

**EFEKTIVITAS TRANSPORTASI BUS TRANSJOGJA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT KOTA YOGYAKARTA**

Cipta Wahyu Fitrianto¹, Arif Kuncoro Dwi Putranto²

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) “AAN” Yogyakarta

Email: 1ciptawahyufitrianto@gmail.com 2arifkuncoro60@gmail.com

Abstract

This study is to determine the effectiveness of Trans Jogja bus transportation in providing services to the people of Yogyakarta City, as well as to determine the supporting and inhibiting factors of the effectiveness of Trans Jogja bus transportation in providing services to the people of Yogyakarta City. The results of this study indicate that the effectiveness of Trans Jogja Bus transportation in providing services to the people of Yogyakarta City is quite effectively. For sub-indicators, the time for completion of objectives has not been effective; what mission sub-indicators were not working effectively; the socialization sub-indicator, the ability of workers and facilities and infrastructure to run quite effectively; and development, accessibility, income and expenditure sub-indicators have been effective. There are supporting factors including policies, clarity and consistency of programs, standardization, communication, budget funds, accuracy of allocations, government support, worker skills, relations with external parties, quality of leadership and worker commitment. The inhibiting factors include social society, Trans Jogja income and organizational capabilities.

Keyword: *Effectiveness; Transportation; Trans Jogja Bus; Services.*

Pendahuluan

Yogyakarta merupakan daerah wisata sekaligus sebagai kota pelajar. Tidak sedikit wisatawan dan pelajar yang datang ke Kota Yogyakarta. Berdasarkan data yang dirilis oleh Dinas Pariwisata (Dispar), jumlah Wisatawan Mancanegara (Wisman) maupun Wisatawan Nusantara (Wisnus) yang berkunjung ke Kota Yogyakarta pada tahun 2018 berjumlah 1.859.888 orang (dalam jogja.tribunnews.com, diakses 29 Maret 2019). Selain itu, terjadi peningkatan kendaraan pribadi di Kota Yogyakarta pada tahun 2016 hingga 2017.

Penggunaan kendaraan pribadi menunjukkan persentase kenaikan, untuk kendaraan roda 2 sebesar 211% dan kendaraan roda 4 sebesar 344% di Kota Yogyakarta (dalam Tribunnews.com, diakses pada 29 Maret 2019). Kenaikan ini berdampak pada sektor lalu lintas di daerah Yogyakarta. Permasalahan dapat diidentifikasi, yang *pertama* dari segi biaya kurang efisien untuk jarak kurang dari 7 Km. Hasil observasi menunjukkan bahwa menggunakan Trans Jogja lebih hemat dibandingkan menggunakan transportasi umum yang dikelola swasta, tetapi menggunakan kendaraan pribadi terutama roda dua masih lebih hemat. Hal ini dikarenakan perbandingan biaya yang akan dikeluarkan lebih kecil jika menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan menggunakan Trans Jogja. Permasalahan *kedua*, durasi waktu tempuh bus Trans Jogja belum memenuhi permintaan penumpang. Ketepatan waktu pelayanan bus Trans Jogja masih kurang berjalan dengan baik. Penyebab kekurangtepatan waktu ini dikarenakan kondisi jalan di Kota Yogyakarta mulai padat dengan kendaraan pribadi pada waktu-waktu tertentu. Permasalahan *ketiga*, pelayanan informasi di halte Trans Jogja belum berjalan dengan baik. Pelayanan informasi dibutuhkan bagi pengguna layanan agar tidak mengalami permasalahan teknis. Adanya pelayanan ini akan membantu bagi penumpang Trans Jogja untuk mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan penumpang.

Permasalahan *keempat* adalah mengenai pelayanan keamanan bagi penumpang Trans Jogja (*passenger safety*). Terdapat beberapa oknum supir Trans Jogja yang kurang memperhatikan keselamatan penumpang dan pengguna jalan lainnya. Aspek keamanan menjadi ukuran bagi penumpang dalam menggunakan transportasi yang ideal. Permasalahan *kelima* adalah tentang operasionalisasi Trans Jogja saat ini dimulai dari pukul 05:30-21:30 WIB. Waktu operasionalisasi pelayanan ini masih belum maksimal. Jam operasional Trans Jogja belum berjalan baik dalam melayani masyarakat Kota Yogyakarta. Hal ini dikarenakan jam operasional pelayanan Trans Jogja terbatas pada waktu tertentu. Permasalahan *keenam*, halte Trans Jogja

merupakan media/tempat bagi penumpang untuk dapat menggunakan pelayanan Trans Jogja, namun kondisinya tidak terawat dengan baik. Beberapa halte mengalami kerusakan yang dapat membahayakan penumpang Trans Jogja dalam menggunakan transportasi ini.

Beberapa identifikasi masalah mengenai pelayanan Trans Jogja yang mencakup segi biaya, durasi waktu, informasi, keamanan, jam operasional, dan kondisi halte yang kurang terawat berpengaruh terhadap penumpang Trans Jogja. Tujuan penelitian adalah (1) untuk mengetahui efektivitas transportasi bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta; (2) untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas transportasi bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta. Oleh karena itu, peneliti berkeinginan meneliti dengan judul “Efektivitas Transportasi Bus Trans Jogja dalam Memberikan Pelayanan bagi Masyarakat Kota Yogyakarta”.

Metode Penelitian

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Creswell dalam Semiawan (2010:7), metode kualitatif adalah: “Suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala *sentral*”. Alasan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dikarenakan data yang didapatkan mendalam dan mampu untuk menggali informasi secara detail.

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data. Triangulasi data menurut Kadji (2016:155) merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik seperti wawancara, dokumentasi dan wawancara mendalam. Pada penelitian ini, data yang didapatkan meliputi hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan *coding*. Wawancara sebagai teknik pengumpulandata apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam. Pedoman wawancara bersifat terbuka atau tidak terstruktur, dimungkinkan muncul pertanyaan untuk menambah data yang diperlukan peneliti. Dokumentasi merupakan data yang dikeluarkan oleh instansi/departemen yang kredibel dan mampu untuk memenuhi data yang dibutuhkan peneliti. Bentuk dokumen yang didapatkan dalam penelitian ini berupa foto, surat, hasil rapat, *file* tertulis, dan catatan harian. Observasi akan memberikan gambaran bagi peneliti dalam melakukan

penelitian di lapangan. Pada penelitian ini, observasi membantu dalam memberikan gambaran mengenai efektivitas transportasi bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta. Penggunaan *coding* dalam penelitian ini bertujuan untuk mengambil beberapa kode kalimat dalam wawancara, data hasil observasi dan bagian gambar hasil dokumentasi yang mampu memperkuat dalam interpretasi data. Data yang didapat pada saat observasi dihubungkan dengan hasil wawancara, hasil wawancara dihubungkan dengan dokumentasi, hasil dokumentasi dihubungkan dengan *coding*, dan hasil *coding* dihubungkan kembali dengan observasi. Penggunaan teknik ini dikarenakan tingkat validasi data lebih akurat.

Teknik yang dipergunakan untuk mengambil sampel informan adalah secara *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Pemilihan informan meliputi kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi merupakan informan yang dibutuhkan dalam penelitian, sedangkan eksklusi merupakan calon informan inklusi yang harus dikeluarkan karena mengalami masalah tertentu.

Pertimbangan untuk mengambil sampel adalah tingkat kemampuan informan memberikan informasi. Informan yang digunakan merupakan sampel kecil yang representatif, purposif dan berkembang selama proses penelitian berlangsung. Informan meliputi pengelola Trans Jogja dari PT.AMI, Dinas Perhubungan Provinsi DIY, supir Trans Jogja, penjaga halte Trans Jogja, pramu, masyarakat Kota Yogyakarta dan penumpang Trans Jogja. Ukuran pemilihan informan penumpang Trans Jogja dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Subjek penelitian adalah masyarakat Kota Yogyakarta; (2) Batasan usia minimal 17 tahun; (3) Alasan pandemi Covid-19, durasi penggunaan minimal 2 kali. Durasi ini bertujuan untuk mendapatkan data mendalam dari informan. Informan minimal sudah menggunakan Trans Jogja selama 1 bulan.

Pada tahap analisis data, peneliti mengolah teknik analisis data menurut Creswell (2016:263). Tahapan yang digunakan dalam analisis data pada penelitian ini meliputi data mentah, menyusun dan mempersiapkan data, membaca seluruh data, data yang didapatkan, sesuaikan tema dan deskripsi, menghubungkan, interpretasi, melihat teori dengan kenyataan.

Pembahasan

Indikator Efektivitas Transportasi

Beberapa pendapat para ahli mengenai efektivitas dapat dijelaskan sebagai berikut. Mahmudi (2005:92) mendefinisikan kata efektivitas sebagai hubungan *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka akan semakin meningkat efektivitas pelaksanaannya. Menurut Gunarti (2018:16), efektivitas adalah: "Ketepatan dari sebuah program yang terukur dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan". Dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan kegiatan untuk memantau keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan maupun sasaran yang telah direncanakan.

Indikator efektivitas yang dipergunakan dalam penelitian ini menurut teori Duncan dalam Adeliyani (2018:31), dan menurut teori Makmur (2011:7-9), yang memengaruhi efektivitas meliputi: (1) Pencapaian tujuan berfungsi untuk mengetahui sejauhmana pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu lembaga. Terdapat subindikator pada pencapaian tujuan meliputi misi yang terselesaikan dan kurun waktu penyelesaiannya; (2) Integrasi berfungsi untuk mengintegrasikan sepenuhnya anggota ke dalam sistem melalui peran yang jelas. Terdapat subindikator pada integrasi meliputi pengembangan, aksesibilitas, dan sosialisasi; (3) Adaptasi berfungsi untuk mengetahui sejauhmana sistem beradaptasi dengan tuntutan dan perubahan lingkungan. Terdapat subindikator mengenai adaptasi meliputi kemampuan pekerja serta sarana dan prasarana; (4) Biaya berfungsi untuk mengetahui standar biaya Trans Jogja. Terdapat subindikator mengenai biaya meliputi pendapatan dan pengeluaran Trans Jogja. Alasan penggunaan teori Duncan dan Makmur karena mudah dipahami dan diterapkan dalam penelitian ini.

Salim, Mirodan Nasution dalam Andriansyah (2015:1) menyebutkan bahwa transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin dari satu tempat ke tempat lain. Menurut Nasution dalam Andriansyah (2015:1), terdapat unsur-unsur pengangkutan/transportasi, yang meliputi: (1) Ada muatan yang diangkut; (2) Tersedia kendaraan sebagai alat angkutannya; (3) Jalanan/jalur yang dapat dilalui; (4) Ada terminal asal dan terminal tujuan; (5) Tersedianya sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut. Dapat disimpulkan bahwa transportasi merupakan media perpindahan orang atau barang dari satu tempat menuju lokasi

tujuan menggunakan tenaga alam atau makhluk hidup dengan melibatkan unsur-unsur transportasi.

Beberapa ahli menjelaskan mengenai pelayanan publik. Menurut Semil (2018:1), pelayanan publik merupakan terminologi dari pelayanan yang disediakan pemerintah untuk warganya (*citizen*), dapat secara langsung dianggarkan dari sektor publik atau sektor swasta. Moenir (2005:47) mendefinisikan pelayanan adalah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Amstrong (2003:464) mendefinisikan pelayanan (*service*) sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan *service* bisa diklasifikasikan menjadi dua, yaitu: (1) *High contact service*, sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa, di mana kontak di antara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut; (2) *Low contact service*, klasifikasi pelayanan jasa di mana kontak di antara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanyalah terjadi di *front desk* yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service*. Beberapa pendapat mengenai pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang diselenggarakan pemerintah.

Efektivitas transportasi bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta merupakan kegiatan untuk mengetahui keberhasilan suatu program pengelolaan transportasi darat yang dapat memenuhi kebutuhan perpindahan orang atau barang yang diselenggarakan pemerintah dengan baik. Sebagai penyedia layanan transportasi darat, Trans Jogja harus mampu menjadi transportasi unggulan bagi masyarakat di Kota Yogyakarta.

Menurut Duncan dalam Adeliyani (2018:31) dan Makmur (2011:7-7), terdapat 4 indikator efektivitas, yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi, dan biaya. Indikator efektivitas tersebut dipengaruhi oleh 4 faktor yang dikemukakan Cheema dan Rodinelli dalam Subarsono (2005:101-102), yang mencakup kondisi lingkungan, hubungan antarorganisasi, sumber daya organisasi, dan komitmen pekerja.

Pencapaian Tujuan

Indikator ini terdiri dari subindikator misi apa saja yang terselesaikan dan subindikator kurun waktu penyelesaian. Data mengenai subindikator misi apa saja yang terselesaikan, terdapat 3 misi dalam penyelenggaraan bus Trans Jogja. Misi pertama untuk mengelola BRT dengan

manajemen profesional yang berfokus kepada keselamatan, pelayanan dan kenyamanan penumpang. Misi kedua melayani penumpang dengan pelayanan prima. Misi ketiga berperan dalam mengurangi kemacetan kota.

Hasil wawancara dengan 11 informan mengenai misi pertama, terdapat 8 informan mengatakan masih terdapat oknum pramudi (supir) yang kurang memperhatikan aspek keselamatan penumpang. Hasil observasi dilakukan peneliti pada 7 Januari 2020 pukul 15:00 WIB dengan menggunakan bus Trans Jogja jalur 2A, bahwa supir kurang memperhatikan aspek keselamatan. Bus yang ditumpangi seketika melewati garis batas jalan dengan arah yang berlawanan. Keadaan ini dapat membahayakan penumpang dan pengguna jalan lainnya. Dari beberapa data menunjukkan bahwa aspek keselamatan kurang berjalan dengan efektif.

Hasil wawancara dengan 11 informan yang dipilih mengenai misi kedua, keseluruhan informan mengatakan keberadaan petugas *ticketing* membantu penumpang untuk mendapatkan informasi Trans Jogja. Hasil observasi yang peneliti lakukan pada 7 Januari 2020 di halte Monjali memperlihatkan petugas *ticketing* membantu penumpang yang mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi. Pelayanan prima dalam hal *greeting* kepada penumpang belum terlaksana dengan baik. Petugas hanya menanyakan mengenai rute tujuan penumpang. Selain itu, pelayanan dari pramu bus Trans Jogja tidak menerapkan sistem seperti *tour guide*. Keberadaan Trans Jogja juga bertujuan untuk memberikan pelayanan bagi wisatawan di Kota Yogyakarta. Dari beberapa data yang didapatkan bahwa pelayanan prima sudah berjalan cukup efektif.

Hasil wawancara dengan 11 informan yang diambil peneliti mengenai misi ketiga, keseluruhan informan mengatakan bahwa keberadaan Trans Jogja belum mampu untuk mengurangi kepadatan lalu lintas di Kota Yogyakarta. Hasil observasi dan wawancara didapatkan bahwa pencapaian misi penyelenggaraan Trans Jogja kurang berjalan dengan efektif. Dari ketiga misi tersebut, misi 1 kurang berjalan efektif dan misi 3 Pool Purosani belum berjalan dengan efektif, sedangkan untuk misi 2 sudah berjalan cukup efektif.

Subindikator *kedua* mengenai kurun waktu penyelesaian. Data menunjukkan bahwa kurun waktu penyelesaian belum berjalan dengan efektif dikarenakan belum terstrukturanya perencanaan jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Perencanaan ini memudahkan dalam menilai target pencapaian penyelenggaraan Trans Jogja.

Integrasi

Indikator ini terdiri dari subindikator pengembangan, aksesibilitas, dan sosialisasi. Terkait pengembangan, didapatkan data bahwa telah dilakukan pengembangan di transportasi bus Trans Jogja. Pengembangan telah dilakukan mengenai rute bus Trans Jogja, pengembangan membantu penumpang untuk mengakses lokasi lebih luas. Hasil wawancara dengan 11 informan, keseluruhan informan mengatakan bahwa penambahan rute baru Trans Jogja dapat membantu penumpang menuju lokasi yang berada di DIY menjadi lebih strategis.

Pengembangan berikutnya adalah metode pembayaran yang dapat dilakukan secara non-tunai. Dari hasil wawancara dengan 11 informan, terdapat 7 informan yang menyatakan sistem pembayaran yang tersedia di Trans Jogja memudahkan penumpang, hal ini dikarenakan dapat dilakukan secara non-tunai.

Pengembangan berikutnya adalah aplikasi Trans Jogja. Hasil wawancara dengan 11 informan terdapat 1 informan yang menggunakan aplikasi Trans Jogja. Hasil wawancara didapatkan bahwa adanya aplikasi Trans Jogja membantu penumpang mendapatkan informasi. Hasil observasi menunjukkan bahwa aplikasi tersebut dapat melihat posisi bus yang beroperasi. Selain posisi bus, aplikasi Trans Jogja dapat membantu pengguna untuk mengakses lokasi objek wisata yang berada di Kota Yogyakarta dan sekitarnya.

Dari beberapa data, diketahui bahwa pengembangan sudah berjalan efektif karena membantu penumpang Trans Jogja. Pengembangan rute akan meningkatkan akses ke beberapa lokasi yang menjadi lebih strategis. Pengembangan metode pembayaran menjadi lebih praktis karena dapat dilakukan secara *non-tunai*, sedangkan pengembangan teknologi sangat membantu penumpang Trans Jogja karena aplikasi ini dapat menunjukkan rute, halte dan lokasi bus yang beroperasi. Hanya saja, perlu dikembangkan berupa penyediaan TV di setiap halte dan di armada Trans Jogja, *free wifi* dan *soft drink* untuk menghilangkan rasa jenuh penumpang.

Subindikator aksesibilitas meliputi keberadaan area *park and ride*. Data menunjukkan bahwa pengelola telah menyediakan area *park and ride* di beberapa halte. Keberadaan area ini belum berjalan dengan optimal, terdapat masyarakat Kota Yogyakarta yang kurang nyaman dari halte untuk menggunakan transportasi bus Trans Jogja. Hal ini dirasa masyarakat kurang praktis apabila harus berganti moda transportasi.

Aksesibilitas berikutnya meliputi biaya menggunakan Trans Jogja. Hasil wawancara dengan 11 informan menunjukkan, keseluruhan informan mengatakan biaya yang dikenakan

dengan jarak dekat atau jauh sudah efisien dibandingkan transportasi yang dikelola swasta. Pengguna dikenakan biaya *single trip* sebesar Rp 3.500 sekali perjalanan, sedangkan pengguna member dan pembayaran *non-tunai* akan dikenakan biaya Rp 2.700 sekali perjalanan. Untuk pelajar yang memiliki kartu Trans Jogja khusus pelajar akan dikenakan biaya Rp 1.800 sekali perjalanan.

Aksesibilitas berikutnya meliputi operasional Trans Jogja dari pukul 05:30-21:30 WIB. Berdasarkan hasil wawancara dengan 11 informan, terdapat 2 informan yang mengatakan penambahan waktu perlu ditingkatkan. Peningkatan ini ditujukan bagi para pekerja dan wisatawan, akan tetapi perlu dilihat jumlah penumpang Trans Jogja agar tidak merugikan pihak penyelenggara.

Aksesibilitas berikutnya meliputi waktu perjalanan. Hasil wawancara dengan 11 informan, keseluruhan informan mengatakan durasi perjalanan Trans Jogja dari satu halte ke halte yang lain tidak menentu. Perjalanan terkadang cepat dan dapat juga mengalami keterlambatan. Penyelenggara telah menyediakan aplikasi untuk membantu penumpang mengakses pelayanan waktu perjalanan, akan tetapi kondisi lalu lintas di Kota Yogyakarta terkadang dipadati kendaraan pribadi yang berdampak kemacetan di beberapa ruas jalan.

Dari beberapa pernyataan diketahui bahwa subindikator aksesibilitas meliputi kemudahan akses, jam operasional, ketersediaan tempat *park and ride*, biaya dan durasi waktu perjalanan sudah cukup efektif. Hal ini dikarenakan pengelola menyediakan kemudahan akses menuju halte. Sebagian halte sudah tersedia area *park and ride* untuk penumpang yang lokasi tempat tinggal kurang strategis dari halte Trans Jogja. Biaya yang dikenakan kepada penumpang sudah dirasa terjangkau dan lebih hemat dibandingkan menggunakan transportasi yang dikelola swasta. Akan tetapi, kesadaran masyarakat untuk menggunakan Trans Jogja masih kurang berjalan baik. Hal ini dikarenakan penggunaan kendaraan pribadi dipandang lebih praktis bagi sebagian masyarakat Kota Yogyakarta.

Subindikator ketiga mengenai sosialisasi di Trans Jogja. Subindikator ini meliputi sosialisasi langsung dan tidak langsung kepada pengguna transportasi. Berdasarkan data yang didapatkan bahwa sosialisasi telah dilakukan kepada pelajar, mahasiswa dan penumpang Trans Jogja, sesuai dengan tujuan pengelola untuk mencapai 60% jumlah penumpang pelajar. Sosialisasi di halte Trans Jogja, berdasarkan hasil observasi, menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai rute bus dan sosialisasi pengembangan belum tersedia. Sesuai dengan hasil observasi,

sosialisasi belum tersedia dengan optimal. Hal ini akan menjadi permasalahan bagi segolongan masyarakat yang tidak dapat mengakses secara daring.

Sosialisasi Trans Jogja dari Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) melalui *website* tersedia dengan efektif dikarenakan lebih lengkap dan informatif. Sosialisasi juga dilakukan Perseroan Terbatas Anindya Mitra Internasional (PT. AMI) mengenai Trans Jogja melalui media *Instagram*, *Facebook* dan *Twitter*. Hanya saja, mayoritas penumpang mendapatkan sosialisasi Trans Jogja melalui *website* Dinas Perhubungan DIY mengenai rute dan halte. Berdasarkan hasil wawancara kepada 11 informan didapatkan bahwa terdapat 8 penumpang mengetahui sosialisasi dari *website*, terdapat 6 penumpang menambah informasi melalui *Instagram* dan *Twitter*.

Dari beberapa data yang didapatkan bahwa subindikator sosialisasi sudah berjalan cukup efektif di dalam media daring dan secara langsung oleh petugas *ticketing*. Hal ini dikarenakan sosialisasi di media daring membantu penumpang untuk mendapatkan informasi. Sosialisasi dilakukan dengan melihat popularitas media daring yang banyak dipergunakan oleh masyarakat. Akan tetapi, bagi segolongan masyarakat yang tidak mampu untuk mengakses media daring akan menjadi permasalahan. Selain itu, terdapat beberapa halte non-aktif yang tidak dijaga petugas *ticketing*. Keberadaan petugas *ticketing* dapat membantu penumpang terutama lansia untuk mendapatkan sosialisasi dan informasi Trans jogja.

Adaptasi

Indikator ini terdiri dari subindikator kemampuan pekerja serta sarana dan prasarana. Subindikator *pertama* meliputi kemampuan pekerja. Hasil wawancara dengan 11 informan menunjukkan, keseluruhan informan mengatakan bahwa pegawai yang bekerja di Trans Jogja sudah mampu dalam bidang yang mereka kerjakan. Dari data yang didapatkan bahwa subindikator kemampuan pekerja sudah berjalan cukup efektif. Hal ini dikarenakan pekerja mampu dalam bidang yang mereka kerjakan, tetapi masih terdapat beberapa pegawai yang kurang baik dalam bekerja, seperti masih terdapat supir Trans Jogja yang kurang memperhatikan aspek keselamatan penumpang.

Subindikator *kedua* meliputi sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil wawancara dengan 11 informan, terdapat 4 informan yang menyatakan bahwa perawatan sarana dan prasarana di halte Trans Jogja belum berjalan maksimal. Terdapat beberapa halte yang mengalami kerusakan

karena kurang terawat dengan baik. Hasil observasi menunjukkan, masih terdapat beberapa lokasi halte yang kurang terawat. Halte kurang terawat seperti kondisi halte yang tidak memiliki penerangan, kondisi halte kurang bersih, dan halte dalam kondisi tidak layak dipergunakan. Hasil observasi di halte SMPN 11 Yogyakarta menunjukkan, halte tersebut dalam kondisi kotor dan tidak tersedia tempat sampah. Hasil observasi di halte A.M. Sangaji menunjukkan, halte tersebut dalam kondisi mengalami kerusakan di beberapa bagian atap yang membahayakan bagi penumpang dan masyarakat yang melewati halte tersebut. Hasil observasi di halte Monjali menunjukkan, tidak terdapat penerangan di halte tersebut.

Untuk sarana dan prasarana di armada Trans Jogja, hasil wawancara dengan 11 informan menunjukkan, keseluruhan informan mengatakan bahwa sarana dan prasarana di armada Trans Jogja tersedia dengan baik. Hasil observasi pada 7 Januari 2020 dengan menggunakan bus Trans Jogja rute 2A, bahwa sarana dan prasarana di armada Trans Jogja sudah tersedia dengan baik. Pendingin ruangan, pintu darurat, musik, kursi *single sit* dan pemecah kaca sudah tersedia di armada Trans Jogja. Hanya saja kondisi armada Trans Jogja masih kurang bersih.

Dari data hasil penelitian yang didapatkan bahwa subindikator sarana dan prasarana tersedia dengan cukup efektif. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana di armada Trans Jogja sudah memenuhi kebutuhan penumpang, namun masih terdapat sarana dan prasarana halte yang kurang terawat dengan baik.

Biaya

Indikator ini terdiri dari subindikator pendapatan dan pengeluaran. Diketahui bahwa subindikator pendapatan sudah berjalan efektif. Hal ini dikarenakan dukungan pemerintah dalam memberikan subsidi Biaya Pokok Angkutan Umum kepada PT. AMI melalui Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset (DPPKA) DIY dapat mencukupi pendapatan PT.AMI dalam menyelenggarakan Trans Jogja.

Terdapat subsidi kepada PT. AMI yang didasarkan pada Peraturan Gubernur DIY Pasal 15 Nomor 120 Tahun 2018 tentang Penugasan Pengelolaan Sistem Angkutan Perkotaan Bersubsidi Trans Jogja dengan Sistem *Buy The Service* kepada PT.AMI, bahwa subsidi yang diberikan kepada PT AMI dihitung berdasarkan selisih biaya pengoperasian angkutan perkotaan bersubsidi Trans Jogja yang dikeluarkan dengan pendapatan operasional yang diperoleh oleh PT.

AMI, serta harus memperhitungkan tingkat keuntungan yang wajar bagi PT. AMI, yaitu maksimal sebesar 10% dari biaya pengoperasian.

Pada subindikator kedua mengenai pengeluaran diketahui bahwa biaya operasional PT. AMI di Pool Purosani dalam penyelenggaraan Trans Jogja sudah berjalan dengan efektif. Kekurangan biaya operasional dapat tercukupi dengan adanya subsidi sesuai Peraturan Gubernur DIY Pasal 15 Nomor 120 Tahun 2018.

Faktor-faktor yang Memengaruhi Efektivitas Transportasi Bus Trans Jogja dalam Memberikan Pelayanan bagi Masyarakat Kota Yogyakarta

Berdasarkan faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas transportasi bus Trans Jogja sesuai dengan teori Cheema dan Rodinelli dalam Subarsono (2005:101-102), maka terdapat 4 variabel, yang meliputi kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumber daya organisasi untuk implementasi program, serta karakteristik dan kemampuan agen pelaksana.

Faktor *pertama* meliputi kondisi lingkungan yang terdiri dari sosial masyarakat, kebijakan, sistem politik dan infrastruktur yang tersedia. Berdasarkan kondisi lingkungan mengenai sosial masyarakat, diketahui bahwa kondisi sosial masyarakat menjadi faktor penghambat tercapainya efektivitas Transportasi bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta. Hal ini dikarenakan kesadaran masyarakat untuk menggunakan Trans Jogja masih rendah.

Terkait faktor kondisi lingkungan mengenai kebijakan, diketahui bahwa kebijakan untuk Trans Jogja sudah efektif. Hal ini dikarenakan sistem subsidi yang tertera dalam Pergub DIY Pasal 15 Nomor 120 Tahun 2018 membantu anggaran pendapatan dan belanja Pool Purosani. Akan tetapi, adanya regulasi mengenai ojek *online* dan regulasi kendaraan pribadi dalam Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang dipergunakan untuk kepentingan masyarakat menjadikan pencapaian Pool Purosani terhambat. Dapat disimpulkan bahwa kebijakan ojek *online* dan kendaraan pribadi menjadi faktor penghambat efektivitas transportasi Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta.

Faktor *kedua* meliputi hubungan antarorganisasi yang terdiri dari kejelasan dan konsistensi program, standarisasi dan komunikasi. Terkait faktor hubungan antarorganisasi mengenai kejelasan dan konsistensi program, diketahui bahwa kejelasan program dari

manajemen kepada seluruh pegawai Trans Jogja sudah terlaksana dengan baik. Seluruh pegawai mengetahui visi, misi dan program Pool Purosani. Faktor ini dapat menjadi pendukung efektivitas transportasi bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta melalui kejelasan program yang dilaksanakan Pool Purosani kepada seluruh pegawai.

Faktor hubungan antarorganisasi mengenai standarisasi adalah berdasarkan pada subindikator misi apa saja yang terselesaikan. Pada misi pelayanan prima dapat diketahui bahwa standarisasi sangat diperlukan dalam memenuhi pelayanan prima. Dapat disimpulkan bahwa standarisasi menjadi faktor pendukung efektivitas transportasi bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta.

Dalam faktor hubungan antarorganisasi mengenai komunikasi, diketahui bahwa komunikasi dilakukan pegawai yang berada di lapangan maupun yang berada di *staff office* Pool Purosani. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi menjadi faktor pendukung efektivitas transportasi bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta.

Faktor *ketiga* meliputi sumber daya organisasi untuk implementasi program yang terdiri dari dana anggaran, ketepatan alokasi, pendapatan, dan dukungan pemerintah. Faktor sumber daya organisasi untuk implementasi program mengenai dana anggaran, dapat disimpulkan menjadi faktor pendukung efektivitas transportasi bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta. Hal ini dikarenakan dengan Biaya Pokok Angkutan Umum sesuai dengan Keputusan Gubernur DIY Nomor 229/KEP/2017 memberikan subsidi kepada Pool Purosani dan menstabilkan anggaran dan biaya belanja Trans Jogja.

Terkait faktor sumber daya organisasi untuk implementasi program mengenai ketepatan alokasi, dapat disimpulkan bahwa dana anggaran dari pemerintah menjadi faktor pendukung efektivitas transportasi bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta. Sesuai dengan PP No 74 Tahun 2014 dengan turunan Pergub DIY Pasal 15 Nomor 120 Tahun 2018 yang menyebutkan alokasi subsidi yang diberikan kepada PT. AMI dihitung berdasarkan selisih biaya pengoperasian angkutan perkotaan bersubsidi Trans Jogja yang dikeluarkan dengan pendapatan operasional yang diperoleh oleh PT. AMI, serta harus memperhitungkan tingkat keuntungan yang wajar bagi PT. AMI, yaitu maksimal sebesar 10% (sepuluh per seratus) dari biaya pengoperasian.

Mengenai faktor sumber daya organisasi untuk implementasi program mengenai pendapatan, diketahui bahwa pendapatan menjadi faktor penghambat efektivitas transportasi bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta. Hal ini dikarenakan pendapatan mengalami penurunan.

Terkait faktor sumber daya organisasi untuk implementasi program mengenai dukungan pemerintah, diketahui bahwa dukungan pemerintah dengan adanya Pergub DIY Pasal 15 Nomor 120 Tahun 2018 menjadikan faktor pendukung pencapaian program Trans Jogja. Subsidi untuk PT. AMI dalam penugasan pengelolaan Trans Jogja menjadikan pendapatan PT. AMI lebih baik. Dapat disimpulkan bahwa dukungan pemerintah menjadi faktor pendukung efektivitas transportasi bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta.

Faktor *keempat* meliputi karakteristik dan kemampuan agen pelaksana yang terdiri dari keterampilan pekerja, hubungan dengan pihak luar, kualitas pimpinan, komitmen pekerja, dan kemampuan organisasi. Mengenai faktor karakteristik dan kemampuan agen pelaksana mengenai keterampilan pekerja, diketahui bahwa keterampilan pegawai terhadap pekerjaan yang mereka kerjakan menjadi faktor pendukung efektivitas transportasi bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta. Hal ini dikarenakan standar operasional prosedur sudah dapat terlaksana dengan baik di setiap lini Pool Purosani.

Mengenai faktor karakteristik dan kemampuan agen pelaksana mengenai hubungan dengan pihak luar, diketahui bahwa hubungan dengan pihak pemerintah maupun swasta sudah terjalin dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa hubungan dengan pihak luar menjadi faktor pendukung efektivitas transportasi bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta.

Terkait faktor karakteristik dan kemampuan agen pelaksana mengenai kualitas pimpinan, diketahui bahwa kualitas pimpinan memberikan pengaruh terhadap kualitas kerja seluruh pegawai. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pimpinan menjadi faktor pendukung efektivitas transportasi bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta.

Tentang faktor karakteristik dan kemampuan agen pelaksana mengenai komitmen pekerja, diketahui bahwa komitmen pekerja menjadi faktor pendukung efektivitas transportasi bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta. Hal ini dikarenakan adanya komitmen seluruh pegawai Trans Jogja untuk mencapai misi Pool Purosani.

Sementara itu, berkaitan dengan faktor karakteristik dan kemampuan agen pelaksana mengenai kemampuan organisasi, diketahui bahwa kemampuan organisasi untuk mengelola Trans Jogja belum sepenuhnya dapat teratasi oleh PT. AMI. Hal ini menjadi faktor penghambat efektivitas transportasi bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta.

Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa efektivitas transportasi bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta berjalan dengan cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari masing-masing indikator sebagai berikut: (1) Indikator Pencapaian Tujuan, terdapat 2 subindikator meliputi misi apa saja yang terselesaikan dan kurun waktu penyelesaian. Kesimpulan yang didapatkan bahwa indikator pencapaian tujuan kurang berjalan dengan efektif. Hal ini dikarenakan subindikator misi apa saja yang terselesaikan kurang berjalan dengan efektif dan kurun waktu penyelesaian belum berjalan dengan efektif; (2) Indikator Integrasi, terdapat 3 subindikator meliputi pengembangan, aksesibilitas dan sosialisasi. Kesimpulan yang didapatkan bahwa indikator integrasi berjalan dengan efektif. Hal ini dikarenakan subindikator pengembangan dan aksesibilitas berjalan dengan efektif, sedangkan subindikator sosialisasi berjalan dengan cukup efektif; (3) Indikator Adaptasi, terdapat 2 subindikator meliputi kemampuan pekerja serta sarana dan prasarana. Kesimpulan yang didapatkan bahwa indikator adaptasi berjalan dengan cukup efektif. Hal ini dikarenakan pada subindikator kemampuan pekerja berjalan dengan cukup efektif dan subindikator sarana dan prasarana berjalan dengan cukup efektif; (4) Indikator Biaya, terdapat 2 subindikator meliputi pendapatan dan pengeluaran. Kesimpulan yang didapatkan bahwa indikator biaya berjalan dengan efektif. Hal ini dikarenakan subindikator pendapatan dan subindikator pengeluaran berjalan dengan efektif.

Terdapat faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas transportasi bus Trans Jogja yang dapat diklasifikasikan ke dalam faktor pendukung dan faktor penghambat dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta. Faktor pendukung meliputi kebijakan, kejelasan dan konsistensi program, standarisasi, komunikasi, dana anggaran, ketepatan alokasi, dukungan pemerintah, keterampilan pekerja, hubungan dengan pihak luar, kualitas pimpinan, dan komitmen pekerja. Faktor penghambat meliputi sosial masyarakat, pendapatan dan kemampuan organisasi.

Peneliti memberikan saran, yang *pertama*, perlu himbauan dan penindakan tegas terhadap oknum pramudi yang kurang memperhatikan aspek keselamatan penumpang dan pengguna jalan lainnya. *Kedua*, perlu dibuat capaian program secara terstruktur meliputi perencanaan jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. *Ketiga*, perlu sosialisasi melalui media yang tersedia di halte Trans Jogja secara masif. *Keempat*, perlu perawatan halte Trans Jogja secara berkala dan menindak pelaku perusakan halte. *Kelima*, perlu penguatan regulasi transportasi Trans Jogja. *Keenam*, perlu pengurangan lokasi area parkir kendaraan di beberapa pasar, toko, kampus, dan *mall* yang berada di Kota Yogyakarta.

Daftar Pustaka

Buku

- Amstrong dan Kotler, Philip. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi Kesembilan, Jakarta: PT. Gramedia.
- Andriansyah. 2015. *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design*, Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kadji, Yulianto. 2016. *Metode Penelitian Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMPYKPN.
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pegawai*. Bandung: PT Rafika Aditama.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Semiawan, Conny R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Gramedia.
- Semil, Nurman. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kencana.
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Jurnal/Tesis/Skripsi/Penelitian

- Adeliani, Anggita. 2018. "Efektivitas Pengelolaan Bus Rapid Transit Trans Tangerang di Kota Tangerang", Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, diakses dalam <http://repository.fisip-untirta.ac.id/1014/1/EFEKTIVITAS%20PENGELOLAAN%20BUS%20RAPID%20TR>

ANSIT%20TRANS%20TANGERANG%20-%20Copy.pdf, pada 13 April 2019, pukul 13:00 WIB.

Gunarti, Ratna, 2018. “Efektivitas Penerapan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI No.7 tahun 2016 tentang Tata Cara Pemberian *International Standard Book Number* (ISBN) dalam Mendukung Penghimpunan Koleksi Deposit”. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 229/KEP/2017 tentang Perubahan atas Keputusan Gubernur DIY Nomor 403/KEP/2016 tentang Penugasan PT AMI sebagai Operator Angkutan Umum Perkotaan Bersubsidi Trans Jogja.

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 120 Tahun 2018 tentang Penugasan Pengelolaan Sistem Angkutan Perkotaan Bersubsidi Trans Jogja dengan Sistem *Buy The Service* kepada PT AMI.

Surat Kabar/Daring

Tribun Jogja. 2018. *Hingga Juni Total Kunjungan Wisatawan ke Kota Yogya Hampir Dua Juta Orang*, Yogyakarta. 18 September, dalam <https://www.google.co.id/amp/jogja.tribunnews.com/amp/2018/09/18/hingga-juni-total-kunjungan-wisatawan-ke-kota-yogya-hampir-dua-juta-orang>, diakses pada 29 Maret 2019, pukul 15:30 WIB.

Tribun Jogja. 2018. *Wow, Jumlah Kendaraan di Kota Yogya Naik Hingga 200%*. Yogyakarta, 26 Februari 2018, dalam <https://www.google.co.id/amp/jogja.tribunnews.com/amp/2018/02/26/wow-jumlah-kendaraan-di-kota-yogya-naik-hingga-200>, diakses pada 29 Maret 2019, pukul 15:45 WIB.