

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tegar Danton Suhada

Nim : 20130610448


Judul Skripsi : “Pelayanan Transportasi Umum Melalui Trans Jogja Di Kota Yogyakarta Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan”.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar Strata 1 yang diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 19 Agustus 2018

Yang menyatakan,



Tegar Danton Suhada

NIM. 20130610448

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

**( QS. Al-Baqarah : 286 )**

“Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang ma’ruf, dan mencegah dari yang mungkar.

Dan mereka itulah orang-orang yang beruntung”

**(Q.S. Ali-Imran : 104)**

"Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua."

**(Aristoteles)**

"Rahmat sering datang kepada kita dalam bentuk kesakitan, kehilangan dan kekecewaan; tetapi kalau kita sabar, kita segera akan melihat bentuk aslinya."

**(Joseph Addison)**

“Sukses adalah ketika anda dapat berguna bagi orang banyak”

**(Tegar Danton Suhada)**

“Terbentur, terbentur, terbentur, terbentuk”

**(Nelson Mandela)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim, dengan mengucapkan Alhamdulillahirabbil'alamin puji syukur kepada Allah SWT yang selalu memberikan Rahmat dan Ridha-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini. Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda tercinta Suhadianto, yang telah mendidik dan mengajarkan saya banyak hal sehingga memotivasi saya untuk menjadi pribadi yang sukses.
2. Ibunda tercinta Syahdiana yang telah merawat dan membesarkan saya, yang selalu memberikan kasih sayang yang amat tulus serta selalu memanjatkan doa untuk saya.
3. Ikro fajar surachman selaku kakak laki-laki satu satunya yang selalu memberikan contoh yang baik untuk adik laki-lakinya.
4. Kedua saudari perempuan saya Sasi Dina Indrawati & Dwi ria dama yanti yang selalu menjadi tempat dimana saya berkeluh kesah.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis diberi kemudahan, kesabaran, kekuatan serta hikmah yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Pelayanan Transportasi Umum Melalui Trans Jogja Di Kota Yogyakarta Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan” yang disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi ilmu hukum dan mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Keberadaan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Prihati Yuniarlin, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Mukhtar Zuhdy, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Leli Joko Suryono, S.H., M.Hum., selaku Kepala Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. Bapak Bagus Sarnawa, S.H., M.Hum. selaku dosen Pembimbing I dalam penulisan hukum Skripsi ini. Saya haturkan banyak terima kasih kepada bapak, karena telah memberikan banyak masukan, kritik, saran, nasihat dan kesabaran bapak sehingga sangat membantu saya dalam proses mengevaluasi penulisan hukum skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Ridha dan Maghfirahnya kepada Bapak dan semoga Bapak beserta keluarga selalu diberikan kemudahan dalam menghadapi segala urusan di dunia maupun akhirat.
6. Bapak Beni Hidayat, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing II dalam penulisan hukum skripsi ini. Saya haturkan banyak terima kasih kepada bapak, karena telah memberikan banyak masukan, kritik, saran, nasihat dan kesabaran bapak sehingga sangat membantu saya dalam proses mengevaluasi penulisan hukum skripsi ini.
7. Almamaterku, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak memberikan pengalaman hidup.
8. Keluarga besar Ukm Musik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah menjadi rumah kedua untuk saya.
9. Siger UMY, yang selalu memberikan banyak keluarga baru
10. Nawiroh Andani, orang yang selalu memberikan semangat dan menemani keseharian saya dalam penulisan skripsi ini.
11. Noval Syahputra Hasibuan sahabat yang selalu memberikan banyak masukan dan mengajarkan pengalaman hidup baru.
12. Ikhy Suhri, Henry Palloan, Muhammad Assad, tiga orang sahabat dari awal perkuliahan yang selalu jadi penghibur dalam pengerjaan skripsi ini.

13. Galuh Briantara Arif, Endra Rezkyanur Tende, Muhammad Afhendo, Bagus Dwi Santoso ,Muhammad Aji Satrio. yang selalu memotivasi dan mengajari saya untuk membuat skripsi yang baik.
14. Ibu Suwartini pemilik Kost Prima yang telah memberikan tempat tinggal selama masa perkuliahan.
15. KKN 018 Jetis Sumur yang sudah seperti bagian dari keluarga.
16. Semua yang telah membantu serta mendukung saya sampai saat ini selalu membantu saya dalam mengerjakan penulisan hukum skripsi ini, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Semoga doa, bimbingan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Bahwa karya ini tidak akan pernah sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Allah semata. Oleh sebab itu saya berharap adanya kritik dan saran yang membangun dan akan sangat membantu penulis dalam setiap langkah menuju arah perbaikan. Akhirnya, penulis mengharapkan karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Yogyakarta, 4 April 2018

Penulis,

**Tegar Danton Suhada**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN UMUM PELAYANAN TRANSPORTASI MELALUI TRANS JOGJA DI KOTA YOGYAKARTA</b> .....	7
A. Pengertian Pelayanan .....	7
1. Pelayanan Publik .....	7
2. Kelompok Pelayanan Publik .....	8
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	9
4. Asas-asas Pelayanan Publik .....	10
5. Faktor-faktor Pendukung Pelayanan Publik .....	13
B. Pelayanan Transportasi Umum .....	15
1. Pengertian Transportasi .....	15
2. Pelayanan Transportasi Umum .....	16

C. Profil Bus Trans Jogja .....	19
1. Pengertian Trans Jogja .....	19
2. Sejarah Berdirinya Trans Jogja .....	24
3. Visi dan Misi Trans Jogja.....	28
D. Penelitian Yang Relevan .....	29
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Data Penelitian .....	32
C. Teknik Pengumpulan Data .....	35
D. Lokasi Penelitian .....	35
E. Narasumber .....	35
F. Teknik Analisis Data.....	36
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Bentuk Pelayanan Transportasi Umum Melalui Trans Jogja berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan .....	37
B. Bentuk Standar Pelayanan Minimal Dinas Perhubungan UPT Trans Jogja Terhadap PT. Anindya Mitra Internasional.....	51
C. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Trans Jogja.....	68
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan Berukuran Sedang .....	48
Gambar 2. Desain Interior Angkutan Umum Massal Berukuran Sedang .....	49
Gambar 3. Angkutan Umum Massal Berukuran Sedang Tampak Muka Depan dan Belakang .....	49
Gambar 4. Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan Berukuran Sedang Di Lihat Dari Tampak Samping .....	50
Gambar 5. Desain Interior Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan Berukuran Besar .....	50