

BAB 1

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan unsur yang sangat krusial dan strategis dalam memperlancar jalannya perekonomian, serta berpengaruh pada hampir semua aspek kehidupan. Transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong, dan penggerak bagi pertumbuhan maupun perkembangan potensi daerah dalam kaitannya dengan peningkatan dan pemerataan pembangunan.

Angkutan umum sebagai bagian dari sistem transportasi merupakan kebutuhan masyarakat untuk menunjang aktivitas harian dan merupakan elemen yang tidak bisa dipisahkan dari perkembangan kota pada umumnya. Kehadiran angkutan umum sangat krusial untuk meningkatkan mobilitas warga dan mengurangi kemacetan lalu lintas karena memiliki kapasitas angkut yang besar.

Perusahaan Umum (Perum) DAMRI Yogyakarta merupakan penyedia jasa layanan transportasi angkutan umum untuk mendukung mobilitas sehari-hari. Salah satu layanan utama yang disediakan adalah Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) yang menghubungkan Kota Yogyakarta dengan kota-kota besar lainnya, seperti Jakarta, Bandung, Bogor, Denpasar, dan Surabaya. Layanan AKAP ini dirancang untuk memberikan solusi transportasi yang aman, nyaman, dan efisien bagi masyarakat yang melakukan perjalanan jarak jauh.

Manajemen perusahaan otobus memiliki peran besar untuk mewujudkan keselamatan berlalu lintas sebagaimana tertuang pada pasal 141 ayat 1 UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan bahwa perusahaan angkutan umum harus memenuhi standar pelayanan minimal (SPM). Tujuan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang harus dipenuhi oleh setiap perusahaan angkutan umum yaitu meningkatkan keselamatan bagi penumpang bus tersebut.

Standar Pelayanan Minimal merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi

penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Untuk mewujudkan hal tersebut penyediaan pelayanan publik tersebut harus disesuaikan dengan asas-asas umum pemerintah (Syafingi H. M., 2017).

Perusahaan Umum (Perum) DAMRI Yogyakarta sebagai penyedia pelayanan publik yang berperan penting dalam menyediakan layanan transportasi wajib menyesuaikan standar pelayanannya sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2015. Penyesuaian ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan segmen yang diberikan memenuhi ekspektasi masyarakat dan mendukung terciptanya sistem transportasi yang berkualitas di Indonesia.

Upaya untuk menyesuaikan standar pelayanan minimal juga berfungsi sebagai bentuk dukungan terhadap sistem pemerintah dalam meningkatkan kualitas transportasi publik. Dengan demikian, penting bagi Perum DAMRI Yogyakarta untuk meninjau dan menyesuaikan layanan agar selaras dengan PM 98 Tahun 2013, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat kepercayaan publik, dan mendorong keberlanjutan layanan transportasi yang lebih baik pada segmen Antar Kota Antar Provinsi (AKAP).

Berdasarkan latar belakang diatas penulis ingin menyusun laporan magang individu di Perum DAMRI Yogyakarta dengan tema Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Segmentasi Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Perum DAMRI Yogyakarta berdasarkan PM No. 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek untuk mengetahui tingkat kepatuhan terhadap regulasi dan menyesuaikan pelayanan agar selaras dengan peraturan pemerintah.

I.2 Tujuan

Tujuan penyusunan laporan magang di Perum DAMRI Yogyakarta untuk :

1. Mengetahui kesesuaian standar pelayanan minimal Segmen AKAP Perum DAMRI Yogyakarta dengan Peraturan pemerintah
2. Meninjau hasil penerapan standar pelayanan minimal Segmen AKAP Perum DAMRI Yogyakarta

3. Melakukan evaluasi terhadap implementasi standar pelayanan minimal Segmen AKAP di Perum DAMRI Yogyakarta

I.3 Manfaat

Manfaat yang diperoleh selama pelaksanaan magang adalah :

1. Menambah wawasan dan pengetahuan baru serta meningkatkan keterampilan taruna mengenai kesesuaian standar pelayanan minimal Segmen AKAP berdasarkan peraturan pemerintah di Perum DAMRI Yogyakarta
2. Mampu meninjau hasil penerapan standar pelayanan minimal Segmen AKAP Perum DAMRI Yogyakarta
3. Mampu melakukan evaluasi terhadap implementasi standar pelayanan minimal Segmen AKAP di Perum DAMRI

I.4 Ruang Lingkup

Selama melaksanakan magang selama 6 bulan di Perum DAMRI Yogyakarta, penulis ditempatkan di dua divisi yaitu :

1. Divisi Teknik

Pada divisi teknik penulis mempelajari tentang bagaimana proses perbaikan armada setelah operasi dan sebelum operasi serta mempelajari administrasi yang ada pada divisi teknik

2. Divisi Usaha

Pada divisi usaha penulis mempelajari administrasi armada, seperti surat-surat yang dibawa saat armada beroperasi dan melakukan rekap data setelah armada beroperasi

I.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang

Magang dilaksanakan mulai tanggal 12 Agustus 2024 sampai 12 Februari 2025 di Perum DAMRI cabang Yogyakarta yang beralamatkan di Jalan Jogja Ring Road Timur, Sorowajan, Pranti, Kec. Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55198.

I.6 Sistematika Penulisan Laporan

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang, tujuan, manfaat, ruang lingkup, waktu, dan tempat pelaksanaan magang, serta sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM

Berisi tentang gambaran umum tentang profil perusahaan, standar pelayanan minimal Perum DAMRI, dan Metode kegiatan

BAB III PELAKSANAAN MAGANG

Pada bab ini menjelaskan kegiatan yang dilakukan selama magang yang sesuai dengan ruang lingkup yang diambil

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN KEGIATAN MAGANG

Bab ini berisi mengenai hasil analisis dan pembahasan sesuai dengan topik yang diambil pada pelaksanaan magang yaitu kesesuaian standar pelayanan minimal Perum DAMRI dengan PM 98 Tahun 2013

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian penutup yang berisi kesimpulan dari pembahasan pada bab sebelumnya dan saran terkait permasalahan yang terjadi

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang referensi dan sumber penulisan laporan

LAMPIRAN

Berisi lampiran-lampiran data berupa dokumentasi pendukung laporan magang