

**BAB II**

**TINJAUAN UMUM PELAYANAN TRANSPORTASI MELALUI TRANS  
JOGJA DI KOTA YOGYAKARTA**

**A. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyediakan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir, Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>6</sup> Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

**1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagai salah satu tugas pokoknya. istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

---

<sup>6</sup> H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), hlm. 26

Pelayanan Publik merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata dan melibatkan pegawai atau sumber daya lain seperti sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.<sup>7</sup> Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik disemua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan.<sup>8</sup>

Kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian diberbagai Negara demokratis khususnya Indonesia, karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara.<sup>9</sup>

## **2. Kelompok Pelayanan Publik**

Tiga jenis pelayanan terdiri atas tiga kelompok sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004. Adapun tiga kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status

---

<sup>7</sup> Ratminto dan Atik. 2010. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka pelajar), hlm 2

<sup>8</sup> Robi Cahyadi Kurniawan, "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah". *Jurnal Hukum*. Vol. 10, No. 3, Juli-September 2016

<sup>9</sup> Fahmi Reza, Siti Rochmah, dan Siswidiyanto, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat". *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1, No. 5, Hal. 981-990

kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (*KTP*), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (*BPKB*), Surat Izin Mengemudi (*SIM*), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (*STNK*), Izin Mendirikan Bangunan (*IMB*), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

- 2) Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.<sup>10</sup>

### **3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan yang berkualitas itu juga tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas antara lain:

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
2. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
3. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur.

---

<sup>10</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 20

4. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
5. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi para pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
6. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
7. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

#### **4. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Di dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi:

1. **Kepentingan Umum**

Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.

2. **Kepastian Hukum**

Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

3. **Kesamaan Hak**

Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

5. Keprofesionalan

Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

6. Partisipatif

Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

8. Keterbukaan

Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas

Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan Waktu

Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, Kemudahan Dan Keterjangkauan Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau. Berdasarkan definisi di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Indikator-indikator pelayanan publik antara lain:<sup>11</sup>

- a. Lenvine mengemukakan produk pelayanan publik setidaknya harus memenuhi tiga indikator yaitu:
  - 1) Responsiveness atau responsivitas ini mengukur daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan customers.
  - 2) Responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

---

<sup>11</sup> Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2008), hlm. 144

3) Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

## **5. Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Publik**

Faktor-faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan antara lain:

### **1) Faktor Kesadaran**

Suatu proses berpikir melalui metode-metode renungan, pertimbangan dan juga perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

### **2) Faktor Aturan**

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.

### **3) Faktor Organisasi**

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

#### 4) Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

#### 5) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan berarti sifat atau keadaan melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

#### 6) Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota-anggotanya agar dapat berjalan sebagai mana mestinya. Artinya rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsional akan tetapi sangat

mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya.<sup>12</sup>

## **B. Pelayanan Transportasi Umum**

### **1. Pengertian Transportasi**

Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi dengan adanya transportasi menyebabkan, adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya, adat istiadat, dan budaya suatu bangsa atau daerah.<sup>13</sup>

Menurut Adisasmita, transportasi diartikan sebagai kegiatan yang melakukan pengangkutan atau pemindahan muatan yang terdiri dari (barang dan manusia) dari suatu tempat ke tempat lain, dari tempat asal ke tempat lain, dari tempat asal ke tempat tujuan.<sup>14</sup> Dan menurut Tamin, transportasi adalah suatu sistem yang terdiri dari prasarana/sarana dan sistem pelayanan yang memungkinkan adanya pergerakan ke seluruh wilayah sehingga terakomodasi mobilitas penduduk, dimungkinkan adanya pergerakan barang dan dimungkinkannya akses-akses ke semua wilayah.<sup>15</sup>

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, secara garis besar transportasi adalah kegiatan pengangkutan atau perpindahan manusia maupun barang dari

---

<sup>12</sup> H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), hlm. 88-119

<sup>13</sup> Salim Abbas, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), hlm. 6

<sup>14</sup> Adisasmita, Sakti Adji, *Transportasi dan Pengembangan Wilayah*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011), hlm.1

<sup>15</sup> Tamin, Ofyar, Z, *Perencanaan dan Permodelan Transportasi*, (Bandung : ITB, 2008), hlm.38

tempat asal ke tempat tujuan yang dibutuhkan serta memungkinkan pergerakan dan akses ke semua wilayah.

Di dalam mempelajari transportasi menurut golongannya dibagi atas:

a) Angkutan penumpang

Untuk pengangkutan penumpang digunakan mobil/kendaraan pribadi dan angkut lainnya.

b) Selain mobil pribadi yang digunakan untuk mengangkut penumpang, digunakan pula kendaraan untuk angkutan umum seperti, pesawat udara, kereta api, kapal laut, kapal penyebrangan dan pelayaran samudera luar negeri.<sup>16</sup>

## 2. Pelayanan Transportasi

Pelayanan transportasi merupakan jasa. Dimana jasa tidak dapat diraba dan dipegang karena tidak berbentuk fisik, sebaliknya barang dapat dipegang karena wujud secara fisik.<sup>17</sup> Pelayanan transportasi dibutuhkan oleh manusia dari zaman dahulu kala sampai sekarang dan sampai masa yang akan datang. Kegiatan manusia ternyata tidak dapat dilepaskan dari pelayanan transportasi, selalu terkait dengan pelayanan transportasi kapan saja dan dimana saja, oleh karna itu transportasi memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting dan menentukan dalam perkembangan ekonomi, sosial dan pembangunan secara luas.

Permintaan akan jasa transportasi makin bertambah meningkat dan meluas mengikuti kemajuan zaman dan peradaban manusia. Untuk

---

<sup>16</sup> Salim Abbas, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), hlm. 7

<sup>17</sup> Adisasmita, Raharjo, *Manajemen Transportasi Darat*, (Yogyakarta, Graha Ilmu, 2011), hlm 26

melaksanakan kegiatan transportasi dibutuhkan tersedianya prasarana dan sarana transportasi dan infrastruktur lainnya. dukungan prasarana dan sarana transportasi ditampilkan dalam wujud jaringan transportasi, yang terdiri dari jaringan prasarana transportasi dan jaringan pelayanan transportasi. Jaringan prasarana transportasi terdiri dari simpul-simpul transportasi yang dihubungkan oleh prasarana transportasi dan ruang lalu lintas. Jaringan pelayanan transportasi merupakan pergerakan manusia dan barang menggunakan moda transportasi melalui trayek atau rute ataupun bukan trayek.

Aspek-aspek yang menunjang terselenggaranya pelayanan transportasi perkotaan yang efektif dan efisien, ditentukan oleh tersedianya unsur-unsur transportasi utama, yaitu:

- 1) Prasarana transportasi (jalan).
- 2) Sarana transportasi (kendaraan umum).
- 3) Terminal/halte (angkutan perkotaan).
- 4) Muatan (penumpang).

Keseluruhannya harus didukung oleh peraturan perundangan yang jelas, kebijakan yang terarah, perencanaan yang tepat dan *dinamis*, yang diperkuat oleh manajemen lalu lintas yang *komprehensif*, kesadaran masyarakat berlalu lintas, pengawasan dan pemberian sanksi yang tegas.<sup>18</sup>

Dengan kontribusi sektor transportasi yang efektif dan efisien, secara nyata akan meningkatkan kesejahteraan rakyat dan standar hidup masyarakat. Selanjutnya, program dan proyek pembangunan transportasi harus diupayakan

---

<sup>18</sup> Adisasmita, Sakti Adji, Transportasi dan Pengembangan Wilayah, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011) hlm.6

secara tepat, tepat dalam arti tepat jenisnya, tepat lokasinya, dan tepat kapasitasnya, dan dalam pelaksanaannya harus diupayakan secara tepat sasaran, tepat mutu dan tepat waktu.<sup>19</sup>

Ketersediaan pada bidang transportasi menunjang pengembangan dan peningkatan kegiatan di sektor lain, berarti transportasi dibutuhkan untuk menunjang pembangunan, sebaliknya pembangunan sektoral dan pembangunan secara menyeluruh membutuhkan dukungan tersedianya transportasi, jadi antara transportasi dan pembangunan saling dibutuhkan dan membutuhkan, maka dapat dikatakan interaksi keterkaitan antara transportasi dan pembangunan yakni bersifat dua arah. Pembangunan transportasi harus diupayakan dan dilaksanakan secara berkapasitas yang mampu memenuhi kebutuhan pembangunan secara komprehensif dalam arti secara menyeluruh dan meliputi secara keseluruhan sektor, wilayah, intermoda, antar moda, meliputi berbagai pengguna jasa transportasi, serta bersifat jangka panjang dan berkelanjutan. Mengingat sangat pentingnya fungsi transportasi terhadap penunjang kebutuhan masyarakat serta dukungannya terhadap keberhasilan suatu pembangunan yang optimal, maka pembangunan transportasi harus direncanakan secara tepat dan terarah dan diorganisasikan secara kesisteman.<sup>20</sup>

Perencanaan pembangunan transportasi yang berhasil dan baik harus diukur menggunakan kriteria sebagai berikut:

- 1) Terciptanya pelayanan transportasi yang lancar, cepat dan selamat.

---

<sup>19</sup> Kanafami, A, *Transportation Demand Analysis*, (New York: Me Graw Hill Book Company, 1990), hlm. 56

<sup>20</sup> Departemen Perhubungan. Peraturan Menteri Perhubungan, No. 49 Tahun 2005 tentang Sistem Transportasi Nasional. Jakarta.

- 2) Tersedianya kapasitas fasilitas transportasi yang cukup (dalam arti seimbang dengan permintaan jasa transportasi), dalam frekuensi yang memadai, yang terselenggara secara tertib dan teratur (*regular*) dan merata.
- 3) Terselenggaranya pelayanan transportasi yang bertanggung jawab dan tarif yang terjangkau.
- 4) Termanfaatkannya kapasitas fasilitas transportasi mencapai tingkat utilisasi yang tinggi, dalam faktor penumpang (*passenger factor*) dan faktor muatan (*load factor*).

### **C. Profil Bus Trans Jogja**

#### **1. Pengertian Trans Jogja**

Trans Jogja adalah sebuah sistem transportasi bus cepat, murah dan ber-AC di seputar Kota Yogyakarta, Indonesia. Trans Jogja merupakan salah satu bagian dari program penerapan Bus Rapid Transit (BRT) yang dicanangkan Departemen Perhubungan. Sistem ini mulai dioperasikan pada awal bulan Maret 2008 oleh Dinas Perhubungan, Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Sistem yang menggunakan bus (berukuran sedang) ini menerapkan sistem tertutup, dalam arti penumpang tidak dapat memasuki bus tanpa melewati gerbang pemeriksaan, seperti juga Trans Jakarta. Selain itu, diterapkan sistem pembayaran yang berbeda-beda: sekali jalan, tiket berlangganan pelajar, dan tiket berlangganan umum. Ada tiga macam tiket yang dapat dibeli oleh penumpang, yaitu tiket sekali jalan (*single trip*), dan tiket umum berlangganan. Tiket ini berbeda dengan karcis bus biasa karena merupakan kartu pintar (*smart card*). Karcis akan diperiksa secara otomatis

melalui suatu mesin yang akan membuka pintu secara otomatis. Penumpang dapat berganti bus tanpa harus membayar biaya tambahan, asalkan masih dalam satu tujuan.

PT. Jogja Tugu Trans adalah PT (Perseroan Terbatas) yang merupakan wadah konsorsium dari empat koperasi dan satu BUMN yaitu ASPADA, KOPATA, PUSKOPKAR Daerah Istimewa Yogyakarta, Pemuda dan Perum Damri, yang memiliki trayek serta berpengalaman dalam mengoperasikan sarana angkutan di Daerah Istimewa Yogyakarta yang diharapkan oleh pemerintah untuk menjadi operator dalam program “*Buy The Service System*” secara profesional (PT. Jogja Tugu Trans, Juli 2008) PT. Jogja Tugu Trans dalam pengelolaan sistem transportasi “*Buy The Service System*” berkedudukan selaku penjual layanan yang diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan transportasi di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Sebagai komponen dari sistem transportasi terpadu bagi kota Yogyakarta dan daerah-daerah pendukungnya, sistem ini menghubungkan enam titik penting moda perhubungan yakni:

1. Stasiun Kereta Api Yogyakarta.
2. Terminal Bus Giwangan sebagai pusat perhubungan jalur bus antar provinsi dan juga regional.
3. Terminal Angkutan Desa Terminal Condong Catur.
4. Terminal Regional Jombor di sebelah utara kota, Bandar Udara Adisucipto, dan Terminal Prambanan.

Kecuali Giwangan dan Stasiun Yogyakarta, titik-titik terletak di wilayah Kabupaten Sleman. Terdapat pula shelter yang berada di dekat obyek wisata

serta tempat publik penting, seperti sekolah, universitas, rumah sakit, bank, samsat, serta Perpustakaan.<sup>21</sup>

Trans Jogja disini adalah bentuk dari otonomi daerah, yang mana di dalam Undang-Undang sudah tercantum bahwa angkutan umum adalah salah satu Transportasi Potensial sebagai penggerak perekonomian. Sesuai dengan motto pelayanannya yakni "Aman, Nyaman, Andal, Terjangkau, dan Ramah lingkungan".<sup>22</sup>

Trans Jogja merupakan salah satu alat transportasi umum yang hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan melihat semakin meningkatnya aktivitas masyarakat di wilayah yogyakarta seperti para mahasiswa yang memilih berpergian menggunakan bus atau keluarga yang hanya sekedar jalan-jalan. Bus Trans Jogja ini adalah sebuah upaya Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi darat di kawasan perkotaan menggantikan sistem setoran menjadi sistem pembelian pelayanan. Bus Trans Jogja yang ukurannya tidak jauh berbeda dengan bus kota yang sudah ada, akan tetapi bus Trans Jogja memiliki beberapa perbedaan. Pertama, pintu masuk penumpang yang ada di tengah dan otomatis terbuka dan tertutup, seperti halnya bus Trans Jakarta sebagai panutannya. Kedua, tempat duduknya yang berhadapan dan memanjang yang sama dengan bus Trans Jakarta. Ketiga, memakai *air conditioning* (AC). Keempat, tidak ada kondektur yang menarik bayaran di dalam bus, karena tiket sudah dibeli di halte atau shelter. Kelima, tidak berhenti

---

<sup>21</sup> Wikipedia, Trans Jogja, [https://id.wikipedia.org/wiki/Trans\\_Jogja](https://id.wikipedia.org/wiki/Trans_Jogja) diakses pada Tanggal 14 November 2017, Pukul 10.33

<sup>22</sup> Dinas Perhubungan, Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2008 tentang Pengangkutan Orang Dengan Angkutan Umum Di Jalan Di wilayah Provinsi DIY. Yogyakarta.

di sembarang tempat dan hanya berhenti di shelter Trans Jogja saja, tidak seperti bus kota lainnya.

Bus Trans Jogja terjadwal mulai beroperasi dari pukul 05.30–21.30 WIB yang berhenti di shelter-shelter khusus. Bus akan berhenti di setiap shelter sebanyak 5 atau 6 kali putaran sesuai dengan jadwal dan rute trayek bus, jarak bus nomor 1 dengan bus nomor 2 adalah 15 menit sesuai yang sudah ditentukan oleh perusahaan PT. Anindya Mitra Internasional dengan melihat jumlah armada bus kini sebanyak 105 unit bus dan jumlah jalur kini 15 jalur dengan jumlah halte permanen sebanyak 113 dan 90 halte portable. Seharusnya rencana jumlah armada pada tahun 2017/2018 adalah yakni 128 unit namun yang baru beroperasi kini hanya 105 dan jumlah jalur seharusnya 17 jalur namun kini yang baru beroperasi hanya 15 jalur.<sup>23</sup>

Strategi pemerintah untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan membangun angkutan umum, cepat, massal. Bus Rapid Transit (BRT) merupakan salah satu alternatif untuk mengurangi kemacetan arus lalu lintas serta kesemrawutan pengguna jalan diperkotaan.<sup>24</sup>

Perencanaan Trans Jogja cukup mendesak karena sistem transportasi di Kota Yogyakarta dan sekitarnya sebelumnya dinilai tidak efisien dan belum optimal. Pada tahap perencanaan banyak tantangan muncul dari pengelola bus yang telah ada serta para pengemudi becak. Penerapan sistem ini semula direncanakan pada tahun 2007, namun bencana gempa bumi Yogyakarta pada bulan Juni 2006 menyebabkan pergeseran waktu pelaksanaan.

---

<sup>23</sup> Dinas Perhubungan DIY, 2016, Dokumen Reformasi Angkutan Publik dengan Bus Trans-Jogja, Yogyakarta.

<sup>24</sup> Rachma Fitriyati, Ellen Sophie Wulan Tangkudung, Robiana Modjo, dan Siti Aminah “Sistem Bus Rapid Transit TransJakarta Dalam Studi Rekayasa Sosial”. *Jurnal Transportasi*, Vol.11, No. 1, April 2010, Hal. 1-10

Seiring dengan adanya problematika trans jogja, problematika yang cukup besar pun dirasakan oleh transportasi massal lainnya, seperti KOPATA, KOBUTRI dan angkutan kota lainnya yang masih beroperasi akan namun keberadaannya kian tersisihkan. Angkutan-angkutan ini terdesak keberadaannya dan terancam gulung tikar dikarenakan fokus transportasi kota hanya ditujukan Trans Jogja saja. Penumpang dan pelanggan mereka kebanyakan sudah beralih ke transportasi yang lebih baik dan terjamin keberadaannya, walaupun tidak bisa dipungkiri bahwa siklus transportasi bahwa kendaraan yang baru, nyaman, murah dan cepat pasti akan lebih diminati oleh masyarakat pada umumnya.

Trans Jogja yang dalam perkembangannya merupakan wujud dari suatu sistem Transportasi berupaya untuk menjadi simpul interaksi antar wilayah. Hal ini tercermin pada fasilitas transportasinya, sehingga harus ada langkah-langkah strategis dalam rangka pengembangan sistem transportasi khususnya Trans Jogja.<sup>25</sup>

## **2. Sejarah Berdirinya Trans Jogja**

### **1). Tahun 2004**

Lahirnya Bus Trans-Jogja dimulai pada tahun 2004, dengan munculnya Studi Kelayakan Angkutan Eksekutif pada tahun Anggaran 2004 di Dinas Perhubungan Provinsi DIY. Pada saat itu sebutan untuk bus dimaksud adalah Bus Patas.

---

<sup>25</sup> Agung Bayu Pratomo, Agus Sumarsono, dan Budi Yulianto “Analisis Kinerja Bus Trans Jogja”. *Jurnal Matriks Teknik Sipil*, juni 2015, Hal. 500

## 2). Tahun 2005

Rencana implementasi pada tahun Anggaran 2005 tertunda karena kebutuhan studi kelayakan yang lebih komprehensif (mencakup analisis teknis, ekonomi, sosial-budaya, psikologis, dan wisata), sehingga pada tahun Anggaran 2005 Dinas Perhubungan Provinsi DIY telah mengadakan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan persiapan operasional Bus Trans-Jogja, sebagai berikut ini:

- a) Studi Kelayakan Reformasi Sistem Transportasi Angkutan Umum Perkotaan di Propinsi DIY.
- b) Sosialisasi Operasional Bus Patas atau Bus Trans-Jogja.
- c) Penyusunan Draft MoU/Kerjasama Pemerintah Propinsi DIY dengan Operator Bus Patas atau Bus Trans Jogja.
- d) Persiapan Pembentukan Badan Pengelola Bus Patas dan Penyusunan Draft Raperda Badan Pengelola Bus Patas.

Pihak operator yang akan mengoperasikan Patas atau Trans-Jogja direkomendasikan tergabung dalam satu manajemen khusus (konsorsium) yang sahamnya dimiliki oleh anggota koperasi yang ada, sehingga kepemilikan kendaraan (bus) akan dimiliki oleh konsorsium tersebut, bukan milik orang per orang. Hal ini akan mengembalikan dan mengoptimalkan fungsi dari koperasi.

## 3). Tahun 2006

Rencana implementasi pada tahun Anggaran 2006 terpaksa ditunda karena adanya bencana alam gempa bumi pada 27 Mei 2006.

#### 4). Tahun 2007

Pada tahun 2007, tahapan/proses perencanaan Bus Patas atau Trans Jogja adalah sebagai berikut:

- a) Lahirnya nama atau brand image “Bus Trans Jogja” yang diberikan langsung oleh Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta pada 7 Juni 2007.
- b) Secara kelembagaan, pengelola Bus Trans Jogja akan diwadahi dalam bentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPT) Trans Jogja pada Dinas Perhubungan Provinsi DIY. Draft Raperda Pembentukan dan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Jogja pada Dinas Perhubungan Provinsi DIY telah dibuat dan telah diajukan kepada DPRD Provinsi DIY. Namun, sebelum UPT terbentuk, operasionalisasi Bus Trans-Jogja dapat dilaksanakan di bawah Bidang Angkutan, Dinas Perhubungan Provinsi DIY.
- c) Adanya MoU antara Pemerintah Provinsi DIY dengan Pemerintah Kota Yogyakarta Nomor 6/KES.BER/GUB/2007 (04/NKB2007) tanggal 3 April 2007 tentang Peningkatan Pelayanan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum Wilayah Perkotaan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini didasari adanya keinginan Pemerintah Kota Yogyakarta yang berkeinginan turut serta dalam meningkatkan pelayanan angkutan umum di wilayah perkotaan Yogyakarta.
- d) Pihak Pemerintah Kota Yogyakarta akan mendapatkan bantuan bus dari Ditjen Perhubungan Darat Departemen Perhubungan RI sebanyak 10 unit bus, yang akan digabungkan dalam pengelolaan Bus Trans Jogja. Pemerintah Kota Yogyakarta juga akan membangun infrastruktur berupa

halte/shelter bus sebanyak 34 unit di wilayah Kota Yogyakarta, sedangkan 42 unit lainnya akan dibangun oleh Pemerintah Provinsi DIY melalui dana APBD tahun Anggaran 2007.

- e) Dari sisi operator, konsorsium operator telah melebur dalam bentuk Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT Jogja Tugu Trans (JTT), yang didirikan berdasarkan Akta Nomor: 12 tanggal 2 Juni 2007 yang dibuat di hadapan notaris Muhammad Haryanto, SH. Anggaran Dasar telah mendapatkan pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: W22-00129 IIT.01.01-TH.2007.
- f) Kesepakatan Bersama (MoU) antara Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan PT. Jogja Tugu Trans (JTT) Nomor 17/KES.BER/GUB/2007(052/K/ORG-DIY/VIII/2007) yang telah di tanda tangani pada 21 Agustus 2007 dalam bentuk Kesepakatan Bersama Nomor tentang Kerja Sama Pengelolaan Sistem Pelayanan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Umum Wilayah Perkotaan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
- g) Bus yang akan dioperasikan sebanyak 54 unit (termasuk 8 cadangan), dengan komposisi 20 unit dari Ditjen Perhubungan Darat, dan 34 unit diadakan oleh operator. Armada disesuaikan dengan spesifikasi bus yang telah dibuat oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY.
- h) Jaringan trayek Bus Trans Jogja telah dituangkan dalam bentuk Keputusan Gubernur Nomor 132/KEP/2007 tanggal 28 Agustus 2007 tentang Penetapan Jaringan Trayek Angkutan Bus Perkotaan TransJogja di Provinsi DIY.

- i) Pembangunan infrastruktur Bus Trans Jogja meliputi Pembangunan Shelter/Halte sebanyak 76 unit (42 unit oleh Pemerintah Provinsi DIY dan 34 unit oleh Pemerintah Kota Yogyakarta, Pengadaan dan Pemasangan Mesin Tiket dan Jaringan Komputer SMTS (Smart Mass Transit System) sebanyak 76 unit, serta Pembangunan Rambu dan Marka Buslane.

5). Tahun 2008

- a. Operasional Bus Trans Jogja akhirnya dimulai pada tanggal 18 Februari 2008, dengan uji coba selama 10 hari.
- b. Grand Launching Bus Trans Jogja dilaksanakan pada tanggal 26 Agustus 2008 di Lapangan Parkir Bandara Adi Sutjipto, oleh Menteri Perhubungan RI Ir. Jusman Syafii Djamal dan Wakil Gubernur DIY Sri Paku Alam IX.

### **3. Visi dan Misi Trans Jogja**

Trans Jogja merupakan program pemerintah maka visi dan misi trans jogja sama dengan visi dan misi Dinas Perhubungan DIY (Dishub).

1. Visi:

Terwujudnya Transportasi dan Pos Telekomunikasi yang mantap guna mempercepat dan mendukung masyarakat yang kompetitif.

2. Misi:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan dibidang transportasi (darat, laut dan udara) yang memenuhi standar pelayanan dengan memprioritaskan peningkatan prasarana dan sarana transportasi serta pengembangan sistem

angkutan umum yang menyediakan aksesibilitas tinggi, tepat waktu dan efisien.

- b. Menjadikan operator dan penyedia jasa transportasi, pos dan telekomunikasi yang ada untuk lebih handal dan berdaya saing serta mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.
- c. Meningkatkan keselamatan dan kenyamanan berlalu lintas di jalan, pelayaran, perkeretaapian dan penerbangan dengan menitik beratkan pada kelancaran, ketertiban, keselamatan pengguna jasa angkutan jalan dan pejalan kaki.<sup>26</sup>

#### **D. Hasil Penelitian Yang Relevan**

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sulhan Ma'arif (2016) yang berjudul: Tinjauan Yuridis Pelayanan Penyelenggaraan Transportasi Umum Trans Jogja, dalam penelitian ini diketahui tentang pembahasannya mengenai pelayanan trans jogja apakah telah memenuhi aspek Keselamatan, keamanan dan kenyamanan transportasi umum berdasarkan Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Sedangkan dalam penelitian ini rancangan Trans Jogja sudah dibahas sehingga dapat menjadi acuan awal. Penelitian ini juga sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dan wawancara mendalam dengan

---

<sup>26</sup> Novi Rosiana Raharjo, "Pengaruh Jasa Terhadap Citra Trans-Jogja", Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Fakultas Ilmu social dan Ilmu Politik, Yogyakarta, 2011.

beberapa informan dari Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta dan Pt Anindya Mitra Internasional.<sup>27</sup>

2. Penelitian yang dilakukan oleh Zilda Fathonah (2017) yang berjudul: ‘Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja Di PT Anindya Mitra Internasional’, dalam penelitian ini diketahui tentang pembahasannya mengenai penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Bus Trans Jogja Di PT Anindya Mitra Internasional selaku Operator utama Trans jogja, sehingga menjadikan tolak ukur dalam menganalisa kesesuaian antara Peraturan Perundang-undangan terkait dengan pelayanan penyelenggaraan transportasi umum melalui trans jogja di Kota Yogyakarta.<sup>28</sup>
3. Penelitian yang dilakukan oleh Iwan Kurniawan (2011) yang berjudul: ‘Efektivitas Pengaturan Standar Pelayanan Minimal Dalam Perspektif Desentralisasi Di Indonesia’, dalam penelitian ini diketahui tentang pembahasannya mengenai peraturan yang dengan tegas menormakan atau memakai istilah standar pelayanan minimal sebagai bagian dari redaksi kalimat yang tercantum dalam ketentuan pasal-pasal sangat jarang ditemukan. Pada peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal yang memberi pengertian jelas mengenai standar pelayanan minimal.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Sulhan Ma'arif, "Tinjauan Yuridis Pelayanan Penyelenggaraan Transportasi Umum Trans Jogja", Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Syariah dan Hukum, Yogyakarta, 2016.

<sup>28</sup> Zilda Fathonah, "Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja Di PT Anindya Mitra Internasional", Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, Fakultas ekonomi, Yogyakarta, 2017.

<sup>29</sup> Iwan Kurniawan, "Efektivitas Pengaturan Standar Pelayanan Minimal Dalam Perspektif Desentralisasi Di Indonesia", Skripsi, Universitas Indonesia, Fakultas Hukum, Jakarta, 2011.