

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Trans Jogja adalah sebuah sistem transportasi bus cepat, murah dan ber-AC di seputar Daerah Istimewa Yogyakarta. 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 Provinsi DIY. Motto pelayanannya adalah "Solusi Transportasi Perkotaan". Sistem yang menggunakan bus (berukuran sedang) ini menerapkan sistem tertutup, dalam arti penumpang tidak dapat memasuki bus tanpa melewati gerbang pemeriksaan, seperti juga TransJakarta. Selain itu, diterapkan sistem pembayaran yang berbeda-beda: sekali jalan, tiket berlangganan pelajar, dan tiket berlangganan umum.

Ada dua 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 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 (Wikipedia, 2010).

Perubahan sistem tersebut diharapkan mampu memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk masyarakat. Karena tidak semua orang memiliki kendaraan pribadi, banyak dari mereka yang masih

menggunakan kendaraan umum sebagai sarana transportasi dan mereka pun menginginkan pelayanan yang maksimal sebagai pengguna jasa.

Trans Jogja merupakan angkutan massal berbasis jalan sehingga standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna harus sesuai dengan 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. 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. Padahal dengan adanya Trans Jogja diharapkan mampu menjadi solusi transportasi perkotaan yang jauh lebih baik dari angkutan perkotaan yang ada pada saat ini. Alasan utama yang dapat menjelaskan mengapa perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja bus Trans Jogja adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang perlu ditingkatkan.

Dalam program ini, pemerintah Provinsi DIY bekerjasama dengan PT. Jogja Tugu Trans (PT.JTT), adalah sebuah Perseroan Terbatas (PT) yang

merupakan wadah konsorsium 4 koperasi dan satu BUMN yaitu ASPADA, KOPATA, PUSKOPKAR DIY, PEMUDA, dan PERUM DAMRI, yang memiliki trayek serta berpengalaman dalam mengoperasikan sarana angkutan di Provinsi DIY, diharapkan oleh pemerintah untuk menjadi operator dalam program *Buy The Service* secara profesional. PT. Jogja Tugu Trans dalam pengelolaan *Buy The Service* berkedudukan selaku penjual layanan yang diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan sistem pelayanan transportasi perkotaan di DIY.

Adapun kontrak kerjasama yang dilakukan oleh pemerintah Provinsi DIY dengan PT. Jogja Tugu Trans yang dimulai pada tanggal 6 Februari 2008 Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan PT. Jogja Tugu Trans menandatangani Surat perjanjian kerjasama nomor **Nomor: 4/PERJ/GUB/II/2008 (Nomor: 31/JTT/G/II/2008)** tentang pengelolaan sistem pelayanan. Angkutan orang dijalan dengan kendaraan umum wilayah perkotaan dengan sistem *Buy The Service* di Provinsi DIY. Dilanjutkan dengan penandatanganan kontrak antara Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan PT. Jogja Tugu Trans Nomor: 050/246 pada tanggal 15 Februari 2008, dan pada tanggal 26 Agustus 2008 transjogja diresmikan. Kemudian, karena adanya kenaikan harga BBM maka terjadi perubahan perjanjian kerjasama antara pemerintah Provinsi DIY dan PT. Jogja Tugu Trans Nomor: 34/PERJ/GUB/XI/2008 (Nomor: 230/JTT/G/XI/2008) tanggal 26 November 2008. Operasional bus transjogja ditandai dengan diterbitkannya SK Gubernur No. 132/Kep/2007 pada tanggal 27 Agustus 2007 mengenai jaringan trayek bus trans jogja, selanjutnya disempurnakan dengan

terbitnya Perda No.5 Tahun 2008 pada tanggal 6 Februari 2008 mengenai tarif angkutan bus perkotaan Trans Yogya.

Pertumbuhan dan perkembangan suatu kota yang pesat tanpa diikuti dengan pengadaan sistem transportasi yang memadai untuk ukuran kota merupakan bentuk besarnya *demand* daripada *supply* nya, begitu pula kebalikannya, lajunya pertumbuhan sistem transportasi yang tidak sesuai dengan ukuran perkembangan suatu kota, merupakan wujud *supply* lebih besar daripada *demand* untuk transportasi. Kondisi-kondisi yang telah disebutkan di atas akan berakibat pada timbulnya permasalahan-permasalahan baru dalam system transportasi maupun permasalahan perkotaan pada umumnya. Tarsito (1997).

Masalah kemacetan merupakan salah satu masalah yang sering dihadapi oleh sebagian kota besar di Indonesia. Masalah kemacetan selalu disertai dengan penambahan jumlah kepadatan penduduk yang tinggi sebuah wilayah. Terlebih jika wilayah tersebut merupakan salah satu tempat yang menjadi pusat ekonomi, hiburan dan sebagai pusat peradaban. Hal tersebut menjadikan kota semakin ramai dikunjungi oleh orang – orang yang berada di daerah lain untuk mendapatkan berbagai hal yang tak bisa didapatkan di daerah asal. Hal tersebutlah yang menjadikan kota semakin padat dan menyebabkan berbagai masalah, seperti halnya masalah kemacetan. Kedua hal tersebut tentu saja sangatlah berkaitan, dikarenakan penduduk di masa kini memiliki tingkat mobilitas yang sangat tinggi. Jadi untuk memenuhi kebutuhan tersebut, masyarakat menggunakan berbagai macam jenis kendaraan.

Salah satu hal yang sangat mempengaruhi tinggi rendahnya angka kemacetan ialah penggunaan alat transportasi. Alat transportasi merupakan salah satu media utama yang dibutuhkan masyarakat dalam bermobilitas. Dalam melakukan segala jenis aktivitas, media transportasi selalu menjadi pilihan utama. Dalam pilihan bertransportasi, terdapat dua pilihan transportasi, yaitu transportasi pribadi dengan transportasi masal. Sebagian masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Namun bagi sebagian masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi, memilih menggunakan transportasi masal.

Kemacetan sudah menjadi hal yang biasa dijumpai di Daerah Istimewa Yogyakarta, hampir diruas-ruas jalan utama kemacetan terjadi setiap saat mulai dari pagi hingga malam hari. Ada banyak titik rawan yang terjadi di Daerah Istimewa Yogyakarta, diantaranya Jalan Malioboro, Jalan P.Mangkubumi, Jalan P. Senopati, Jalan Kebon Raya, Jalan Laksda Adisucipto, Jalan P. Diponegoro dan di Jalan Magelang. Waktu macet biasanya terjadi sekitar pukul 07:00-08, 14:00-16:00, 6:30-20:00. Hal ini disebabkan Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami pertumbuhan penduduk yang sangat tinggi, seperti banyaknya pelajar dan mahasiswa yang datang dari berbagai daerah di seluruh Indonesia. Selain menyebabkan pertumbuhan penduduk kedatangan para mahasiswa tersebut juga mengakibatkan pesatnya pertumbuhan kendaraan bermotor, karena sebagian besar dari mereka membawa kendaraan dari daerah asalnya masing-masing. Disisi lain pertumbuhan penduduk dan kendaraan tersebut tidak diimbangi dengan pembangunan prasarana transportasi khususnya 2 jalan ditambah lagi dengan tercampurnya berbagai jenis kendaraan yang ada, baik kendaraan bermotor

maupun kendaraan tak bermotor seperti sepeda, becak dan andong yang jumlahnya cukup banyak di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan meningkatnya jumlah kendaraan tersebut menyebabkan Daerah Istimewa Yogyakarta semakin padat arus lalu lintasnya, sehingga permasalahan umum yang sering terlihat adalah masalah kemacetan jalan pada jam-jam puncak kegiatan. Tanpa disadari kemacetan jalan akan berimplikasi sangat besar pada aktivitas pemakai jalan, mulai dari rasa bosan/jenuh juga pemborosan pemakaian bahan bakar. (Imam Basuki, Siswadi, 2008)

Menurut Munawar (2005), Solusi utama untuk mengatasi kemacetan di Daerah Istimewa Yogyakarta adalah perbaikan angkutan umum. Angkutan umum yang cepat, tepat waktu dan nyaman dapat merubah pilihan penduduk dalam bertransportasi, yakni dari berkendara pribadi berpindah menggunakan angkutan umum. Namun demikian, kondisi rata-rata angkutan umum di DIY sangat memprihatinkan. Sampai sekarang jumlahnya saja tetap tidak bertambah kondisi angkutan umum yang ada saat ini semakin lama makin tidak terawat dan banyak yang sudah tidak laik jalan. Transportasi umum yang beroperasi di wilayah koridor perkotaan DIY, dibawah tahun 2007 kondisinya sangat memprihatinkan. Bus yang beroperasi rata-rata 90 persen dengan usia yang sudah tua. Buruknya kualitas layanan transportasi umum ini berimbas dengan ditinggalkannya angkutan umum dengan tingkat penurunan kendaraan antara 16 sampai 17 persen per tahun (Nugroho, 2013). Sedangkan Konsep Bus Trans Yogya ini mirip seperti sistem *Bus Rapid Transit* atau yang biasa dikenal BRT, perbedaannya pada sistem BRT umumnya menggunakan jalur khusus untuk bus

sedangkan pada [rute bus](#) Trans Jogja sendiri tidak, sehingga apabila terdapat kepadatan atau kemacetan di jalan raya laju pun harus ikut tersendat. Bus ini melayani berbagai tujuan di dalam Daerah Istimewa Yogyakarta. dengan menyinggahi halte-halte Trans Jogja yang tersebar di berbagai sudut Daerah Istimewa Yogyakarta. Tidak seperti bus kota pada umumnya, untuk dapat menggunakan Bus Trans Jogja harus menuju ke shelter atau Halte khusus Trans Jogja, jadi untuk naik turunnya penumpang hanya di titik-titik tertentu yang telah ditentukan.

Dalam rangka mengupayakan pelayanan yang terbaik dan keseragaman pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa Trans Jogja, maka disusunlah standar operasi untuk melaksanakan operasional bus. Standarisasi prosedur operasi tersebut disusun dan dibentuk dengan mengacu pada asas-asas manajemen pelayanan publik dalam konteks sektor transportasi yang baik agar pengoperasionalan bus Trans Jogja dapat memberikan pelayanan yang seragam dalam hal keselamatan, kelancaran, kenyamanan, kehandalan (tepat waktu) dan keterjangkauan kepada masyarakat pengguna jasa.

Standar operasi ini ditetapkan oleh UPTD Trans Jogja Dishubkominfo yang bekerjasama dengan PT. JTT. PT. JTT selaku mitra kerja dan pelaksana operasional atau operator utama wajib melaksanakan dan mematuhi standar operasi, sedangkan UPTD Trans Jogja melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan standar operasi oleh PT. JTT. Standar operasi pelayanan dan pengoperasian bus trans jogja ini terdiri atas standar-standar

1. Standar Kendaraan (persyaratan umum, persyaratan teknis dan perlengkapan bus)
2. Standar Operasi Pelayanna/ SOP (pelayanan pengoperasionalan bus)
3. Standar keselamatan (keselamatan bus, awak bus dan penumpang)
4. Standar layanan pelanggan (pelayanan jasa dan pengguna jasa)
5. Standar pelaporan (mekanisme pelaporan dan evaluasi).
6. Standar persyaratan minimum
7. Standar penerimaan pengemudi
8. Standar pelatihan keterampilan
9. Standar seragam dan perlengkapan
10. Standar kepegawaian
11. Standar pelaporan dan koordinasi
12. Standar Dokumen Bengkel
13. Standar Fasilitas bangunan (pengaturan dan pemanfaatan)
14. Standar Sumber Daya Manusia / SDM
15. Standar peralatan dan Perlengkapan
16. Standar suku cadang
17. Standar bahan dan material
18. Standar pelaporan.

Menurut Dwiyanto (1995) untuk mengukur kinerja dapat dilihat dari efektifitas dan kualitas layanan yang dihasilkan, sedangkan Mahmudi (2007) melihat keberhasilan kinerja melalui input, proses (prilaku) dan output dari tujuan program tersebut. Jika dilihat dari tujuan kebijakan operasional bus Trans

Yogyayakni, memperbaiki sistem dan manajemen angkutan umum, meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik yang aman, nyaman, ketepatan waktu dan handal, serta mengurangi kemacetan, maka bila dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan maka dapat dikatakan “kurang berhasil” karena bus Trans Jogja saat ini, tidak lebih cepat dari kendaraan pribadi, ikut terlibat dalam kemacetan bahkan menjadi penyebab kemacetan, tidak tepat waktu, dan dari segi biaya sangat membebani APBD.

Dinas perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki peran penting sebagai pelayanan publik khususnya dibidang transportasi di Daerah Istimewa Yogya, berhasil atau tidaknya kinerja Dinas Perhubungan Kota dalam mengaplikasikan tugas tugasnya sangat di tentukan sejauh mana organisasi tersebut didukung oleh sumber daya manusia yang efektif melaksanakan program kerjanya. Kinerja suatu birokrasi publik merupakan suatu isu yang sangat aktual yang terjadi pada masa sekarang ini. Masyarakat masih memandang kinerja dari birokrasi publik pada saat ini belum bisa memberikan rasa kepuasan yang tinggi, sehingga menyebabkan penyelenggaraan pemerintahan menjadi sorotan yang tajam, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas. Hal tersebut disebabkan masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi manfaat serta nilai yang diperoleh atas pelayanan dari instansi pemerintah. Disisi lain, pengukuran keberhasilan maupun kegagalan instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit dilakukan secara obyektif. (Sukowati, 2010). Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut

seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Dengan demikian kinerja (performance) merupakan tingkat pencapaian hasil (Keban, 2004 :192). Dinas perhubungan selaku dinas terkait sudah menerapkan berbagai program untuk mengurangi kemacetan lalu lintas, salah satunya adalah dengan melakukan manajemen lalu lintas. Manajemen lalu lintas adalah suatu proses pengaturan dan penggunaan sistem jalan yang sudah ada dengan tujuan untuk memenuhi suatu tujuan tertentu tanpa perlu penambahan atau pembuatan infrastruktur baru (Alamsyah, 2008 : 217). Penyebab kemacetan yang sering terjadi di Daerah Istimewa yaitu Physical Bottlenecks, yaitu kemacetan yang disebabkan oleh jumlah kendaraan yang telah melebihi batas, atau berada pada tingkat tertinggi dan Fluktuasi pada Arus Normal, yaitu kemacetan yang terjadi pada waktu tertentu seperti saat jam masuk dan pulang kantor dan sekolah

Sementara itu seperti yang dikutip dalam <http://www.harianjogja.com> dalam pernyataannya kepala Dinas perhubungan kota Yogyakarta Wirawan Hario Yudho bahwa kemacetan adalah bentuk lalu lintas yang terkunci sehingga kendaraan sama sekali tidak dapat bergerak atau sulit bergerak seperti yang terjadi dikota kota besar lainnya tidak hanya di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam mengatasi kemacetan Dinas Perhubungan mematangkan Rencana strategis (Renstra) mewujudkan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai wilayah yang aman dan nyaman untuk bersepeda serta menggalakkan program Sego Segawe yang dipadu dengan transportasi Publik Trans Yogya sebagai rekayasa mengantisipasi problem kemacetan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

1. *Bagaimana kinerja program Trans Yogya Dalam Pelayanan Transportasi di Daerah istimewa Yogyakarta Tahun 2015 ?*
2. **Apa yang mempengaruhi kinerja program Trans Yogya Dalam Pelayanan Transportasi di Daerah istimewa Yogyakarta Tahun 2015**

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari manfaat peniltian ini adalah :

Mengetahui kinerja program Trans Yogya Dalam Pelayanan Transportasi di Daerah istimewa Yogyakarta Tahun 2015

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Penelitian
 - a. Manfaat teoritis
 1. Memberikan informasi kinerja program Trans Yogya Dalam Pelayanan Transportasi di Daerah istimewa Yogyakarta
 2. Memberikan informasi tentang kendala-kendala kinerja program Trans Yogya Dalam Pelayanan Transportasi di Daerah istimewa Yogyakarta Tahun
 3. Memberikan masukan kepada pemerintah hasil analisa kinerja Trans Yogya Dalam Pelayanan Transportasi di Daerah istimewa Yogyakarta
 - b. Manfaat praktis
 1. Sebagai upaya evaluasi kinerja Trans Yogya dalam Pelayanan Transportasi di Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Memberikan rekomendasi saran cara penanggulangan Transportasi di Daerah Istimewa Yogyakarta.

E. Kerangka Dasar Teori

Kerangka teori adalah kumpulan teori yang digunakan oleh penulis untuk memberikan gambaran atau batasan-batasan teori sebagai landasan penelitian. Sebelum masuk di kerangka teori, penulis akan memberikan definisi dari teori. Teori adalah seperangkat konsep/konstruk, definisi dan proposisi yang berusaha menjelaskan hubungan sistematis suatu fenomena, dengan cara memerinci hubungan sebab-akibat yang terjadi.

1. Kinerja

1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah prestasi yang dapat dicapai seseorang atau organisasi berdasarkan kriteria dan alat ukur tertentu. Parameter yang paling umum digunakan, menurut Drucker (1977) adalah efektivitas, efisiensi dan produktivitas. Sedangkan menurut Hasibuan (1990) kinerja adalah prestasi yang ditunjukkan oleh karyawan. Ia merupakan hasil yang dapat dicapai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan kecakapan, pengalaman, dan dan kesungguhan serta waktu yang tersedia (Hasibuan, 1990, P.41).

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya untuk mencapai tujuan organisasi

yang bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai etika (Cardoso, 1997, P. 135).

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategis suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu.

1.1 Pengukuran Kinerja

Menurut Lenvine (1990) keberhasilan kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu :

a) Responsiveness atau responsivitas, digunakan untuk mengukur daya tangkap pemberi layanan terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan pengguna.

b) Responsibility atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik ini dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan.

c) Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Secara umum, apabila kebijakan atau program yang ingin dievaluasi tersebut merupakan kebijakan distributif, yaitu kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu anggota masyarakat atau kelompok masyarakat yang kurang

beruntung melalui material seperti pelayanan gratis, subsidi, hibah, dan lain-lain. maka indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas policy output (Purwanto, 2012) adalah sebagai berikut :

a) Akses

Indikator akses digunakan untuk mengetahui bahwa program atau pelayanan yang diberikan mudah dijangkau oleh kelompok sasaran. Selain itu akses juga mengandung pengertian bahwa dan orang-orang yang bertanggung jawab untuk mengimplementasikan kebijakan atau program mudah dikontak oleh masyarakat yang menjadi kelompok sasaran kebijakan atau program tersebut apabila mereka membutuhkan informasi atau ingin menyampaikan pengaduan. Akses juga mengandung pengertian terjadinya kesamaan kesempatan bagi

Semua kelompok sasaran, apapun karakteristik individual maupun kelompok yang melekat pada dirinya, seperti gender, etnistas, agama , afiliasi politik.

b) Cakupan

Indikator ini digunakan untuk menilai seberapa besar kelompok sasaran yang sudah dapat dijangkau (mendapatkan pelayanan, hibah, transfer dana, dan sebagainya) oleh kebijakan publik yang diimplementasikan. Prosedur yang digunakan untuk mengukur cakupan adalah :

- Menetapkan siapa saja yang menjadi kelompok sasaran (keluarga miskin, petani, anak sekolah, dan sebagainya). Idealnya evaluator memiliki data seluruh kelompok sasaran yang memiliki hak (eligible) untuk menjadi kelompok sasaran tersebut.

- Membuat proporsi (perbandingan) jumlah kelompok sasaran yang sudah dapat layanan terhadap total kelompok target.

c) Frekuensi

Frekuensi merupakan indikator untuk mengukur seberapa sering kelompok sasaran dapat memperoleh layanan yang dijanjikan oleh suatu kebijakan atau program. Semakin tinggi frekuensi layanan maka akan semakin baik implementasi kebijakan atau program tersebut. Indikator frekuensi sangat penting dan relevan untuk mengetahui keberhasilan implementasi kebijakan atau program yang jenis layanannya tidak hanya diberikan sekali, namun berulang kali.

d) Bias

Bias merupakan indikator yang digunakan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan oleh implementer bias (menyimpang) kepada kelompok masyarakat yang bukan menjadi sasaran atau kelompok masyarakat yang tidak eligible untuk menikmati bantuan, hibah, atau pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui suatu kebijakan atau program

e) Service Delivery

Indikator ini dapat digunakan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan dalam implementasi suatu program dilakukan tepat waktu atau tidak. Indikator ini sangat penting untuk menilai output suatu program yang memiliki sensitivitas terhadap waktu. Artinya keterlambatan dalam implementasi program tersebut akan membawa implikasi kegagalan mencapai tujuan program tersebut.

f) Kesesuaian Program dengan Kebutuhan

Indikator ini digunakan untuk mengukur apakah berbagai keluaran kebijakan atau program yang diterima oleh kelompok sasaran memang sesuai dengan kebutuhan mereka atau tidak.

g) Akuntabilitas

Indikator ini digunakan untuk menilai apakah tindakan para implementer dalam menjalankan tugas mereka untuk menyamapaikan keluaran kebijakan kepada kelompok sasaran dapat dipertanggungjawabkan atau tidak. Pertanyaan-pertanyaan yang penting yang perlu diajukan adalah menyangkut apakah hak-hak kelompok sasaran dikurangi atau tidak. Jika ada pengurangan hak-hak kelompok sasaran apakah tindakan tersebut dapat dipertanggungjawabkan atau merupakan bentuk-bentuk penyimpangan.

2. Pengertian Kebijakan dan Program

2.1 Pengertian Kebijakan

Kebijakan menurut para ahli seperti yang telah dikemukakan oleh Dye dalam (Leo Agustino, 2008:7) mengemukakan bahwa, kebijakan publik adalah apa yang dipilih oleh pemerintah untuk dikerjakan atau tidak dikerjakan.

Sementara menurut Carl Friedrich dalam (Leo Agustino, 2008:7) mengartikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu .

Kebijakan menurut pendapat Carl Friedrich yang dikutip oleh Wahab (Friedrich dalam Wahab, 2004:3) bahwa: “Kebijakan adalah suatu tindakan yang

mengarah pada tujuan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan”

2.1.1 Tinjauan Tentang Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Lester dan Stewart yang dikutip oleh Winarno, menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah: “Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan eknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan” (Lester dan Stewart dalam Winarno, 2002:101-102).

Implementasi kebijakan menurut Nugroho terdapat dua pilihan untuk mengimplementasikannya, yaitu langsung mengimplementasikannya dalam bentuk program-program dan melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan tersebut (Nugroho, 2003:158). Oleh karena itu, implementasi kebijakan yang telah dijelaskan oleh Nugroho merupakan dua pilihan, dimana yang pertama langsung mengimplementasi dalam bentuk program dan pilihan kedua melalui formulasi kebijakan. Menurut Subarsono kualitas dari suatu kebijakan dipengaruhi oleh kualitas atau ciri-ciri dari para aktor, kualitas tersebut adalah tingkat pendidikan, kompetensi dalam bidangnya, pengalaman kerja, dan integritas moralnya (Subarsono, 2006:7).

2.1.2 Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan

Adapun syarat-syarat untuk dapat mengimplementasikan kebijakan negara secara sempurna menurut teori implementasi Brian W. Hogwood dan Lewis Gun yang dikutip oleh Abdul Wahab, yaitu : Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan atau instansi pelaksana tidak akan mengalami gangguan atau kendala yang serius. Hambatan-hambatan tersebut mungkin sifatnya fisik, politis dan sebagainya. Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai. Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia; Kebijaksanaan yang akan diimplementasikan didasarkan oleh suatu hubungan kausalitas yang handal. Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya. Hubungan saling ketergantungan kecil. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan. Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna. Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna. (Hogwood dan Lewis dalam Wahab 1997:71-78).

2.1.3 Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan

Menurut Bambang Sunggono dalam buku *Hukum dan kebijakan publik*, implementasi kebijakan mempunyai beberapa faktor penghambat, yaitu: Isi kebijakan *Pertama*, implementasi kebijakan gagal karena masih samarnya isi kebijakan, maksudnya apa yang menjadi tujuan tidak cukup terperinci, sarana-sarana dan penerapan prioritas, atau program-program kebijakan terlalu umum atau sama sekali tidak ada. *Kedua*, karena kurangnya ketetapan intern maupun ekstern

dari kebijakan yang akan dilaksanakan. *Ketiga*, kebijakan yang akan diimplementasikan dapat juga menunjukkan adanya kekurangan-kekurangan yang sangat berarti. *Keempat*, penyebab lain dari timbulnya kegagalan implementasi suatu kebijakan publik dapat terjadi karena kekurangan-kekurangan yang menyangkut sumber daya-sumber daya pembantu, misalnya yang menyangkut waktu, biaya/dana dan tenaga manusia.

Sementara menurut Darwin (1999) menyatakan bahwa ada 5 aspek yang menjadi penghambat implementasi kebijakan, yaitu:

- Kepentingan

Dalam proses implementasi suatu kebijakan publik seringkali menimbulkan konflik dari kelompok sasaran atau masyarakat, artinya terbuka peluang munculnya kelompok tertentu diuntungkan (*gainer*), sedangkan dipihak lain implementasi kebijakan tersebut justru merugikan kelompok lain (*looser*), (Agus Dwiyanto,2000).

- Kepentingan
- Azas manfaat
- Budaya
- Aparat pelaksana
- Anggaran

2.2 Pengertian Program

Program adalah unsur pertama yang harus ada demi terciptanya suatu kegiatan. Di dalam program dibuat beberapa aspek, disebutkan bahwa di dalam setiap program dijelaskan mengenai:

1. Tujuan kegiatan yang akan dicapai.
2. Kegiatan yang diambil dalam mencapai tujuan.
3. Aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui.
4. Perkiraan anggaran yang dibutuhkan.
5. Strategi pelaksanaan.

Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperationalkan. Hal ini sesuai dengan pengertian program yang diuraikan.

“A programme is collection of interrelated project designed to harmonize and integrated various action an activities for achieving averral policy abjectives”

(suatu program adalah kumpulan proyek-proyek yang berhubungan telah dirancang untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang harmonis dan secara integrasi untuk mencapai sasaran kebijaksanaan tersebut secara keseluruhan.

Menurut Charles O. Jones, pengertian program adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan, beberapa karakteristik tertentu yang dapat membantu seseorang untuk mengidentifikasi suatu aktivitas sebagai program atau tidak yaitu:

1. Program cenderung membutuhkan staf, misalnya untuk melaksanakan atau sebagai pelaku program.

2. Program biasanya memiliki anggaran tersendiri, program kadang biasanya juga diidentifikasi melalui anggaran.

3. Program memiliki identitas sendiri, yang bila berjalan secara efektif dapat diakui oleh publik. Program terbaik di dunia adalah program yang didasarkan pada model teoritis yang jelas, yakni: sebelum menentukan masalah sosial yang ingin diatasi dan memulai melakukan intervensi, maka sebelumnya harus ada pemikiran yang serius terhadap bagaimana dan mengapa masalah itu terjadi dan apa yang menjadi solusi terbaik

(Jones, 1996:295).

3. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Program

3.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor antara lain: menurut Sutermeister (1999) terdiri dari motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial dan kebutuhan egoistik.

Sedangkan menurut Mahsun (2006) ada beberapa elemen pokok yaitu :

1. Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi.
2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja.
3. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi.
4. Evaluasi kinerja/*feed back*, penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Dalam konteks pemerintahan sebagai sektor publik menurut Mahsun (2006) bahwa ada beberapa aspek yang dapat dinilai kinerjanya :

1. Kelompok Masukan (*input*).
2. Kelompok Proses (*Process*).
3. Kelompok Keluaran (*Output*).
4. Kelompok Hasil (*Outcome*).
5. Kelompok Manfaat (*Benefit*).
6. Kelompok Dampak (*Impact*).

Fokus pengukuran kinerja sektor publik justru terletak pada *outcome* dan bukan *input* dan proses *outcome* yang dimaksudkan adalah *outcome* yang dihasilkan oleh individu ataupun organisasi secara keseluruhan, *outcome* harus mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat menjadi tolok ukur keberhasilan organisasi sektor publik. Menurut Mangkunegara (2006) terdapat aspek-aspek standar pekerjaan yang terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif meliputi :

- Aspek kuantitatif yaitu :
 1. Proses kerja dan kondisi pekerjaan,
 2. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan,
 3. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan
 4. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja
- Aspek kualitatif yaitu :
 1. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan,
 2. Tingkat kemampuan dalam bekerja
 3. Kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan, dan

4. Kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen/masyarakat).

3.2 Metode Penilaian Kinerja

Menurut Muljadi (2006) bahwa seluruh aktivitas organisasi harus diukur agar dapat diketahui tingkat keberhasilan pelaksanaan tugas organisasi, pengukuran dapat dilakukan terhadap masukan (*input*) dari program organisasi yang lebih ditekankan pada keluaran (*output*), proses, hasil (*outcome*), manfaat (*benefit*) dan dampak (*impact*) dari program organisasi tersebut bagi kesejahteraan masyarakat.

Pengukuran kinerja adalah untuk mengetahui keberhasilan atau kegagalan yang meliputi :

- a. penetapan indikator kinerja
- b. penentuan hasil capaian indikator kinerja

Menurut Palmer dalam Mahsun (2006) terdapat beberapa jenis indikator kinerja Pemerintah Daerah antara lain :

1. Indikator biaya (misalnya biaya total, biaya unit)
2. Indikator produktivitas (misalnya jumlah pekerjaan yang mampu dikerjakan pegawai dalam jangka waktu tertentu)
3. Tingkat penggunaan (misalnya sejauhmana layanan yang tersedia digunakan)
4. Target waktu (misalnya waktu rata-rata rata yang digunakan untuk menyelesaikan satu unit pekerjaan)
5. Volume pelayanan (misalnya perkiraan atas tingkat volume pekerjaan yang harus diselesaikan pegawai)

6. Kebutuhan pelanggan (jumlah perkiraan atas tingkat volume pekerjaan yang harus diselesaikan pegawai)
7. Indikator kualitas pelayanan
8. Indikator kepuasan pelanggan
9. Indikator pencapaian tujuan.

Menurut Mahsun (2006) bahwa indikator kinerja terdiri dari :

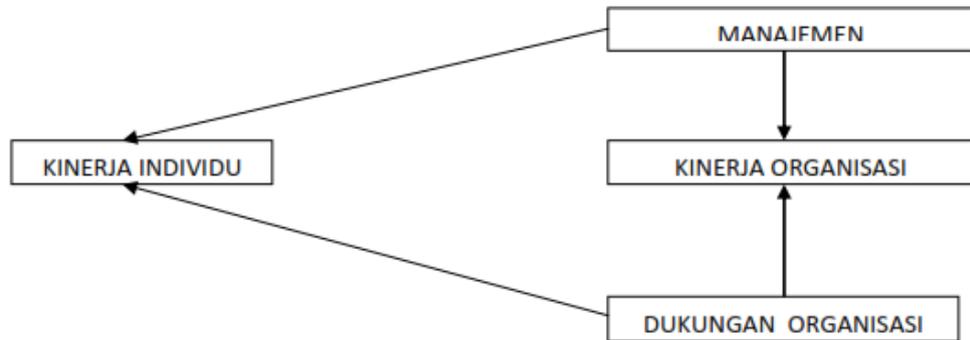
1. Pelayanan yang tepat waktu dan berkualitas
2. Tingkat keterampilan pendidikan yang sesuai dengan bidangkerja,
3. Kehadiran/keterlambatan

Cara pengukuran kinerja menurut Muljadi (2006) terdiri dari :

1. Membandingkan kinerja nyata dengan kinerja yang direncanakan.
2. Membandingkan kinerja nyata dengan hasil yang diharapkan.
3. Membandingkan kinerja nyata dan standar kinerja.

Model Kinerja dapat dilihat pada bagan berikut :

Model Kinerja dapat dilihat pada bagan berikut :



(Sumber Simanjuntak, 2005)

Gambar 2.1 Model Kinerja

Menurut Simamora dalam Mangkunegara (2006) kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor:

1. Faktor Individual yang mencakup kemampuan, keahlian, latar belakang dan demografi.
2. Faktor Psikologis terdiri dari persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran dan motivasi.
3. Faktor Organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design*.

Sedangkan menurut Timple dalam Mangkunegara (2006) faktor kinerja terdiri dari dua faktor yaitu:

1. Faktor Internal yang terkait dengan sifat-sifat seseorang misalnya kinerja baik disebabkan mempunyai kemampuan tinggi dan tipe pekerja keras.
2. Faktor Eksternal yang terkait dari lingkungan seperti perilaku, sikap dan tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

Neal dalam Mangkunegara (2006) terdapat beberapa aspek kinerja yang dapat diukur yaitu :

1. Akurasi (Pemenuhan standar akurasi)
2. Prestasi (Menyelesaikan tanggung jawab dan tugas)
3. Administrasi (Menunjukkan efektivitas administratif)
4. Analitis (Analisa secara efektif)
5. Komunikasi (Berkomunikasi dengan pihak lain)
6. Kompetensi (Menunjukkan kemampuan dan kualitas)
7. Kerjasama (Bekerjasama dengan orang lain)
8. Kreativitas (Menunjukkan daya imajinasi dan daya kreatif)
9. Pengambilan Keputusan (Pengambilan keputusan dan pemberian solusi)
10. Pendelegasian (Menunjukkan orang yang diberi kuasa untuk berbicara atau bertindak bagi orang lain)
11. Dapat diandalkan (Menunjukkan sifat yang dapat dipercaya)
12. Improvisasi (Peningkatan kualitas atau kondisi yang lebih baik)
13. Inisiatif (Mengemukakan gagasan, metode dan pendekatan baru)
14. Inovasi (Pengenalan metode dan prosedur baru)
15. Keahlian Interpersonal (Hubungan manusiawi)

Berdasarkan teori-teori di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja memerlukan indikator-indikator penilaian yang dipengaruhi oleh berbagai faktor apakah faktor internal ataupun faktor eksternal dengan beragam aspek yang dapat diukur dengan berpedoman pada standar tertentu yang terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif yang berguna untuk mendapatkan *feedback* guna keperluan perbaikan organisasi secara khusus manajemen pengelolaan sumber daya manusia.

3.3. Standar Kinerja Angkutan Umum

Metode evaluasi kinerja prasarana ini mengkaji beberapa aspek dengan melakukan pengamatan langsung dan wawancara diatas kendaraan (on board survey) menggunakan parameter-parameter yang akan diuraikan dalam tinjauan pustaka digunakan sebagai alat untuk melihat *progress* efektifitas dan efesiensi pengoperasian sesuai dengan design yang sudah dilakukan. Selanjutnya didapatkan manfaat evaluasi berupa keluaran dan hasil atau tujuan yang diharapkan sesuai dengan pengembangan prasarana dan sarana angkutan umum berdasarkan permintaan dan peraturan yang berlaku.

Kinerja sebuah angkutan umum harus memiliki kualitas yang mumpuni. Sehinggakehadirannya dapat menjadi solusi bagi masalah pergerakan masyarakat yang ada. Parameter yang menentukan kinerja sistem angkutan umum mengacu pada indikator dan parameter angkutan umum yang direkomendasikan *World Bank (urban transport)* dari hasil studi pada negara-negara berkembang (Hefrianto, 2008). Adapun parameter yang dipakai terbagi menjadi dua indikator,

yakni indikator kinerja operasi dan indikator kinerja pelayanan. Kedua indikator tersebut menjadi acuan standarisasi bagi kinerja operasional Trans Jogja.

Tabel 1.1 .Indikator kinerja Pelayanan Bus menurut World Bank

No	Aspek	Parameter	Standar
1.	Waktu tunggu	Waktu tunggu penumpang pada pemberhentian bus (menit)	5 - 10
2.	<i>Headway</i>	Waktu antara kedatangan atau keberangkatan dari kendaraan berikutnya yang diukur pada suatu titik tertentu (menit)	10 – 20
3.	Waktu perjalanan	Kecepatan perjalanan bus	
		a. Wilayah padat pada lalu lintas campuran	10 – 12 kph
		b. Jalur khusus bus	15 – 18 kph
		c. Wilayah dengan kepadatan rendah	25 kph

Sumber : *World Bank (1986)*

Tabel 1.2 .Indikator kinerja operasi Bus menurut World Bank

No	Indikator	Parameter	Standar
1	Jumlah penumpang	jumlah penumpang yang diangkut per bus per hari (orang/bus/hari)	463 – 555 orang/bus/hari
2	Utilisasi kendaraan	Rata-rata jarak perjalanan yang ditempuh (km/hari)	230 – 260 km/hari
3	Produktifitas pegawai	Jumlah staf administrasi / bus Jumlah pegawai bengkel / bus Jumlah pegawai total / bus	0,3 - 0,4 0,5 - 1,5 3 - 8
4	<i>Availability</i>	Rasio jumlah bus yang beroperasi dengan jumlah bus keseluruhan (%)	80 – 90 %
5	Konsumsi Bahan	Konsumsi bahan bakar per bus per 100 km (liter)	15 – 25 liter / 100 km
6	Kebutuhan suku cadang per tahun	Rasio biaya suku cadang dengan biaya operasional kendaraan	7 - 12
7	Umur Kendaraan	Umur rata-rata	10 tahun
8	<i>Load Factor</i>	Perbandingan jumlah penumpang dengan kapasitas tempat duduk per satuan waktu	70%
9	Kualitas	Kecepatan bus kota <i>Headway</i>	10 - 12 km/jam 10 - 20 menit
10	<i>Operating</i>	Rasio antara pendapatan dengan biaya	1,05 - 1,08

Tabel 1.3 .Indikator kinerja Pelayanan Bus menurut departemen perhubungan darat

No	KRITERIA	UKURAN
1	Waktu antara : • Rata – rata • Maksimum	5 – 10 menit 10 – 20 menit
2	Waktu tunggu penumpang	5 – 10 menit
3	Jarak jalan kaki ke shelter • Wilayah Padat • Wilayah kurang padat	300 – 500 m 500–1000 m
4	Jumlah penggantian moda : • Rata – rata • Maksimum	0 – 1 kali 2 kali
5	Waktu Tempuh bus : • Rata – rata • Maksimum	60 – 90 menit 120 menit
6	Kecepatan perjalanan bus • Daerah padat • Daerah jalur bus • Daerah kurang padat	10-12 km/jam 15-18 km/jam 25 km/jam

(Sumber: Direktorat Jendral Perhubungan Darat ; Departemen Perhubungan, 1996)

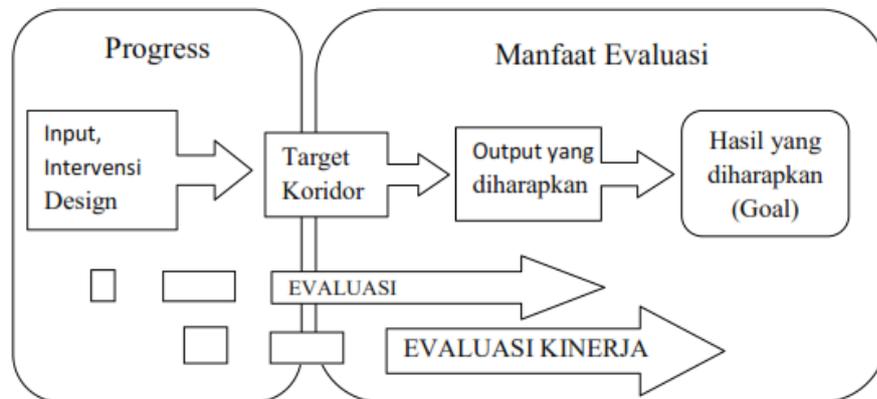
Dalam mengoperasikan kendaraan angkutan penumpang umum, operator harus memenuhi dua prasyarat minimum pelayanan, yaitu 1) **prasyarat umum:**

Waktu tunggu di pemberhentian rata-rata 5–10 menit dan maksimum 10–20 menit, jarak untuk mencapai perhentian di pusat kota 300–500 m; untuk pinggiran kota 500–1000 m, penggantian rute dan moda pelayanan, jumlah pergantian rata-rata 0–1, maksimum dan 2) **prasyarat khusus:** factor layanan, factor keamanan penumpang, factor kemudahan penumpang mendapatkan bus, factor lintasan. Selanjutnya penentuan jarak antara halte dan/atau TPB dapat dilihat pada tabel 3 berikut:(Permen Perhubungan No. 10 2012) .

Tabel 1.4 .Ketentuan lokasi halte

Zona	Tata Guna Lahan	Lokasi	Jarak Tempat Henti (m)
1.	Pusat kegiatan sangat padat: pasar, pertokoan	CBD, Kota	200 -- 300 *)
2.	Padat : perkantoran, sekolah, jasa	Kota	300 -- 400
3.	Permukiman	Kota	300 -- 400
4.	Campuran padat : perumahan, sekolah, jasa	Pinggiran	300 -- 500
5.	Campuran jarang : perumahan, ladang, sawah, tanah kosong	Pinggiran	500 -- 1000

Keterangan : *)=jarak 200m dipakai bila sangat diperlukan saja, sedangkan jarak umumnya 300 m.



Gambar 6 Skema konseptual keterkaitan antara input, output dan hasil yang diharapkan (goal)

4. Trans Yogya

Trans Yogya adalah sebuah sistem transportasi bus cepat, murah dan ber-AC di seputar kota Yogyakarta. Trans Yogya merupakan salah satu bagian dari program penerapan Bus Rapid Transit (BRT) yang direncanakan Departemen Perhubungan. Pengelola Trans Yogya adalah PT.Jogja Tugu Trans, sebagai wujud konsorsium empat koperasi pengelolatransportasi umum kota dan pedesaan di DIY (Koperasi PemudaSleman, Kopata, Aspada, dan Puskopakar) dan Perum Damri. Sistem ini mulai dioperasikan pada awal bulan Maret 2008 oleh Dinas Perhubungan, Pemerintah Provinsi DIY. Moto pelayanannya adalah “Aman, Nyaman, Andal, Terjangkau, dan Ramah Lingkungan”. Sistem yang menggunakan bus berukuran sedang ini menerapkan sistem tertutup, dalam arti penumpang tidak dapat memasuki bus tanpa melewati gerbang pemeriksaan. Selain itu, diterapkan sistem pembayaran yang berbeda-beda : sekali jalan, tiket pelajar, dan tiket umah 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 (Dishubkominfo DIY, 2011 : 8).

Program ini tidak bertujuan menambah kuota armada bus kota yang telah ada sebelumnya melainkan sebagai bentuk lain peremajaan/substitusi angkutan bus kota. Trans Jogja menerapkan sistem tertutup. Sistem tertutup yakni penumpang hanya bisa menggunakan Trans Jogja bila melalui halte khusus Trans Yogyakarta. Halte Trans Yogyakarta disebut juga sebagai *shelter*. Trans Yogyakarta menerapkan sistem tertutup sehingga sebaran halte menjadi poin penting. Penempatan halte/*shelter* harus cermat dan tepat sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya. Aksesibilitas tidak hanya pada jarak. Miro (2009:20) menyatakan bahwa faktor waktu tempuh, biaya, intensitas, pendapatan seseorang mempengaruhi aksesibilitas selain jarak.

Aksesibilitas Trans Yogyakarta erat kaitannya dengan pemilihan lokasi penempatan halte tersebut. Pemilihan lokasi halte merupakan alat distribusi pelayanan Trans Yogyakarta. Semenjak beroperasinya Trans Yogyakarta pada tahun 2008, penambahan halte terus dilakukan oleh pemerintah. Jumlah halte Trans Yogyakarta hingga tahun 2012 berjumlah 112 unit. Namun hanya 103 saja yang beroperasi dan 9 unit diantaranya merupakan halte POS (*Point of Sales*). Halte POS (*Point of Sales*) melayani masyarakat yang ingin membeli karcis/*smart card* langganan Trans. Yogyakarta Selain itu, Trans Yogyakarta juga bekerjasama dengan bank dan minimarket untuk membuat dan memasarkan *smart card* Trans Yogyakarta.

F. Definisi Konseptual

1. Kinerja adalah suatu perbandingan lapangan dengan rencana strategis yang dapat diukur dari kriteria tertentu.
2. Trans Jogja adalah sebuah sistem transportasi bus cepat, murah dan ber-AC di seputar kota Yogyakarta. Trans Jogja merupakan salah satu bagian dari program penerapan Bus Rapid Transit (BRT) yang direncanakan Departemen Perhubungan. Pengelola Trans Jogja adalah PT.Jogja Tugu Trans, sebagai wujud konsorsium empat koperasi pengelol transportasi umum kota dan pedesaan di DIY (Koperasi Pemuda Sleman, Kopata, Aspada, dan Puskopakar) dan Perum Damri. Sistem ini mulai dioperasikan pada awal bulan Maret 2008 oleh Dinas Perhubungan,
3. Kemacetan adalah suatu keadaan tersendatnya atau bahkan berhentinya lalu lintas yang disebabkan banyaknya jumlah kendaraan melebihi kapasitas jalan.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan seperangkat petunjuk atau kriteria atau operasi yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan bagaimana mengamatinya dengan rujukan-rujukan empiris. Bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian di lapangan. Maka perlu operasionalisasinya dari konsep-konsep yang menggambarkan tentang apa yang harus diamati (Silalahi, 2009:120). Untuk memberikan kemudahan dalam memahami variabel dalam penelitian ini, maka diukur melalui indikator- indikator sebagai berikut: Penelitian ini menganalisis kinerja Dinas Perhubungan Daerah

Istimewa Yogyakarta dalam program Trans Yoga dalam mengatasi kemacetan di DIY.

1. Kinerja

Merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil Program Bus Rapid Trans dengan visi yang diemban serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional Bus Rapid Trans dalam mengatasi kemacetan di Yogyakarta.

A. Akses

1. Keterjangkauan Lokasi Halte dan model bus serta harga oleh penumpang
2. Kesesuaian Kapasitas bus dengan kepadatan penumpang

B. Cakupan (coverage)

Mencakup wilayah wilayah yang membutuhkan seperti tempat keramaian ataupun pusat kota serta terintegrasi dengan moda transportasi lain.

C. Frekuensi

1. Frekuensi memadai sesuai dengan kepadatan penumpang pada jam jam sibuk
2. Head way dan cycle time sudah memenuhi standar.

D. Bias

Cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi.

E. Kesesuaian Program dengan Kebutuhan

Penyelenggara transportasi secara teratur, akan memudahkan penumpang dalam mengatur jadwal perjalanan yang dilakukan.

F. Akuntabilitas

Program dapat dipertanggung jawabkan secara publik dan dinilai oleh penumpang.

G. Service

Ketercapaian program Trans Yogyakarta dilaksanakan dengan standar pelayanan dari dinas maupun standar layanan publik.

2. Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Kinerja tidak terjadi dengan sendirinya. Dengan kata lain, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja. Adapun faktor-faktor tersebut menurut Armstrong (1998 : 16-17) adalah sebagai berikut:

- Faktor individu (*personal factors*) yaitu keahlian, motivasi, komitmen, dll.
- Faktor kepemimpinan (*leadership factors*) contohnya arahan pimpinan, manajer, atau ketua kelompok kerja.
- Faktor dukungan kelompok/rekan kerja (*team factors*)⁴. Faktor sistem atau metode kerja serta fasilitas pendukung (*system factors*).
- Faktor situasi (*contextual/situational factors*) seperti tekanan kerja dan perubahan lingkungan

H. Metode Penelitian

Metode secara etimologi diartikan sebagai jalan atau cara melakukan atau mengerjakan sesuatu. Sedang menurut istilah metode merupakan titik awal menuju proposisi-proposisi akhir dalam bidang pengetahuan tertentu.

Metode penelitian adalah bagaimana secara berurut suatu penelitian dilakukan, yaitu dengan alat apa dan prosedur bagaimana suatu penelitian dilakukan (Moh. Nazir, 2005:44).

a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif. Menurut Bodgan dan Taylor seperti dikutip oleh Lexi J. Moleong (1993:3) yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif ialah: "Sebagai sebuah prosedur dasar penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati"

Kemudian Creswell (1994:145) mengemukakan bahwa ada beberapa karakteristik dari penelitian kualitatif ini, diantaranya:

1. Para peneliti kualitatif mempunyai perhatian yang lebih utama dengan proses daripada hasil atau produk.
2. Para peneliti kualitatif lebih tertarik dengan makna, bagaimana orang-orang memberikan makna terhadap kehidupan, pengalaman dan struktur mereka terhadap dunia.
3. Para peneliti kualitatif merupakan instrumen utama untuk pengumpulan dan penganalisaan data.
4. Penelitian kualitatif melibatkan kerja lapangan, dimana peneliti biasanya melakukan observasi terhadap orang-orang, keadaan, atau institusi dalam setting yang alamiah.

5. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dimana peneliti lebih tertarik dengan proses, makna dan pemahaman yang diperoleh melalui kata-kata atau gambar-gambar.
6. Proses dari penelitian kualitatif bersifat induktif dimana peneliti membangun abstraksi, konsep-konsep, hipotesis, dan teori secara terperinci.

Metode deskriptif dimaksudkan untuk mengeksplorasi dan klarifikasi mengenai sesuatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Jenis penelitian ini tidak sampai mempersoalkan jalinan hubungan antarvariabel yang ada; tidak dimaksudkan untuk menarik generasi yang menjelaskan variabel-variabel antededen yang menyebabkan sesuatu gejala atau kenyataan sosial. Dalam penelitian ini penulis akan menganalisis kinerja Trans Jogja.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilakukan di Kota Yogyakarta. Selain itu akan ada instansi yang terkait dengan penelitian ini yaitu Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta karena instansi tersebut mempunyai peran penting dalam terlaksananya Penanganan Kemacetan di Kota Yogyakarta.

c. Unit Analisis

Dalam penelitian ini akan memperoleh sumber informasi atau sumber data dari :

1. Kepala Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta
2. Pengendara Kendaraan Bermotor

d. Jenis Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data ini diperoleh dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada pihak-pihak yang terkait dengan unit analisis penelitian yaitu Kepala Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta. Data primer juga diperoleh dari hasil wawancara dengan pengguna Trans Jogja menggunakan kuesioner. Sample penelitian ini diambil 100 orang sebagai responden.

Terdapat lima indikator utama dalam penelitian ini. Indikator tersebut akan mempengaruhi bagaimana responden wawancara menilai kinerja jasa layanan publik, terutama pada sektor transportasi massal. Lima indikator tersebut ialah: Tampilan Fisik, Keandalan, Empati, Jaminan Keamanan dan Keterjangkauan. Masing-masing indikator tersebut memuat atribut-atribut penting yang berkaitan dengan kelima indikator tersebut.

NO.	INDIKATOR PENELITIAN YANG DIGUNAKAN
TAMPILAN FISIK	
1	Kebersihan Halte.
2.	Kebersihan Bus
3	Kerapian Petugas
4	Terdapatnya fasilitas Kebersihan
5	Kenyamanan Kursi Penumpang.
6	Kondisi alat pendingin/ AC
7	Kondisi Televisi/ pemutar musik.
8	Terdapatnya Pengeras suara.
KEANDALAN	
9	Ketepatan Kedatangan Bus
10	Frekuensi Kedatangan Armada Bus.
11	Ketepatan Ke lokasi Yang dituju.
EMPATI	
12	Keramahan Petugas

13	Kesopanan Petugas
14	Sikap adil terhadap semua penumpang
JAMINAN KEAMANAN	
15	Laju kecepatan Bus
16	Proses tiketing
17	Alat Pemadam api/alat pemecah bus.
KETERJANGKAUAN	
18	Biaya Tiket Bus.
19	Jumlah Halte

Melalui lima dimensi yang mengandung pertanyaan pada masing- masing atribut. Kemudian hasil dari seluruh jawaban responden, diberi skor sesuai dengan

bobot dari setiap jawaban yang dijawab responden. Jika seluruh data sudah mendapat skor, pada masing- masing atribut, maka langkah selanjutnya ialah menghitung tingkat kesesuaian seluruh responden pengguna jasa Trans Yogya.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet dari Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta

e. Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data yang valid untuk menguji kebenaran hipotesis, adapun beberapa tehnik pengumpulan data yaitu :

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu tehnik yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Tehnik ini dilakukan dengan cara interaksi langsung dari pewawancara kepada yang terwawancara. Menurut Esternberg (2002) , *interview a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about particular topic.* (Wawancara merupakan suatu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu (Satori, 2012).

Pada penelitian ini wawancara akan ditujukan kepada sumber-sumber sebagai berikut :

1. Narasumber :

- Ir.Sigit Haryanta, MT, Kepala Dinas Perhubungan

2. Kuesioner

Angket atau Kuesioner Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulirformulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Mardalis: 2008: 66) Penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner yang ditujukan kepada sampel populasi :

- a) Para Pengendara Kendaraan Bermotor
- b) Pengguna Trans Yogya

Populasi Menurut Warsito (1992: 49), populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari mausia, hewan, tumbuhan, gejala, nilai tes, atau peristiwa, sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian. Populasi yang penulis gunakan sebagai objek penelitian adalah pengguna kendaraan bermotor dan pengguna trans Yogya .Berdasarkan data statistik tahun 2015 jumlah pengguna Bus di Daerah Istimewa Yogyakarta ± 11.558 pengguna.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, (Arikunto, 2002: 29 109). Penetapan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis metode random sampling. Teknik sampling ini diberi nama demikian karena di dalam pengambilan sampelnya, peneliti “mencampur” subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua subjek-subjek dalam populasi dianggap sama. Menurut

Notoatmodjo, 2003 yang disitir oleh Setyarini (2007: 41) untuk mengetahui ukuran sampel representative yang didapat berdasarkan rumus sederhana adalah sebagai berikut:

Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:

N : besarnya populasi

n : besarnya sampel

e : tingkat kepercayaan / ketepatan yang diinginkan 10%.

Dengan rumus tersebut dapat dihitung ukuran sampel dari populasi 11.558 dengan mengambil tingkat kepercayaan (d) = 10%, adalah 101,14 atau dibulatkan 102 sampel.

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dengan cara mengutip data dari Dinas Perhubungan DIY

f. Definisi Operasional Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data dilakukan dengan pengumpulan data untuk memperoleh gambaran yang lebih baik terhadap penyebab permasalahan, maka diperlukan informasi yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan wawancara terstruktur dengan sarana kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner oleh responden. Dari kuesioner yang telah peneliti berikan kepada responden, peneliti

akan mendapatkan pendapat atau informasi mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi responden menggunakan jasa Bus Trans Yogya . Wawancara terstruktur dengan kuesioner ini dilakukan di halte dan ruangan Bus Trans Yogya. Selain itu, peneliti juga memperoleh data atau informasi dari dinas dan instansi terkait melalui media internet, rujukan yang berupa hasil studi atau penelitian sebelumnya, melakukan pengamatan lapangan, dan dari tinjauan pustaka yang relevan dengan penelitian ini. Pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner (terlampir) adalah 28 pernyataan dengan 5 variabel yang merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan jasa angkutan umum, yaitu aksesibilitas, kapasitas, ketepatan waktu, tarif/harga, serta keamanan dan kenyamanan. Adapun pernyataan dalam kuesioner berdasarkan variabel tersebut adalah:

1. Aksesibilitas

- a) Halte Bus Trans Yogya dapat dengan mudah dicapai dari tempat keberangkatan.
- b) Bus Trans Yogya yang dibantu dengan mobil pengumpan dapat membantu anda ke tempat tujuan di daerah Daerah Istimewa Yogyakarta
- c) Halte Bus Trans Yogya terdapat di tempat tempat strategis di Daerah Istimewa Yogyakarta

2. Kapasitas

Jumlah penumpang pada Bus Trans Yogya

3. Ketepatan Waktu

- a) Waktu menunggu Bus Trans Yogya di halte \pm 15 menit.

- b) Keberangkatan Bus Trans Yogya
- c) Menggunakan Bus Trans Yogya lebih cepat daripada menggunakan kendaraan pribadi.

4. Keamanan dan Kenyamanan

- a) Petugas Bus Trans Yogya selalu memberikan bantuan apabila melihat ada penumpang kesulitan membawa barang.
- b) Fasilitas fisik armada bus seperti, AC, musik, peralatan P3K serta 12 peralatan dan perlengkapan keselamatan sudah memadai.
- c) Kebersihan dan kerapian ruangan bus dan halte sudah sesuai dengan harapan.
- d) Penumpang merasa aman dalam menggunakan jasa bus Trans Yogya

5. Tarif/Harga

- a) Tarif Bus Trans Yogya sangat terjangkau.
- b) Tarif Bus Trans Yogya telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

Peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif dalam analisa data. Menurut Whitney (1960), metode deskriptif kuantitatif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan kegiatan, sikap, pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya. Berikut nilai untuk masing-masing alternatif jawaban adalah nilai 4 diberikan jika

responden memilih Sangat Baik (SB), nilai 3 diberikan jika responden memilih Baik (B), nilai 2 diberikan jika responden memilih Tidak Baik (TB), nilai 1 diberikan jika responden memilih Sangat Tidak Baik (STB), Kemudian dihitung rata-rata hasil jawaban dari masing-masing variabel. Kemudian dihitung presentase pada masing-masing variabel. Adapun Rentang persentase untuk interpretasi nilai perhitungan adalah 0%-20% = Sangat Tidak Efektif, 21%-40% = Tidak Efektif, 41%-60% = Netral, 61%-80% = Efektif, dan 81%-100% = Sangat Efektif. Setelah itu akan dihitung nilai perhitungan dari masing-masing variabel yang akan menunjukkan penilaian tentang Kinerja Bus Trans Yogya dalam mengurangi kemacetan di Daerah Istimewa Yogyakarta bila ditinjau dari aksesibilitas, kapasitas, harga, ketepatan waktu, serta keamanan dan kenyamanan.

g. Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan yaitu analisa deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah data yang dikumpulkan berupa studi kasus dan monografis, mudah diklasifikasikan dan jumlahnya sedikit.

Metode Pengolahan dan Analisis Data Sarana yang digunakan oleh peneliti adalah kuesioner dimana kuesioner ini menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena social dimana jawaban setiap item instrument mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. (Rikduan, 2007).

Dengan menggunakan teknik analisa data yang didapat di dalam penelitian (lapangan) tidak lagi dianalisis dengan menggunakan rumus-rumus (angka-

angka) tetapi data yang diperoleh tersebut diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian. Prosedur dalam pengumpulan data sampai pada pengambilan generalisasi sebagai berikut :

- a. Mengumpulkan data atau informasi lapangan yang bersifat primer atau sekunder, bersifat kualitatif.
- b. Memeriksa data yang telah diperoleh lapangan.
- c. Menyusun klasifikasi informasi di dalam data yang diperoleh.
- d. Mendeskripsikan sekaligus menganalisa dan menginterpretasikan.
- e. Mengambil kesimpulan.