

Efektivitas Trans Jogja Sebagai Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta

Retno Arvi Wahyuni, Putri Andinafa Augustin, Adjeng Ningtiaz Nugraheni

^{1,2}Government Studies Department, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia
andinafaputri@gmail.com

Abstract

This study intends to examine how the effectiveness of Trans Jogja as a public service in the city of Yogyakarta. The arrangement of the transportation system must be carried out in an integrated manner as a unitary national transportation system in order to be able to realize the availability of transportation services that are balanced with the level of customer demand that is feasible at a low cost so that it can be reached by the whole community, therefore the authors aim to identify what factors are which affects the effectiveness of Trans Jogja as public transportation in accordance with the wishes and needs of passengers and provides recommendations for improvement and development to improve the quality of Trans Jogja services. This study uses a research method where researchers analyze how the effectiveness of Trans Jogja in Yogyakarta is the method used in the study. This is in the form of literature review, policy analysis, and policy recommendations in public services, especially in Trans Jogja transportation. The results of this study Trans Jogja is a public transportation that only operates specifically in the city of Yogyakarta. To support service performance, public transportation must be sustainable in terms of transportation and service convenience. There are more than 200 Trans Jogja bus terminals scattered in various strategic locations in Yogyakarta for easy access. In addition, Trans Jogja receives relatively large subsidies. The subsidy allocation is used to fund the purchase of portable stations, maintenance of bus stations, and CCTV access in each bus unit. This subsidy is also included in the Trans Jogja tariff, which is considered very affordable. By only spending Rp. 3,500, passengers can travel around to enjoy Yogyakarta City.

Keywords: *Trans Jogja, Effectiveness of Public Services, Public Transportation, Quality of Service.*

Abstrak

Studi ini bermaksud mencermati bagaimana efektivitas trans jogja sebagai pelayanan publik yang ada di kota jogjakarta. penataan sistem transportasi harus dilakukan secara terpadu sebagai satu kesatuan sistem transportasi nasional agar mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan permintaan pelanggan yang layak dengan biaya yang murah sehingga dapat dijangkau seluruh masyarakat, Oleh karena itu penulis bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi ektivitas Trans Jogja sebagai transportasi publik yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan penumpang serta memberikan rekomendasi peningkatan dan pengembangan untuk memperbaiki kualitas layanan Trans Jogja. Penelitian ini menggunakan metode Penelitian yang dimana peneliti menganalisis bagaimana efektifitas trans jogja yang ada di Yogyakarta metode yang digunakan dalam penelitian ini berupa review literatur, analisis kebijakan, dan rekomendasi kebijakan yang ada dalam pelayanan publik terkhususnya pada transportasi trans jogja. Hasil dari Penelitian ini Trans jogja merupakan transportasi publik yang hanya beroperasi khusus di kota Yogyakarta. Untuk menunjang kinerja pelayanan, angkutan umum harus berkelanjutan dalam hal transportasi dan kenyamanan pelayanan. Terdapat lebih dari 200 terminal bus Trans Jogja yang tersebar di berbagai lokasi strategis di Yogyakarta untuk kemudahan akses. Selain itu, Trans Jogja mendapat subsidi yang

relatif besar. Alokasi subsidi digunakan untuk mendanai pembelian stasiun portabel, pemeliharaan stasiun bus, dan akses CCTV di setiap unit bus. Subsidi ini juga termasuk dalam tarif Trans Jogja yang dinilai sangat terjangkau, dengan hanya mengeluarkan Rp 3.500, penumpang sudah bisa berkeliling menikmati Kota Yogyakarta.

Kata kunci: Trans Jogja, Efektifitas Pelayanan Publik, Transportasi Publik, Kualitas pelayanan,

Pengantar

Pertumbuhan jumlah sepeda motor di kota Yogyakarta sangat pesat pada , (Dinas Perubungan Yogyakarta, 2019) Mencatat jumlah kendaraan bermotor saat ini hingga 1,8 juta sepeda motor pertahun bertambah sekitar 4 persen untuk mobil dan 6 untuk motor. Sebagian besar mahasiswa atau masyarakat memilih sepeda motor menjadi alat transportasi utamanya karena sepeda motor memiliki biaya operasional yang cenderung murah, praktis dalam penggunaan sekaligus memiliki mobilitas yang tinggi. Kini Yogyakarta seperti kota-kota lainnya yang mulai mendapatkan masalah

dibidang transportasi dan derivasinya, salah satunya adalah masalah lalu lintas.

Yogyakarta yang dulunya tidak dikenal dengan adanya masalah kemacetan, kini harus mencari solusi untuk kemacetan yang sering terjadi pada waktu tertentu pada beberapa titik padat lalu lintas. Kemacetan itu semakin parah ketika musim liburan tiba, para pelancong dari luar kota banyak yang menggunakan kendaraan pribadi sehingga menambah jumlah kepadatan kendaraan di Yogyakarta. Pada waktu-waktu liburan, contohnya bulan Desember ketika libur natal dan tahun baru, maka dapat dipastikan terjadi kepadatan lalu

lintas dikawasan Malioboro maupun kawasan Jalan Laksda Adisucipto (Jalan Solo).

Hal ini terjadi setiap tahunnya, penataan sistem transportasi harus dilakukan secara terpadu sebagai satu kesatuan sistem transportasi nasional agar mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan permintaan pelanggan yang layak dengan biaya yang murah sehingga dapat dijangkau seluruh masyarakat. Oleh karena permasalahan tersebut, Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta merasa perlu mengadakan perbaikan sistem transportasi umum perkotaan dengan mengoperasikan Bus Trans Jogja. PT. Jogja Tugu Trans (JTT) merupakan salah satu perusahaan transportasi darat yang menyediakan jasa bagi konsumen seperti *busway*.

Pengguna Trans Jogja semakin meningkat, hal ini akan mempengaruhi kenyamanan pada penumpang dan dapat menyebabkan turunnya tingkat pelayanan, namun PT. Jogja Tugu Trans selalu melakukan pembaharuan terhadap fasilitas untuk menjaga kenyamanan para penumpang dan untuk menarik minat masyarakat Yogyakarta untuk menggunakan Trans Jogja. Dikarenakan kondisi seperti ini, penulis bertujuan untuk mengidentifikasi faktor faktor apa saja yang mempengaruhi eektivitas Trans Jogja sebagai Transportasi publik yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan penumpang serta memberikan rekomendasi

peningkatan dan pengembangan untuk memperbaiki kualitas layanan Trans Jogja.

Metode

Penelitian ini Ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dengan dipilihnya pendekatan kualitatif ini dilihat dari permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian. Penelitian mencatat fenomena secara hati-hati, setelah itu melakukan analisis terhadap beberapa dokumen yang ditemukan di lapangan. Bogdan dan Taylor (1975:5) dalam (Moleong,2003 :3), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati dan harus dilihat secara holistik tanpa mengisolasi individu atau organisasi tersebut kedalam variabel atau pun hipotesis.

Hasil Penelitian

A.Gambaran Trans Jogja

Trans Jogja adalah salah satu bentuk angkutan yang berorientasi kepada pelanggan dan mengombinasikan halte, kendaraan, perencanaan dan elemen-elemen sistem transportasi kedalam sebuah sistem bus yang cepat, terpadu, aman, nyaman, tepat waktu dan memiliki identitas yang unik. Trans jogja merupakan transportasi publik yang hanya beroperasi khusus di kota Yogyakarta. Untuk menunjang kinerja pelayanan, angkutan umum

harus berkelanjutan dalam hal transportasi dan kenyamanan pelayanan. Terdapat lebih dari 200 terminal bus Trans Jogja yang tersebar di berbagai lokasi strategis di Yogyakarta untuk kemudahan akses. Selain itu, Trans Jogja mendapat subsidi yang relatif besar. Alokasi subsidi digunakan untuk mendanai pembelian stasiun portabel, pemeliharaan stasiun bus, dan akses CCTV di setiap unit bus. Subsidi ini juga termasuk dalam tarif Trans Jogja yang dinilai sangat terjangkau, dengan hanya mengeluarkan Rp 3.500, penumpang sudah bisa berkeliling menikmati Kota Yogyakarta.

Semenjak beroperasinya Trans Jogja pada tahun 2008, penambahan jumlah halte Trans Yogyakarta terus ditingkatkan. Melalui data yang diakses dilaman resmi Dinas Perhubungan Provinsi Yogyakarta, pada tahun 2021 jumlah halte Trans Yogyakarta berjumlah 267 unit dan beberapa diantaranya adalah halte POS. Halte POS (*Point of Sales*) merupakan halte yang melayani masyarakat yang ingin membeli karcis/ *smart card* langganan Trans Jogja. Selain penyediaan halte POS, Trans Jogja juga bekerjasama dengan bank dan minimarket untuk membuat dan memasarkan *smart card* Trans Jogja.

Pelayanan Trans Jogja juga seharusnya sesuai standar yang ditentukan oleh Peraturan Menteri Perhubungan No.10 tahun 2012 tentang standar minimal pelayanan angkutan massal berbasis jalan. Peraturan Menteri No.10 tahun

2012 tentang standar minimal pelayanan angkutan massal berbasis jalan menyebutkan bahwa keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan.

B. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Trans Jogja

Selain itu, waktu juga menjadi salah satu aspek terpenting bagi setiap orang saat memilih sarana perjalanan. Trans Jogja sendiri memiliki waktu kedatangan ideal antara 15 menit dengan rute. Namun dalam realita adegan, kedatangan Trans Jogja sebenarnya tidak menentu. Seringnya terjadi kemacetan di jalur Trans Jogja biasanya menimbulkan keluhan dari para penggunanya. Hal ini disebabkan oleh jumlah armada yang terbatas dan kemacetan lalu lintas yang tidak menentu. Selain itu, rute tertentu dinilai tidak sah karena penumpang terkadang harus naik bus berkali-kali untuk mencapai tujuannya. Halte Trans Jogja yang berjumlah 267 unit masih dirasa belum cukup untuk dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat. Hal ini sering menjadi salah satu keluhan masyarakat khususnya bagi pengguna dari luar wilayah administratif Kota Yogyakarta. Selain itu, letak sebaran halte masih kurang menjadi perhatian instansi terkait.

Selain hal-hal yang sudah disebutkan diatas, kurang menyeluruhnya kawasan yang dapat dijangkau oleh Bus Trans Yogyakarta

menyebabkan banyak masyarakat yang belum dapat menjangkau halte terdekat. Hal ini juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kurang tertariknya masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi umum dari kendaraan pribadi. Beberapa jalur yang dilewati juga memiliki lebar jalan yang tergolong kecil dan termasuk kedalam jalan kampung yang ramai dilewati kendaraan bermotor, sehingga kemacetan terkadang diperparah dengan adanya Bus Trans Yogyakarta yang melintas karena lebar jalan tidak cukup luas. Dalam lintasan ini, keterlambatan seperti menjadi hal yang lumrah karena kemacetan menjadi rintangan setiap melintas.

Kualitas pelayanan Trans Jogja menjadi sorotan karena mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Pengguna mempertanyakan apakah masih layak Trans Jogja memiliki slogan “buy the service”. Kondisi fisik bus mengalami kerusakan dimana-mana. Cat terkelupas, pintu tidak membuka/menutup secara otomatis, kursi rusak, dan simbol-simbol penting sudah tidak terpasang dengan baik telah menjadi pemandangan sehari-hari. Kondisi halte mengalami hal yang sama walaupun tidak separah seperti yang dialami bus.

Faktor faktor tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan yang terus mengalami penurunan akan berimbas pada ketidakpuasan pengguna. Hal tersebut sangat tidak diharapkan karena tujuan dari kemunculan Trans Jogja

adalah alat untuk menekan jumlah kendaraan bermotor . Bilamana ketidakpuasan pengguna semakin tinggi maka pengguna akan tetap menggunakan kendaraan pribadi dan kemacetan di jalan-jalan Yogyakarta gagal dikurangi.

C. Kualitas Pelayanan

Analisis dilakukan terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dengan perbandingan berdasarkan perbedaan kualitas pelayanan pada jalur-jalur Trans Jogja sesuai dengan persepsi penumpang.

1. Dimensi Tangibles

Kualitas pelayanan menurut dimensi tangibles berdasarkan Dengan banyaknya penumpang yang ada, fasilitas yang diberikan harus lebih maksimal. Banyak penumpang yang berpendapat bahwa shelter pada jalur lama kekurangan tempat duduk serta kipas angin sehingga penumpang kerap berdiri saat menunggu datangnya armada bus serta kepanasan karena kipas angin yang ada dirasa kurang efektif untuk mendinginkan shelter. Secara keseluruhan, dimensi tangibles pada jalur lama dan jalur baru tidak memiliki selisih nilai yang besar sehingga dapat dikatakan memiliki kualitas pelayanan yang sama menurut penumpang, yaitu baik.

2. Dimensi Reliability

Kualitas pelayanan menurut dimensi reliability berdasarkan berfungsinya fasilitas di dalam bus, padahal fasilitas yang ada di dalam

bus antara jalur lama dengan jalur baru tidak berbeda jauh fungsi dan kelengkapannya. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan menurut dimensi *reliability* pada jalur baru dan jalur lama memiliki kriteria yang sama, yaitu memiliki kualitas pelayanan baik.

3. Dimensi *Responsiveness*

kualitas pelayanan berdasarkan kesiapan petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang. Informasi yang diberikan oleh petugas umumnya informasi rute dan perpindahan jalur (*transit*) untuk menuju ke suatu lokasi. Semakin sigap petugas melayani pembelian tiket, maka pintu masuk shelter tidak menumpuk. Hal ini sangat berguna pada shelter-shelter yang dilewati banyak jalur yang otomatis terjadi penumpukan penumpang. Dimensi *responsiveness* sangat berpengaruh terhadap imej *Trans Jogja* karena berkaitan erat dengan petugas yang bertindak sebagai *frontliner Trans Jogja*, yaitu yang melayani masyarakat secara langsung atau *tatap muka*. Ketika petugas meninggalkan kesan yang baik kepada penumpang, imej *Trans Jogja* secara otomatis naik, sedangkan jika petugas memberikan kesan yang buruk terhadap penumpang maka imej *Trans Jogja* menurut penumpang tersebut menjadi negatif walaupun fasilitas lainnya sudah cukup baik.

4. Dimensi *Assurance*

Tidak berbeda jauh dengan kualitas pelayanan pada dimensi lainnya, kualitas

pelayanan berdasarkan dengan penggunaan shelter portabel, kenyamanan yang didapatkan penumpang lebih rendah daripada jika menggunakan shelter permanen maupun semi permanen. Keamanan juga menjadi hal yang patut disoroti karena shelter portabel tidak memiliki lampu penerangan, berbeda dengan shelter semi permanen, sehingga ketika malam hari sebagian besar shelter portabel hanya mengandalkan penerangan dari bangunan sekitarnya dan oleh sebagian penumpang dianggap kurang aman untuk menunggu datangnya armada bus.

a. Transportasi publik

Dengan terwujudnya integrasi sistem transportasi umum, diharapkan masyarakat lebih memilih menggunakan moda transportasi umum dengan fasilitas yang tersedia sehingga membantu masyarakat untuk bergerak lebih mudah dan mengurangi biaya serta kenyamanan perjalanan. Dalam sistem *Transportasi Nasional (Sistarnas)*. “Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah Yogyakarta: *Graha Ilmu*” dalam jurnalnya menuliskan Integrasi Sistem Transportasi umum ditujukan untuk mewujudkan penyelenggaraan transportasi yang efektif dan efisien (Adisasmita, 2012).

Suatu sistem transportasi publik yang optimal hanya bisa dicapai melalui pemahaman yang tepat mengenai pola perjalanan masyarakat (*travel behavior*) serta kebutuhan terhadap kualitas pelayanan transportasi publik (Beirão,

2007) dengan jurnal yang berjudul “Understanding Attitudes Towards Public Transport and Private Car: A Qualitative Study. Transport Policy.” Dengan integrasi sistem transportasi publik yang baik, masyarakat diharapkan akan memilih transportasi publik sebagai alternative kuat dalam melakukan perjalanan karena menawarkan sebuah sistem transportasi umum yang saling terhubung satu sama lain sehingga perjalanan akan lebih mudah dan lancar (K Saliara, 2014) dengan jurnal “Public Transport Integration: The Case Study of Thessaloniki”

Dalam jurnal lain yang berjudul “Perceived Accessibility, Mobility, and Connectivity of Public Transportation Systems” menjelaskan, Adapun prioritas utama dari integrasi system transportasi publik adalah untuk meningkatkan aksesibilitas karena aksesibilitas dianggap sebagai dimensi yang vital yang dirasakan oleh masyarakat dalam melakukan pergerakan di suatu kota (Cheng, 2015). Aksesibilitas yang meningkat diharapkan akan mampu menunjang segala aktivitas masyarakat Yogyakarta. Serta transportasi publik bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan angkutan yang aman, cepat, murah, dan nyaman bagi masyarakat dan karena bersifat massal, maka diperlukan adanya kesamaan diantara para penumpang berkenaan dengan asal dan tujuan. Sebuah transportasi publik dikatakan memiliki pelayanan yang baik jika tercipta keseimbangan

antara penawaran dan permintaan (Setyaningsih, 2014) hal ini disebutkan dalam jurnal yang berjudul “Kinerja Batik Solo Trans Dalam Memenuhi Kebutuhan Pergerakan Masyarakat Kota Surakarta, “ Oleh karena itu penulis bertujuan untuk mengidentifikasi faktor faktor apa saja yang mempengaruhi evektivitas Trans Jogja sebagai Transportasi publik yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan penumpang serta memberikan rekomendasi peningkatan dan pengembangan untuk memperbaiki kualitas layanan Trans Jogja.

b. Evektivitas Pelayanan Publik

“ Analisis Tingkat Efektivitas Trans Sarbagita Sebagai Transportasi Publik Di Provinsi Bali “ yang ditulis oleh (Ni Putu Citra Wulandari, 2018) tentang bagaimana Agar tranportasi publik dapat berjalan dengan lancar maka terdapat kriteria untuk melihat efektivitasnya, diantaranya: aksesibilitas, kapasitas, ketepatan waktu, dan harga tiket. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat efektivitas program Bus Sarbagaita tergolong cukup efektif. Berdasarkan indikator aksesibilitas, kapasitas, dan harga tiket tergolong sangat efektif, sedangkan dari segi ketepatan waktu sangat tidak efektif.

Dalam jurnal “Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan P.T Asdp Pelabuhan Bastiong Tahun 2017)” (Wance, 2017) menjelaskan inovasi yang telah dilakukan oleh P.T ASDP Ferry Bastion di Ternate dalam

mengupayakan pencapaian keberhasilan layanan pada aspek tata kelola pelabuhan publik. Dari aspek karakteristik organisasi yaitu dari pelayanan transportasi publik P.T ASDP Ferry Bastiong di Ternate sangat mendukung proses pencapaian tujuan organisasi dalam melakukan pelayanan dan akuntabilitas keterbukaan.

(Fafa Afief, 2018) tercapainya kualitas pelayanan transportasi publik melalui pendekatan teori Inovasi Pelayanan Publik sebagai salah satu tolak ukur penting dalam pelayanan publik yang diterapkan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Inovasi pelayanan sebagai inti dari tolak ukur pelayanan publik untuk mengukur hasil penelitian, dengan membuktikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan PT KCI sudah masuk tahap cukup baik dalam praktiknya dalam jurnal yang dituliskannya yang berjudul “Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta Commuter Indonesia Di Wilayah Jabodetabek”

Dalam Jurnal lain yang berjudul “Efektivitas Bus Trans Padang Sebagai Moda Transportasi Publik Di Kota Padang “ ditulis oleh (Rezki Tri Ananda Putri, 2020) menganalisis efektivitas Bus Trans Padang sebagai moda transportasi publik yang dilihat dari 5 aspek yaitu aksesibilitas, kapasitas, ketepatan waktu, keamanan dan kenyamanan, serta tarif atau harga. Ditemukan bahwa Bus Trans Padang sebagai moda transportasi publik

di Kota Padang adalah “Efektif” secara keseluruhan maupun pada tiap variabel. Persentase skor masing-masing variabel antara lain Aksesibilitas 96%, Kapasitas 89%, Ketepatan waktu 84%, Keamanan dan kenyamanan 93%, dan Tarif atau harga 100%. Variabel Tarif atau harga adalah yang paling tinggi dengan nilai sempurna.

Dalam jurnal yang berjudul “Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas Di Dki Jakarta” (Umni Zakiyah, 2020) Pemerintah DKI Jakarta Badan Usaha Milik Daerah PT TransJakarta telah menyediakan model transportasi yang ramah untuk penyandang disabilitas berupa minibus. Model Transportasi tersebut dapat diakses oleh seluruh penduduk DKI Jakarta yang mengalami disabilitas. Selain mudah diakses transportasi ini juga tidak dipungut biaya alias gratis. Adanya inovasi pelayanan transportasi public ramah penyandang disabilitas di DKI Jakarta ini diharapkan menjadi role model untuk daerah-daerah lainya dalam pemenuhan kebutuhan fasilitas publik untuk para penyandang disabilitas.

Dalam jurnal yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng “ (Risma Niswaty, A. Muhammad Fajar Maualana, Jamaluddin, Muhammad Darwis, Rudi Salam, 2020) Mengetahui efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. efektifitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng dilihat dari: 1) standar prosedur pelayanan, 2) waktu penyelesaian, 3) biaya pelayanan, 4) produk pelayanan, 5) sarana dan prasarana, dan 6) kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dari 6 indikator pengukuran efektivitas pelayanan public yang ditampilkan terlihat ada 4 indikator yang efektif. Inilah kemudian ditarik kesimpulan pelayanan public di Disdukcapil sudah efektif walaupun ada beberapa saran perbaikannya. Pelayanan public di Disdukcapil “telah terlaksana dengan efektif namun dengan beberapa rekomendasi perbaikan”.

Dalam jurnal yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo” (Juriko Abdussamad, 2019) bertujuan untuk mengetahui gambaran secara deskriptif mengenai Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo masih belum baik, hal ini dapat dilihat melalui beberapa hal, seperti halnya upaya peningkatan profesionalisme aparatur yang masih kurang, melaksanakan pelayanan yang belum tepat waktu. Ada beberapa hal yang

menyebabkan pelayanan yang masih kurang baik dari sisi profesionalisme aparatur dan ketepatan waktu dalam kerja. Kesemua hal ini perlu untuk diperbaiki dengan memperhatikan sisi kualifikasi aparatur dalam memberikan pelayanan. Baik dalam hal Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya tanggap), dan Assurance (Jaminan). Faktor-faktor pendukung seperti Motivasi kerja dan Kerja sama. Faktor-faktor penghambat seperti Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana.

Dalam jurnal yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien “ (Widya Agustin Setyawati, Muhamad Rifa’i; Cahyo Sasmito, 2018) Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan bagi masyarakat, serta pesatnya perkembangan teknologi kesehatan, hal ini menjadi tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. secara parsial Kualitas pelayanan menunjukkan bahwa berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Untuk variabel Fasilitas diketahui juga diketahui berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Pada variabel Harga juga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. sedangkan untuk variabel Citra Institusi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Sedangkan hasil penelitian secara simultan menunjukan bahwa variabel Kualitas layanan, Fasilitas,

Harga dan Citra Institusi mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Dalam jurnal yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo” (Widya Kurniati Mohi, Irmanovika Mahmud, 2018) tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik serta hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Potanga Kecamatan Boliyohuto. Sumber data penelitian memfungsikan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder Berdasarkan hasil penelitian dapat diuraikan; (1) Upaya peningkatan pelayanan publik di desa Potanga dapat diidentifikasi sebagai berikut; a) peningkatan azas layanan publik; b) prinsip layanan publik; dan c) peningkatan standar layanan publik. (2) Upaya peningkatan pelayanan publik di desa Potanga dapat dikategorikan baik dan telah sesuai dengan kebijakan pelayanan publik, undang-undang pelayanan publik, serta peran, tugas dan tanggung jawab pemerintah desa terhadap pelayanan publik. (3) Hambatan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Potanga, yaitu hambatan internal berupa masalah aparat/staf baik dari segi kuantitas maupun dalam hal kualitas sumber daya manusia (4) Hambatan eksternal bersumber dari masyarakat karena alasan fisik dan psikis dan lingkungan.

Dalam jurnal yang berjudul “ Analisis Pelayanan Publik Bidang Transportasi untuk Difabel di Kota Semarang” (Chusna Adzanin Therawati¹, Rusdarti, 2019) tujuan untuk mengetahui standar kualitas Trans Semarang yang ramah difabel. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa fasilitas Trans Semarang masih belum ramah difabel dan masih belum bisa dimanfaatkan secara maksimal. Fasilitas Trans Semarang masih belum ramah difabel karena masih banyak shelter yang belum sesuai diantaranya belum memiliki ramp, belum ada pegangan, licin, curam, terdapat pohon/tiang penghalang, dan rusak. Masih ada sekitar 178 buah atau sekitar 60.9% shelter yang masih belum ramah difabel. Rekomendasi untuk penelitian ini adalah adanya perbaikan shelter agar ramah difabel, melengkapi akses untuk semua jenis difabel, kompetensi petugas lebih ditingkatkan serta kesadaran masyarakat tentang adanya shelter Trans Semarang.

Dalam jurnal yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan P.T Asdp Pelabuhan Bastiong Tahun 2017)” (Marno Wance,2018) Efektivitas Pelayanan Pegawai P.T ASDP Ferry Bastiong Ternate pada Tahun 2017 masih belum memadai.Hal ini disebabkan karena masih kurangnya peningkatan aparatur tenaga teknis lapangan dalam memberikan pemahaman tentang model efektif pelayan yang akuntabilitas dan cepat

dalam merespon permasalahan yang terjadi pada pelabuhan P.T ASDP Bastion Ternate. Oleh sebabnya inovasi telah dilakukan oleh P.T ASDP Ferry Bastion di Ternate dalam mengupayakan pencapaian keberhasilan layanan pada aspek tata kelola pelabuhan publik. Salah satunya menjalin kerjasama dengan beberapa instansi dan untuk mengatasi masalah keselamatan penumpang yang terus dialami oleh model transportasi lain di titik kecelakaan di kota Ternate.

Dalam jurnal yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Transportasi Di Djawatan Angkoetan Motor Repoeblrik Indonesia (Damri) Surabaya (Studi Kasus Pada Bus Damri Angkutan Pemasu Moda Rute Gresik – Bandara Juanda Pulang Pergi)” (Septin Aukhaina Yuslika, 2016) Pelayanan transportasi darat merupakan sarana pelayanan umum yang sangat dibutuhkan masyarakat untuk memudahkan mobilisasi masyarakat dalam menjalankan setiap kegiatan yang dilakukan. Pada dasarnya angkutan umum berorientasi pada kenyamanan dan keamanan sehingga dapat bersaing dengan pengguna angkutan pribadi sebagai solusi alternatif sarana transportasi. Seperti dalam Undang – Undang No. 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Pasal 3 yang mendefinisikan bahwa transportasi jalan diselenggarakan dengan tujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan efisien,

mampu memadukan moda transportasi lainnya, menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan, untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan Nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Sebagai pelopor utama munculnya pelayanan umum angkutan darat yakni Perum Damri telah memberikan berbagai macam bentuk pelayanan angkutan darat seperti menciptakan bus khusus bandara. Bus bandara merupakan salah satu segmen pelayanan yang berorientasi dari dan ke Bandara. Tujuan munculnya bus bandara ini adalah untuk memudahkan akses masyarakat yang ingin menuju bandara khususnya yang tidak mempunyai kendaraan pribadi dengan biaya yang relatif terjangkau serta keamanan maupun kenyamanan yang terjamin.

Dalam jurnal yang berjudul “Evaluasi Efektivitas Dan Efisiensi Angkutan Umum Di Kawasan Tembalang” (Marla Ayu K, Robbiatul A Bambang Riyanto, Amelia Kusuma I, 2013) Ketidakseimbangan kebutuhan dengan ketersediaan angkutan umum di Kawasan Tembalang menyebabkan pengemudi tidak mematuhi rute trayek yang telah ditetapkan sehingga mengurangi kenyamanan pengguna. Oleh sebab itu, perlu adanya evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi angkutan umum agar kinerja angkutan umum dapat ditingkatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola pergerakan di Kawasan Tembalang tidak

merata, sedangkan hasil analisis indikator kuantitatif menunjukkan hasil yang cocok dengan peraturan atau standar yang ada dengan kata lain angkutan umum di Kawasan Tembalang tergolong efektif dan efisien, namun hal ini belum menggambarkan persepsi kenyamanan dari pengguna angkutan umum. Perlu ditingkatkan kualitas adalah kenyamanan dan waktu tunggu angkutan umum. Peningkatan efektivitas dan efisiensi perlu dilakukan dengan perbaikan di segala aspek, mulai dari pelayanan, peremajaan angkutan, hingga pembinaan komunikasi antara paguyuban angkutan umum dengan pihak-pihak terkait, sehingga kebijakan yang menyangkut angkutan umum di kawasan Tembalang dapat menguntungkan kedua belah pihak.

Kesimpulan

Dalam kaitannya dengan bukti fisik, bus Trans Jogja perlu untuk melakukan perbaikan pada fisik bus dan halte, yaitu dapat dengan mengecat ulang body bus Trans Jogja serta sentuhan desain budaya yang unik agar menambah kekhasan budaya kota Yogyakarta, dan memperbaiki AC yang rusak serta bagian fisik bus yang sudah rusak atau berkarat, merubah sebagian interior bus juga perlu dilakukan agar lebih bagus dan menarik. Selain itu interior dalam bus juga perlu dilakukan penataan ulang dan pengecekan setiap beberapa

bulan sekali. Untuk fasilitas yang disediakan sudah bagus, tetapi masih perlu untuk ditingkatkan yaitu dengan memperbaiki fasilitas-fasilitas yang ada di bus maupun halte.

Dengan begitu kualitas pelayanan publik untuk bus Trans Jogja sangat lah perlu di tingkatkan lagi, sebagai kenyamanan masyarakat dalam menggunakan Trans Jogja. Jika masyarakat nantinya banyak menggunakan Trans Jogja dari pada kendaraan pribadi keuntungannya adalah berkurangnya peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang ada di Jogja. Dengan begitu harapannya pemerintah dapat memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik trans Jogja ini menjadi lebih baik lagi. Setelah adanya trans Jogja ini banyak sekali permasalahan yang terjadi seperti kemacetan yang semakin parah karena peningkatan kendaraan yang semakin meningkat di setiap tahunnya. Dikarenakan banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dari pada menggunakan trans Jogja dengan begitu ternyata kehadiran trans Jogja ini belum efektif karena banyaknya pengguna kendaraan bermotor dan sedikitnya masyarakat yang menggunakan trans Jogja jadi mengakibatkan tidak seimbangnya transportasi yang ada di jalan. Yang akhirnya mengakibatkan kemacetan yang semakin parah setiap tahunnya.

Permasalahan utama untuk meningkatkan efektivitas trans jogja adalah meningkatkan kualitas trans jogja memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi. Sebagian besar masyarakat kurang ingin menggunakan fasilitas pelayanan publik yang di sediakan oleh dinas perhubungan ini. Dengan kualitas trans jogja yang lebih baik lagi pastinya akan mengakibatkan meningkat nya masyarakat yang menggunakan layanan transportasi publik trans jogja.

References

- Valentine, V., Devi, M. K., & Pramana, A. Y. E. (2020). JANGKAUAN LAYANAN TRANS JOGJA TERHADAP SEBARAN AKTIVITAS DI KAWASAN PERKOTAAN YOGYAKARTA. *Jurnal Transportasi*, 20(3), 171-180.
- Adisasmitha, S. A. (2012). Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Beirão, G., & Cabral, J. A. S. (2007). Understanding Attitudes Towards Public Transport and Private Car: A Qualitative Study. *Transport Policy*, 14(6), 478-489. doi:10.1016/j.tranpol.2007.04.009
- Cheng, Y.-H., & Chen, S.-Y. (2015). Perceived Accessibility, Mobility, and Connectivity of Public Transportation Systems. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 77, 386-403.
- Setyaningsih, A. (2014). Kinerja Batik Solo Trans Dalam Memenuhi Kebutuhan Pergerakan Masyarakat Kota Surakarta, Universitas Sebelas Maret, Solo.
- Saliara, K. (2014). Public Transport Integration: The Case Study of Thessaloniki, Greece. *Transportation Research Procedia*, 4, 535-552. doi:10.1016/j.trpro.2014.11.041
- Zakiah, U., & Fadiyah, D. (2020). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta.
- Wulandari, N. P. C., & Sudiana, I. (2018). Analisis Tingkat Efektivitas Trans Sarbagita Sebagai Transportasi Publik di Provinsi Bali. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 7.
- Wance, M. (2018). Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan Pt Asdp Pelabuhan Bastiong Tahun 2017).
- Ananda, R. T., & Mariya, S. (2020). EFEKTIVITAS BUS TRANS PADANG SEBAGAI MODA TRANSPORTASI PUBLIK DI KOTA PADANG. *JURNAL BUANA*, 4(3), 570-586.
- Fachrian, F. A., & Ode, S. (2018). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta Commuter Indonesia Di Wilayah Jabodetabek. *JOURNAL OF GOVERNMENT (Kajian Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah)*, 4(1), 01-21.
- Therawati, C. A., & Rusdarti, R. (2019). Analisis Pelayanan Publik Bidang Transportasi untuk Difabel di Kota Semarang. *Efficient: Indonesian Journal of Development Economics*, 2(2), 387-394.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102-110.
- Rukayat, Y. (2018). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister*

Administrasi, 11(2).

Setyawati, W. A., Rifai, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Madani jurnal politik dan sosial kemasyarakatan*, 10(2), 50-63.

Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73-82.

Maulana, A. (2018). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SOPPENG* (Doctoral dissertation, FIS).

Wance, M. (2018). Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan Pt Asdp Pelabuhan Bastiong Tahun 2017).

Kusumawardani, M. A., Adawiyah, R., Riyanto, B., & Insriastuti, A. K. (2013). Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Angkutan Umum di Kawasan Tembalang. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 2(1), 60-74.

Yuslika, S. A. (2016). *EFEKTIVITAS PELAYANAN TRANSPORTASI DI DJAWATAN ANGKOETAN MOTOR REPOEBLIK INDONESIA (DAMRI) SURABAYA (STUDI KASUS PADA BUS DAMRI ANGKUTAN PEMADU MODA RUTE GRESIK-BANDARA JUANDA PULANG PERGI)*. *Publika*, 4(4).

[Denah Halte Trans Jogja - dinas perhubungan DIY](#)

<https://dishub.jogjaprovo.go.id>

[Nugroho, C. \(2013\). Aksesibilitas Halte dan Kualitas Pelayanan Trans Jogja dengan Keputusan Pengguna. *Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.*](#)

Profile

Retno Arvi Wahyuni Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. DI Yogyakarta, Bantul.

Putri Andinafa Augustin, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. DI Yogyakarta, Bantul.

Adjeng Ningtiaz Nugraheni, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. DI Yogyakarta, Bantul.



Source: obtained from primary data (11pt, italic)