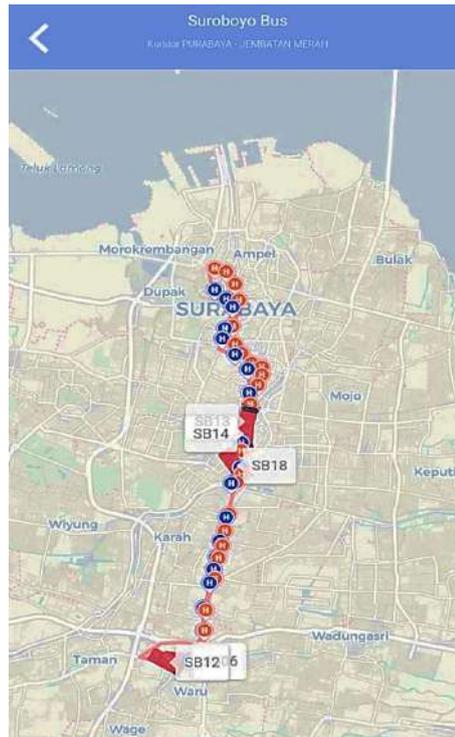
**Gambar III. 4** Menu Aplikasi Gobis Suroboyo Bus

b. Suroboyo Bus



**Gambar III. 5** Fitur Koridor Suroboyo Bus

Fitur pada Suroboyo Bus terdapat koridor – koridor yang dilayani, saat memilih pilihan pada salah satu koridor akan muncul peta rute dan armada yang sedang beroperasi. Dengan menggunakan fitur ini pengguna dapat mengetahui armada terdekat dengan halte. Pergerakan Armada Suroboyo Bus akan terpantau secara real time karena armada sudah dilengkapi dengan GPS *tracking*.



**Gambar III. 6** Peta Rute Purabaya – Rajawali

c. Penukaran Botol

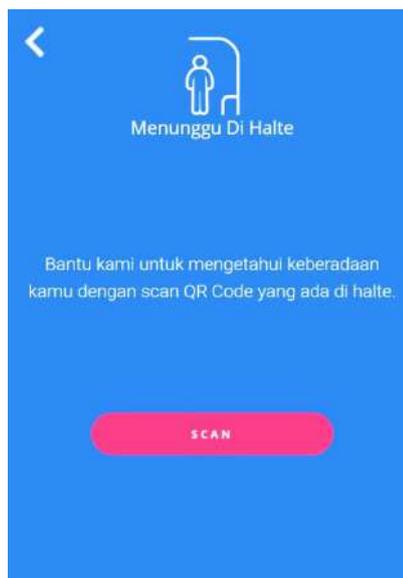
Pada fitur penukaran botol, terdapat peta atau tempat penukaran botol di setiap wilayah yang disediakan oleh Suroboyo Bus, dengan fitur ini pengguna dapat mengetahui tempat penukaran botol terdekat. Tempat penukaran botol ini selain terdapat di halte, terdapat juga di beberapa kelurahan di Kota Surabaya. Hal ini dikarenakan Suroboyo Bus telah bekerja sama dengan pihak DKRTH (Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau) Kota Surabaya dalam pengelolaan tempat penukaran botol.



**Gambar III. 7** Peta Tempat Penukaran Botol

d. Menunggu Halte

Fungsi dari fitur ini adalah untuk mengetahui armada yang terdekat, selain mengetahui melalui peta. Cara penggunaan fitur yaitu setelah memilih fitur menunggu halte, akan muncul seperti pada gambar dibawah. Kemudian klik *scan barcode QR* terdapat pada tiap halte, maka akan muncul informasi armada yang terdekat.



**Gambar III. 8** Fitur Menunggu Halte

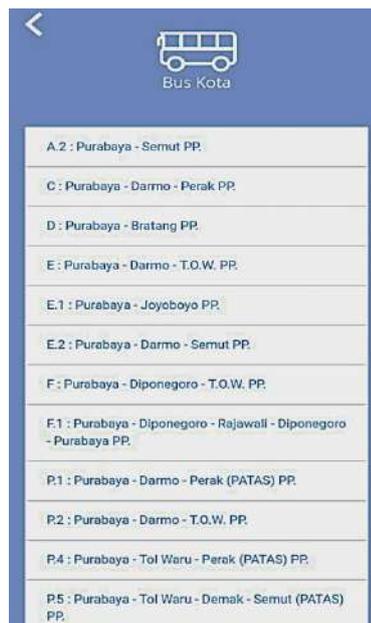
e. Mikrolet

Fitur ini merupakan informasi daftar trayek angkot atau mikrolet dalam kota yang mana membantu pengguna layanan Suroboyo Bus setelah selesai menaiki Suroboyo Bus, dengan fitur ini pengguna tidak bingung untuk melanjutkan perjalanan.



**Gambar III. 9** Fitur Mikrolet

f. Bus Kota



**Gambar III. 10** Fitur Bus Kota

Fitur ini merupakan informasi daftar trayek bus kota sama dengan fitur mikrolet untuk menghubungkan Suroboyo Bus dengan moda lainnya.

g. Tempat Wisata

Fitur ini merupakan informasi mengenai tempat wisata yang ada di Kota Surabaya. Seperti museum dan monumen, taman, tempat belanja, wisata keluarga, wisata kuliner, dan wisata religi. Tempat wisata yang tercantum pada aplikasi ini merupakan rute yang dilalui oleh Suroboyo Bus.



Kategori	Jumlah
Museum & Monumen	10
Taman	9
Tempat Belanja	10
Wisata Keluarga	8
Wisata Kuliner	15
Wisata Religi	5

**Gambar III. 11** Fitur Tempat Wisata

### III.2 Sistem Operasional Suroboyo Bus

Suatu perusahaan sudah pasti memiliki prosedur operasional yang berfungsi untuk menata suatu rencana kegiatan pada organisasi atau instansi. Menurut Mulyadi (2001) yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Sedangkan menurut Arini T Soemohadiwidjojo (2014) SOP adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau

perusahaan berjalan dengan konsisten, efektif, efisien, sistematis dan terkelola dengan baik.

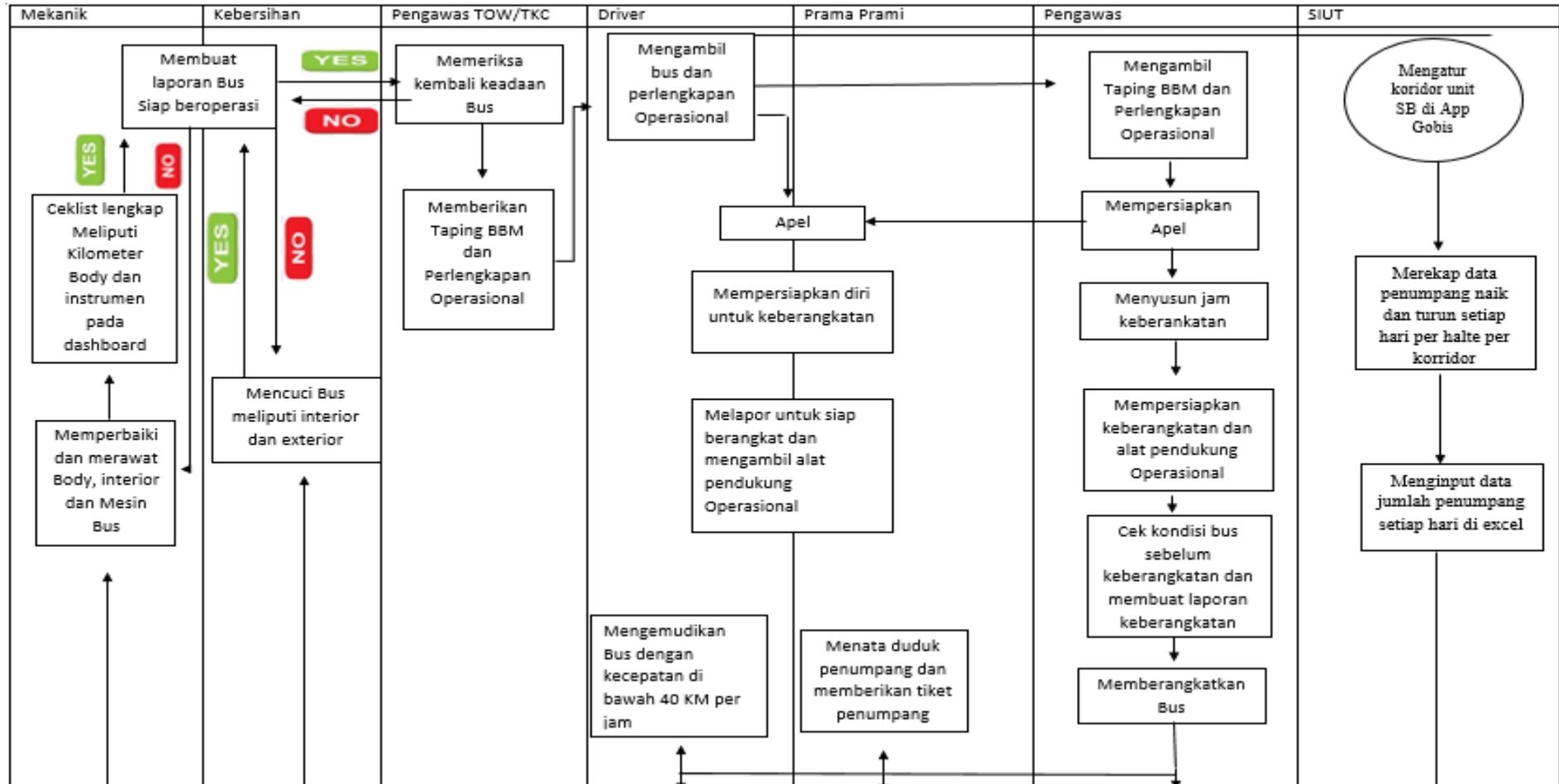


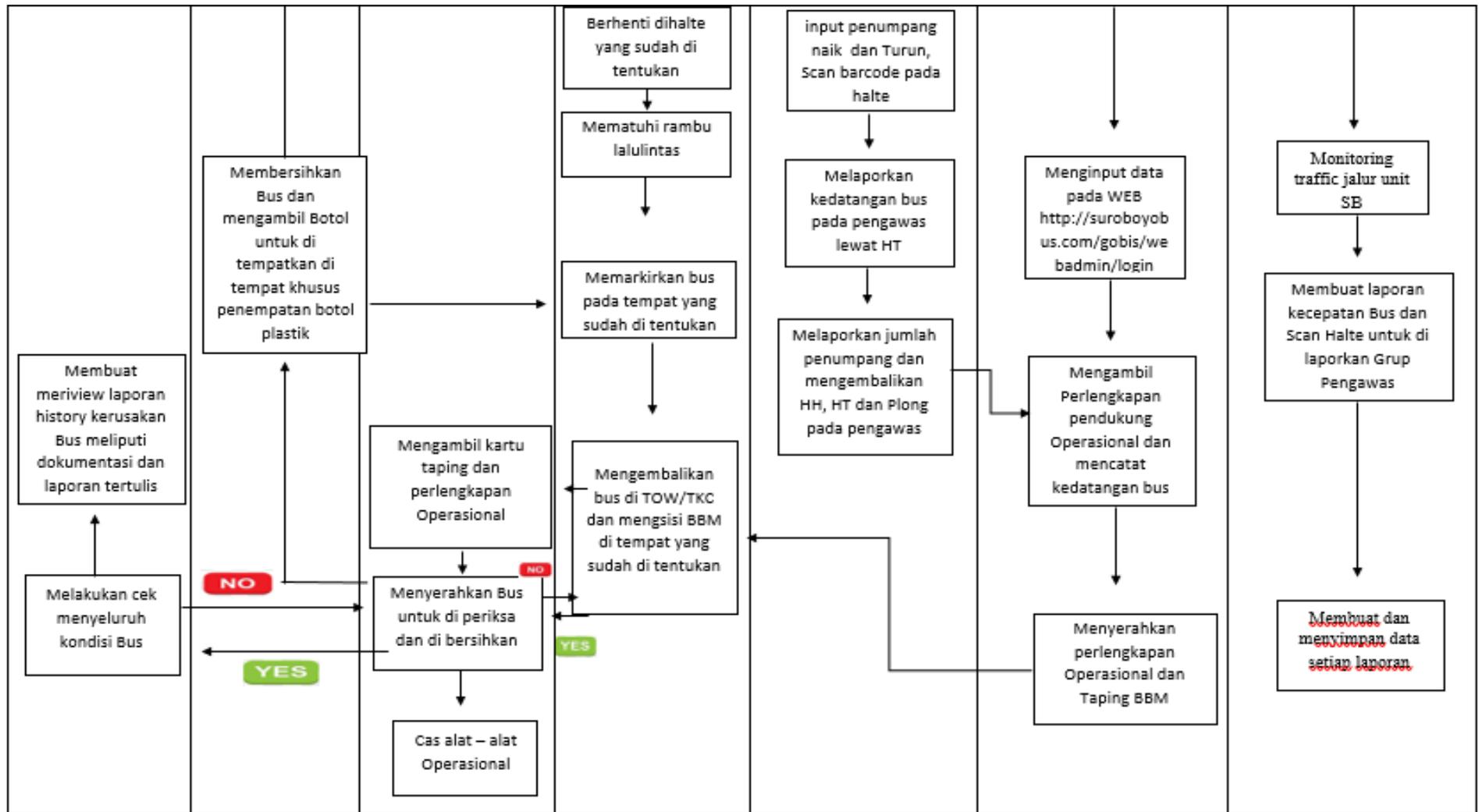
PROSEDUR OPERASIONAL SUROBOYO BUS	
01	BUS BEROPERASI PUKUL 06.00 - 22.00 WIB
02	BUS WAJIB BERHENTI DITITIK PEMBERHENTIAN YANG TELAH DITENTUKAN (HALTE/BUS STOP)
03	BUS WAJIB MENAIK / TURUNKAN PENUMPANG DI HALTE / BUS STOP
04	KECEPATAN MAKSIMAL BUS 40 KM/JAM
05	PENUMPANG DILARANG MAKAN, MINUM, & MEROKOK DALAM BUS
06	SUROBOYO BUS DILARANG SALING MENDAHULUI SESAMA BUS

**Gambar III. 12** Prosedur Operasional Suroboyo Bus

Suroboyo Bus memiliki standar prosedur operasional yang berfungsi sebagai dasar dalam menjalankan suatu pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan Suroboyo Bus. Prosedur operasional Suroboyo Bus dapat dilihat pada gambar di atas, yang menjelaskan mengenai layanan operasional, ketentuan – ketentuan yang harus dilaksanakan oleh awak bus maupun penumpang. Prosedur operasional yang sudah ditentukan wajib dilaksanakan bagi seluruh petugas untuk menciptakan keteraturan, keamanan dan kenyamanan. Standar operasional petugas Suroboyo Bus sebagaimana pada gambar berikut:

Gambar III. 13 SOP petugas Suroboyo Bus





### **III.3 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Dalam mencapai Sistem Manajemen Keselamatan Angkutan Umum pengelola memerlukan sumber daya manusia yang unggul sebagai pemegang peran penting untuk mencapai suatu keberhasilan. Berhasil atau tidaknya tergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsinya, manusia selalu berperan aktif dan selalu dominan dalam setiap kegiatan.

Manajemen sumber daya manusia adalah aktivitas yang berhubungan dengan memberdayakan manusia dalam organisasi dan berkaitan dengan bagaimana merencanakan, menempatkan, mengkoordinasi, membina, memotivasi dan mengontrol sumber daya manusia yang bekerja. UPTD PTU Suroboyo Bus melakukan perencanaan, koordinasi, kontrol dan evaluasi terhadap para pengemudi dan prama-prami untuk selalu mengedepankan keselamatan dan pelayanan yang prima terhadap masyarakat

#### **III.3.1 Metode Perekrutan**

Metode perekrutan merupakan proses untuk mencari dan mengangkat pegawai yang memiliki kemampuan yang dibutuhkan dibidangnya, pada waktu yang tepat, dalam jumlah yang dibutuhkan, dan sesuai dengan persyaratan yang ada. UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Suroboyo Bus memastikan calon pengemudi yang dibutuhkan dapat memenuhi kualifikasi maupun kriteria yang telah ditetapkan karena spesifikasi bus yang tidak standar yakni jenis low deck atau berlantai rendah dimana membutuhkan pengemudi yang handal dalam mengemudikan kendaraan. Metode perekrutan di UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Suroboyo Bus sudah memenuhi peraturan yang ada dan sesuai dengan prosedur yang mana dapat dilihat dari proses persyaratan rekrutmen dibawah ini:

- a. Penerimaan calon pegawai baru dapat mengisi form secara online pada [http://dishub.surabaya.go.id/dishub\\_ppb/](http://dishub.surabaya.go.id/dishub_ppb/).
- b. Khusus perekrutan pengemudi bus. Pemkot Surabaya bekerja sama dengan beberapa pihak seperti Damri, Komunitas Angkutan Kota Surabaya (KAKS), Organisasi

Angkutan Darat (Organda), dan Federasi Serikat Pekerja Transport Indonesia-Konfederasi Serikat Pekerja Seluruh Indonesia (FSPTI-KSPSI) untuk membuka lowongan.

- c. Kriteria dalam menyeleksi surat lamaran dan berkas yang masuk adalah :
  1. Usia;
  2. Ijasah;
  3. Pengalaman Kerja;
  4. Keahlian;
  5. Referensi; dan
  6. Surat keterangan sehat dari dokter.
- d. Penerimaan calon pegawai baru diwajibkan memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) domisili Kota Surabaya.
- e. Khusus perekrutan pengemudi bus wajib memiliki SIM B1 umum yang masih berlaku.
- f. Khusus perekrutan prama-prami mampu berkomunikasi dengan baik, berpenampilan menarik, dan tubuh proporsional.
- g. Calon pengemudi dan prama-prami yang telah diseleksi selanjutnya akan melalui tes psikotes.
- h. Bagi calon pengemudi dan prama-prami yang mampu melewati test psikotest selanjutnya akan dipanggil untuk test wawancara oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- i. Khusus calon pengemudi bus akan *test drive* oleh pihak mercedes dan didampingi oleh senior driver.
- j. Administrasi kepegawaian menyiapkan surat pernyataan pengemudi dan prama-prami diterima untuk ditandatangani oleh pengemudi dan prama-prami baru dan Kepala UPTD Pengelolaan Transportasi Umum.

### III.3.2 Kompetensi dan Pelatihan

Kompetensi dan pelatihan merupakan bagian dari investasi SDM untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja. Kompetensi dan pelatihan diberikan sebagai

tambahan bagi upaya memelihara dan mengembangkan kemampuan serta kesiapan pegawai dalam melaksanakan segala bentuk tugas maupun tantangan kerja yang dihadapinya.

UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Suroboyo Bus memberikan kompetensi dan pelatihan kepada pengemudi yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan, keterampilan, kesadaran, dan pemahaman mengenai segala aspek dibidang keselamatan, dan peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Kompetensi dan pelatihan yang diberikan berupa *on job training* ditujukan kepada pengemudi dan prama-prami baru yang diadakan selama 7-10 hari. *On job training* berguna sebagai pengenalan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu dilakukan dan tidak lakukan, dan hal-hal apa saja yang harus diperhatikan dalam bekerja dengan dibantu bimbingan dan pengawasan oleh pegawai senior. Diharapkan dengan diadakannya *on job training* pengemudi dan prama-prami mendapat gambaran secara langsung bagaimana pekerjaan yang akan dilakukan dan tantangan yang akan dihadapinya, selain itu pengemudi dan prama-prami menjadi sigap dalam menghadapi permasalahan-permasalahan yang ada dalam dunia kerja.

UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Suroboyo Bus juga berperan aktif untuk mengikut sertakan pengemudi dan prama-prami dalam kompetensi dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Kompetensi dan pelatihan yang diselenggarakan Dinas Perhubungan Kota Surabaya adalah pelatihan kesamaptaan yang diadakan selama 3 – 4 minggu bertujuan untuk melatih kedisiplinan, dan menjaga kebugaran pengemudi dan prama-prami dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga menyelenggarakan kompetensi dan pelatihan *safety riding* bagi pengemudi yang bertujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kesadaran bagi pengemudi untuk selalu mengedepankan keselamatan dan mematuhi segala peraturan yang berlaku dijalan.

### III.3.3 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah pegawai telah memahami dan melaksanakan pekerjaannya masing-masing secara keseluruhan baik dari kemampuan kerja, disiplin kerja, hubungan kerja dan kepemimpinan dan penilaian kinerja juga sebagai evaluasi dari kondisi kerja pegawai baik saat ini maupun dimasa lalu dihubungkan dengan standar kinerja dari pegawai tersebut.

Penilaian kinerja memiliki banyak manfaat diantara lain penilaian memberikan informasi tentang dapat dilakukannya promosi dan penetapan gaji, penilaian memberi satu peluang bagi seseorang dan bawahannya untuk meninjau perilaku yang berhubungan dengan kerja bawahan, dan penilaian hendaknya berpusat pada proses perencanaan karir perusahaan, karena penilaian memberikan satu peluang yang baik untuk meninjau rencana karir pegawai dilihat dari kekuatan dan kelemahan yang diperlihatkannya.

UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Suroboyo Bus melakukan penilaian kinerja secara teratur guna meningkatkan kualitas dan pelayanan yang optimal bagi masyarakat Kota Surabaya. Penilaian kinerja pada pengemudi dan prama-prami dilakukan dengan pemantauan pada saat perjalanan melalui *GPS tracking* yang sudah dipasang dikendaraan dengan dipantau oleh *Surabaya Integrated Urban Transportation System (SIUTS)*, dan layanan pengaduan dari masyarakat menggunakan *call center* dan sosial media.

Pengemudi dan prama-prami yang melakukan pelanggaran atau perbuatan indisipliner atas tata tertib kerja maupun ketentuan akan diberikan sanksi sesuai dengan pelanggaran yang dilakukannya. Sanksi terhadap pelanggaran tersebut dapat berupa peringatan lisan atau tertulis, dan tertulis seperti surat peringatan I, II, dan III. Berikut adalah pelanggaran - pelanggaran yang dikenakan peringatan secara lisan maupun tertulis yaitu SP I, SP II, dan SP III:

- a. Pelanggaran - pelanggaran yang dikenakan peringatan secara lisan maupun tertulis antara lain adalah :
1. Lupa absen datang maupun pulang
  2. Tidak menggunakan seragam yang sudah ditentukan oleh Dinas Perhubungan
  3. Melakukan perbuatan dengan sengaja yang dapat mengganggu / merugikan jam Operasional
  4. Bertukar shift tanpa adanya koordinasi dan ijin dari pimpinan/ atasan
  5. Tidak masuk kerja tanpa adanya pemberitahuan
  6. Menggunakan *Handphone* (HP) selain untuk kegiatan / keperluan Dinas
  7. Meninggalkan tugas tanpa adanya alasan yang tidak dapat dipertanggung jawabkan
  8. Dengan sengaja menunda waktu pemberangkatan bus tanpa alasan yang jelas
  9. Menambahkan atribut apapun selain seragam yang sudah ditentukan oleh Dinas
  10. Menggantungkan jaket/ topi/ baju pada bagian bus
- b. Pelanggaran - pelanggaran yang dikenakan Surat Peringatan Pertama (SP I) antara lain adalah :
1. Terlambat masuk kerja atau pulang sebelum waktunya secara berulang kali berturut - turut atau tidak berturut - turut dalam sebulan atau tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan dan / atau tanpa ijin Pimpinan UPTD PTU Dinas Perhubungan.
  2. Tidak masuk tanpa ijin 2 hari kerja berturut - turut atau 5 (lima) hari kerja tidak berturut - turut dalam sebulan.
  3. Menyuruh atau meminta orang lain mencatatkan "Waktu Hadirnya" atau mencatatkan "Waktu Hadir" orang lain.
  4. Meninggalkan tempat kerja pada jam - jam kerja tanpa seijin Atasan.
  5. Tidur atau bermalasan - malasan pada jam kerja.

6. Datang ke tempat kerja, apabila petugas dinyatakan oleh Dokter mengidap penyakit menular atau alasan medis lainnya yang berbahaya, baik untuk dirinya atau sesama petugas atau lingkungan kerjanya.
  7. Tidak memakai pakaian kerja yang telah ditetapkan UPTD PTU Dinas Perhubungan tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
  8. Mengabaikan pemeliharaan kebersihan ruang kerja atau alat perlengkapan kerja.
  9. Mengedarkan daftar sumbangan dan / atau menyebarkan edaran - edaran tanpa seijin Pimpinan UPTD PTU Dinas Perhubungan.
  10. Memfitnah dan / atau memasang tulisan atau gambar yang mempermalukan orang lain.
  11. Memaksakan pekerjaan yang seharusnya dilakukan sendiri kepada orang lain atau melakukan pekerjaan yang bukan menjadi tugasnya kecuali atas perintah Atasan.
  12. Melakukan perbuatan yang bertentangan dengan norma sosial atau sopan santun.
  13. Pelanggaran lainnya yang dipandang pantas oleh UPTD PTU Dinas Perhubungan untuk diberikan Surat Peringatan Pertama (SP I).
- c. Pelanggaran - pelanggaran yang dikenakan Surat Peringatan Kedua (SP II), antara lain adalah :
1. Terlambat masuk kerja atau pulang sebelum waktunya secara berulang kali berturut - turut atau tidak berturut - turut dalam sebulan atau tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan dan / atau tanpa ijin Pimpinan UPTD PTU Dinas Perhubungan.
  2. Tidak masuk tanpa ijin 3 (tiga) hari kerja berturut - turut atau 5 (lima) hari kerja tidak berturut - turut dalam sebulan.
  3. Tidak melaporkan kepada Atasan tentang adanya pelanggaran tata tertib kerja dan / atau gangguan

keamanan yang diketahuinya dapat merugikan UPTD PTU Dinas Perhubungan.

4. Tidak memperhatikan dan tidak bersedia melaksanakan petunjuk Atasan mengenai tugas yang harus dikerjakan.
  5. Tidak bersedia bekerja sama dengan teman sekerja atau dengan Atasan dalam melaksanakan tugasnya.
  6. Bekerja tidak sesuai dengan standar dan prosedur operasional kerja yang telah ditetapkan UPTD PTU Dinas Perhubungan.
  7. Melakukan pekerjaan atau tugas yang bukan bidang kerjanya tanpa seijin Atasan sehingga dapat menimbulkan bahaya bagi dirinya sendiri, rekan kerja, atau UPTD PTU Dinas Perhubungan.
  8. Mengambil dan membuat keputusan di luar wewenangnya atau tanpa koordinasi dengan Atasannya sehingga menimbulkan kerugian bagi UPTD PTU Dinas Perhubungan.
  9. Melakukan pelanggaran peraturan lalu lintas yang disebabkan oleh kelalaian / kecerobohan ketika menggunakan kendaraan UPTD PTU Dinas Perhubungan atau pelanggaran UPTD PTU Dinas Perhubungan.
  10. Pelanggaran lainnya yang dipandang pantas oleh UPTD PTU Dinas Perhubungan untuk diberikan Surat Peringatan Kedua (SP II).
- d. Pelanggaran - pelanggaran yang dikenakan Surat Peringatan Ketiga (SP III), antara lain adalah :
1. Melakukan pelanggaran yang jenis atau berat pelanggarannya dapat dikenakan sanksi Surat Peringatan Kedua (SP II) dan / atau lebih rendah sedangkan yang bersangkutan masih menjalani Surat Peringatan Kedua (SP II).
  2. Terlambat masuk kerja 10 (sepuluh) kali berturut - turut atau 15 (lima belas) kali tidak berturut - turut

dalam sebulan tanpa alasan yang dapat dipertanggung jawabkan dan / atau tanpa izin Pimpinan UPTD PTU Dinas Perhubungan.

3. Tidak masuk kerja 4 (empat) hari kerja berturut - turut atau 7 (tujuh) hari kerja tidak berturut - turut dalam sebulan.
4. Membawa keluar atau menyalahgunakan barang - barang milik UPTD PTU Dinas Perhubungan dan / atau perlengkapan milik UPTD PTU Dinas Perhubungan untuk kepentingan pribadi tanpa seijin Pimpinan UPTD PTU Dinas Perhubungan.
5. Menyalahgunakan barang - barang milik UPTD PTU Dinas Perhubungan yang dipercayakan kepadanya untuk kepentingan dan keuntungan pribadi ataupun pihak ketiga lainnya. Dalam melaksanakan tugas menolak menggunakan alat - alat atau perlengkapan kesehatan dan keselamatan kerja sebagaimana mestinya.
6. Menolak untuk mentaati perintah atau penugasan yang layak dari Atasan atau Pimpinan UPTD PTU Dinas Perhubungan termasuk di dalamnya menolak untuk dimutasikan, baik di dalam ataupun di luar UPTD PTU Dinas Perhubungan dalam satu group.
7. Mengendarai atau mengoperasikan kendaraan, mesin, dan peralatan lainnya dalam tempat kerja tanpa wewenang untuk itu.
8. Tidak cakap melakukan pekerjaan sehingga tidak mencapai standar prestasi kerja atau target minimal dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
9. Melakukan pekerjaan yang sifatnya sebagai rekanan UPTD PTU Dinas Perhubungan.
10. Memindahkan barang milik UPTD PTU Dinas Perhubungan dari tempatnya dengan niat untuk memiliki.

Adanya penilaian kinerja yang dilakukan secara teratur akan membuat perkembangan pengelola secara perlahan juga membaik terutama disektor keselamatan. Bisa dibandingkan pengemudi yang tidak pernah dinilai dan diberi apresiasi dengan pengemudi yang diberikan apresiasi yang selalu dilakukan dengan baik, semua akan sangat berbeda. Penilaian juga menjadi timbal balik antara pengemudi dan pengelola. Pengemudi bisa memberi masukan kepada pengelola dan pengelola juga bisa memberikan hal yang serupa.

### **III.4 Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja**

Keselamatan merupakan terhindanya dari kejadian kecelakaan yang disengaja maupun tidak disengaja yang berpotensi menimbulkan kerusakan, cedera, cacat, hingga kematian. Keselamatan tidak pernah lepas dari hasil yang akan dicapai, jika suatu pekerjaan mengutamakan keselamatan maka dapat berpotensi besar jalannya pekerjaan akan berjalan dengan lancar dan meminimalisir terjadinya kecelakaan kerja. Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja merupakan usaha untuk mengelola langkah kerja sesuai dengan standar prosedur yang sistematis dan berkeselamatan guna menekan angka kecelakaan dan sakit akibat pekerjaan, sehingga terjamin keselamatan dan kesehatan pekerja yang dapat berdampak pada hasil produktivitas kerja yang tinggi.

Dalam melancarkan suatu perencanaan sistem manajemen keselamatan diperlukan adanya implementasi atau penerapan Sistem manajemen keselamatan pada suatu perusahaan. Penerapan sistem manajemen keselamatan wajib ditegakan dan harus dipatuhi oleh setiap pekerja pada perusahaan yang bertujuan tercapainya para pekerja yang berkeselamatan serta memiliki produktivitas yang tinggi.

#### **III.4.1 Kebijakan, Peraturan, atau Tata Tertib berkaitan dengan K3**

Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2013 Tentang Ketenagakerjaan pasal 87 yang berbunyi, bahwa Setiap perusahaan wajib menerapkan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja yang terintegrasi dengan sistem

manajemen perusahaan. Peraturan lain yang terkait mengenai sistem manajemen keselamatan yaitu Peraturan Menteri Nomor 85 Tahun 2018 Pasal 4 yang berbunyi bahwa Perusahaan Angkutan Umum wajib membuat, melaksanakan, dan menyempurnakan Sistem Manajemen Keselamatan Perusahaan Angkutan Umum dengan berpedoman pada RUNK LLAJ. Sehubungan adanya undang-undang tersebut diharapkan agar setiap Perusahaan Angkutan Umum dapat menerapkan dan mengimplementasikan sistem manajemen keselamatan angkutan umum sebagai pemenuhan terhadap kewajiban agar kegiatan operasional kendaraan berjalan dengan baik, lancar dan berkeselamatan.

#### III.4.2 K3 Hospitality (K3 Gedung)

Menurut Undang-Undang Pokok Kesehatan RI Nomor 9 tahun 1960 pasal 2 yang berbunyi kesehatan kerja adalah suatu kondisi kesehatan yang bertujuan agar masyarakat pekerja memperoleh derajat kesehatan setinggi-tingginya, baik jasmani, rohani, maupun sosial, dengan usaha pencegahan dan pengobatan terhadap penyakit atau gangguan kesehatan yang disebabkan oleh pekerjaan dan lingkungan kerja maupun penyakit umum.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 Tentang Keselamatan kerja, tujuan dari K3 adalah mencegah terjadinya kecelakaan dan sakit dikarenakan kerja. Selain itu, k3 juga berfungsi untuk melindungi semua sumber produksi agar digunakan secara efektif. Untuk mewujudkan fungsi tersebut perlu adanya penerapan K3. Salah satunya penerapan K3 pada gedung atau kantor, fungsi gedung tersebut sebagai ruang gerak para pekerja yang semestinya harus mengutamakan keselamatan kerja untuk menjamin pekerja. Contoh penerapan yang telah dilakukan yaitu pada kantor UPTD PTU Suroboyo Bus dengan menyediakan tabung alat pemadam kebakaran sebagai upaya preventif jika terjadi kebakaran sudah menyiapkan alat pemadaman. Selain itu kantor UPTD PTU Suroboyo Bus juga

telah memiliki saluran atau pipa air yang akan menyemprotkan percikan air secara otomatis jika terjadi kebakaran pada gedung. Dengan mempersiapkan peralatan keselamatan pada gedung tersebut diharapkan dapat meminimalisir maupun menjadi solusi jika terjadi kebakaran.

### III.4.3 Alat Pelindung Diri (APD)

Alat Pelindung Diri (APD) adalah alat yang mempunyai kemampuan untuk melindungi seseorang dalam pekerjaan yang fungsinya mengisolasi tubuh tenaga kerja dari bahaya di tempat kerja (Depnaker, 2006). APD adalah alat pelindung diri yang dipakai oleh tenaga kerja secara langsung untuk mencegah kecelakaan yang disebabkan oleh berbagai faktor yang ada atau timbul di lingkungan kerja (Soeripto, 2008). Dari pengertian tersebut, maka Alat Pelindung Diri (APD) dibagi menjadi 2 kelompok besar yaitu :

- a. Alat pelindung diri yang digunakan untuk upaya pencegahan terhadap kecelakaan kerja, kelompok ini disebut alat pelindung keselamatan industri. Alat pelindung diri yang termasuk dalam kelompok ini adalah alat yang digunakan untuk perlindungan seluruh tubuh.
- b. Alat pelindung diri yang digunakan untuk pencegahan terhadap gangguan kesehatan (timbulnya suatu penyakit), kelompok ini disebut alat pelindung kesehatan industri.

Jenis-jenis dan Fungsi Alat Pelindung Diri (APD) dalam (Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor.08/Men/VII/2010 tentang Alat Pelindung Diri):

#### a. Alat Pelindung Kepala

Alat pelindung kepala adalah alat pelindung yang berfungsi untuk melindungi kepala dari benturan, terantuk, kejatuhan atau terpukul benda tajam maupun benda keras yang melayang atau meluncur di udara, terpapar oleh radiasi panas, api, percikan bahan-bahan kimia, jasad renik

(mikroorganisme) dan suhu yang ekstrim. Contoh alat seperti helm *safety* atau helm proyek.

b. Alat Pelindung Muka dan Mata

Alat pelindung mata dan muka adalah alat pelindung yang berfungsi untuk melindungi mata dan muka dari paparan bahan kimia berbahaya, paparan partikel-partikel yang melayang di udara dan di badan air, percikan benda-benda kecil, panas, atau uap panas, radiasi gelombang elektromagnetik yang mengion maupun yang tidak mengion, pancaran cahaya, benturan atau pukulan benda keras atau benda tajam. Salah satu contoh alat pelindung muka dan mata yaitu *welding helmet* untuk melindungi percikan api ketika mengelas.

c. Alat Pelindung Telinga

Alat pelindung telinga adalah alat pelindung yang berfungsi untuk melindungi alat pendengaran terhadap kebisingan atau tekanan. Salah satu contoh alatnya seperti *ear plug*.

d. Alat Pelindung Pernafasan

Alat pelindung pernapasan beserta perlengkapannya adalah alat pelindung yang berfungsi untuk melindungi organ pernapasan dengan cara menyalurkan udara bersih dan sehat dan/atau menyaring cemaran bahan kimia, mikroorganisme, partikel yang berupa debu, kabut (aerosol), uap, asap, gas/ fume, dan sebagainya dapat menggunakan alat pelindung berupa respirator/masker sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

e. Alat Pelindung Tangan

Pelindung tangan (sarung tangan) adalah alat pelindung yang berfungsi untuk melindungi tangan dan jari-jari tangan dari pajanan api, suhu panas, suhu dingin, radiasi elektromagnetik, radiasi mengion, arus listrik, bahan kimia, benturan, pukulan dan tergores, terinfeksi zat patogen (virus, bakteri) dan jasad renik.

f. Alat Pelindung Kaki

Alat pelindung kaki berfungsi untuk melindungi kaki dari tertimpa atau berbenturan dengan benda-benda berat, tertusuk benda tajam, terkena cairan panas atau dingin, uap panas, terpajan suhu yang ekstrim, terkena bahan kimia berbahaya, tergelincir. Untuk melindungi kaki dari benturan maupun tertimpa benda menggunakan sepatu *boot* khusus, *safety shoes*.

g. Pakaian Pelindung

Pakaian pelindung berfungsi untuk melindungi badan sebagian atau seluruh bagian badan dari bahaya temperatur panas atau dingin yang ekstrim, pajanan api dan benda-benda panas, percikan bahan-bahan kimia, cairan dan logam panas, uap panas, benturan dengan mesin, peralatan dan bahan, tergores, radiasi, binatang, mikro-organisme patogen dari manusia, binatang, tumbuhan dan lingkungan seperti virus, bakteri dan jamur. Pakaian pelindung yang dapat digunakan seperti *wearpack*.