



Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Bus Trans Jogja (Studi Kasus Pada Wilayah Pekerjaan Dinas Perhubungan DIY)

Strategies For Improving the Quality of Trans Jogja Bus Services (Case Study on the Work Area of Transportation Department of DIY)

Laely Nurul Azizah^{*1}, Argo Pambudi¹

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 02-08-24

Diperbaiki 05-08-24

Disetujui 07-08-24

Kata Kunci:

Strategi, Peningkatan Kualitas, Trans Jogja

Keywords:

Strategy, Quality

Improvement, Trans Jogja

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan Bus Trans Jogja yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan DIY. Penelitian ini juga akan menganalisis faktor penghambat strategi peningkatan kualitas pelayanan bus Trans Jogja. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data primer diperoleh melalui hasil wawancara dan observasi dengan informan. Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka, laporan dan dokumentasi. Teknik keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Teknik analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan bus Trans Jogja sudah dilakukan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari 7 indikator peningkatan kualitas pelayanan milik DeVrye yakni harga diri, memenuhi harapan, pembenahan dan penemuan kembali, pandangan kedepan, perbaikan terus menerus, penuh perhatian dan selalu mengadakan pemberdayaan. Dinas Perhubungan DIY berusaha untuk menjamin kualitas pelayanan Bus Trans Jogja melalui Pergub DIY Nomor 12 Tahun 2024 dengan memberikan pelatihan kepada pramudi, pengembangan teknologi, memperbaiki fisik bus dan halte, serta memberikan pengawasan, evaluasi, edukasi dan denda kepada pegawai yang melanggar. Adapun faktor penghambat yang muncul adalah sikap pegawai yang masih belum disiplin, kurangnya jumlah pegawai dan anggaran, adanya perusakan fisik halte, serta kurangnya kesadaran masyarakat terhadap transportasi umum.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the strategy of improving the quality of Trans Jogja Bus services carried out by the Transportation Department of Daerah Istimewa Yogyakarta. This research will also analyze the inhibiting factors of the strategy to improve the quality of Trans Jogja bus services. This research uses descriptive research with a qualitative approach. Primary data was obtained through interviews and observations with informants. Secondary data was obtained through literature study, reports, and documentation. Data validity techniques were carried out by triangulating sources. Data analysis techniques are carried out through data reduction, data presentation, and conclusion drawing stages. The results of this study indicate that the strategy to improve the quality of Trans Jogja bus services has been carried out well, this can be seen from DeVrye's 7 indicators of improving service quality, namely self-esteem, exceed expectations, recover, vision, improve, care and empower. The DIY Transportation Agency tries to ensure the quality of Trans Jogja Bus services through the DIY Governor Regulation No. 12 of 2024 by providing training to drivers, developing technology, physical improvements to buses and shelters, and providing supervision, evaluation, education and fines to employees who violate. The inhibiting factors that arise are the attitude of employees who are still undisciplined, the lack of employees and budget, the physical destruction of bus stops, and the lack of public awareness of public transportation.

1. Pendahuluan

Jasa transportasi menjadi salah satu bagian terpenting dalam kehidupan bermasyarakat saat ini. Transportasi merupakan sarana yang digunakan oleh masyarakat yang dapat berfungsi untuk membantu mobilitas orang dan barang. Meskipun transportasi bukanlah salah satu dasar kehidupan manusia, namun transportasi kini telah melengkapi kebutuhan hidup manusia, khususnya di perkotaan. Transportasi didefinisikan sebagai proses pemindahan, proses pergerakan, proses pengangkutan dan mengalihkan, di mana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan^[1].

Sistem transportasi yang terintegrasi merupakan salah satu solusi dalam menyelesaikan masalah kemacetan akibat banyaknya jumlah kendaraan pribadi. Ketersediaan jalan dengan pertumbuhan jumlah kendaraan banyak menimbulkan kemacetan khususnya di perkotaan. Hal ini mengakibatkan persepsi masyarakat yang menganggap macet adalah salah satu hal yang biasa. Selain mengakibatkan kemacetan, tingginya jumlah kendaraan pribadi membawa dampak negatif yaitu kerugian materiil maupun non materiil^[2].

Kemacetan merupakan masalah yang banyak terjadi di kota besar di Indonesia, tidak terkecuali di Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan DIY kemacetan di jalanan Jogja mencapai *volume capacity ratio* 0.8 dari 1^[3].

Tabel 1. Data Kendaraan Pribadi di DIY (2016-2020)^[4]

Tahun	Mobil Penumpang	Bus	Truk	Sepeda Motor	Jumlah
2016	284.701	10.484	55.083	1.753.067	2.103.335
2017	143.689	3.448	40.652	1.123.284	1.311.073
2018	158.972	3.655	43.681	1.204.355	1.410.663
2019	168.114	5.041	47.372	1.354.547	1.575.074
2020	171.824	4.756	46.817	1.352.758	1.576.155
2021	400.627	13.398	82.475	2.629.220	3.125.720

Sumber: Dinas Perhubungan (2023)

^[1] Andriansyah. (2015). *Manajemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori*. (E. Mardhiati, Ed.) (1 ed.). Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.

^[2] Anisah, L. (2022). *Analisis SWOT Bus Rapid Transit Trans Semarang*. *Warta Penelitian Perhubungan*, 34(1), 37–44. <https://doi.org/10.25104/warlit.v34i1.1561>

^[3] Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta. (2020). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah*. Diambil dari https://simpelaporan.jogjakota.go.id/upload/lkip/2021_06_11_07_43_27_Lakip_Dinas_Perhubungan_2020.docx

^[4] Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta. (2021). *Transportasi Dalam Angka 2021*. Daerah Istimewa Yogyakarta. Diambil dari <https://dishub.jogjaprovo.go.id/files/114/Transportasi-Dalam-Angka/215/Transportasi-Dalam-Angka-2021.pdf>

Salah satu solusi untuk memecahkan kemacetan lalu lintas dan kesemrawutan para pengguna jalan dan mampu meningkatkan kelancaran mobilitas masyarakat adalah dengan perbaikan transportasi umum^[5]. Oleh sebab itu, Dinas Perhubungan DIY telah meluncurkan Trans Jogja pada tahun 2008 dengan tujuan untuk mengatasi kemacetan di Jogjakarta. Trans Jogja merupakan salah satu bagian dari pemrograman penerapan Bus Rapid Transit atau BRT yang dicetuskan oleh Departemen Perhubungan. Trans Jogja merupakan angkutan yang berorientasi kepada pelanggan dan mengombinasikan halte, kendaraan, perencanaan dan elemen-elemen sistem transportasi ke dalam sebuah sistem bus yang cepat, terpadu, aman, nyaman, tepat waktu dan memiliki identitas yang unik.

Untuk menunjang kinerja pelayanan, angkutan umum harus berkelanjutan dalam hal transportasi dan kenyamanan pelayanan. Terdapat lebih dari 200 terminal bus Trans Jogja yang tersebar di berbagai lokasi strategis di Yogyakarta untuk kemudahan akses. Selain itu, Trans Jogja mendapat subsidi yang relatif besar. Alokasi subsidi digunakan untuk mendanai pembelian stasiun portabel, pemeliharaan stasiun bus, dan akses CCTV di setiap unit bus. Subsidi ini juga termasuk dalam tarif Trans Jogja yang dinilai sangat terjangkau, dengan hanya mengeluarkan Rp 3.500, penumpang sudah bisa berkeliling menikmati Kota Yogyakarta. Semenjak beroperasinya Trans Jogja pada tahun 2008, penambahan jumlah halte Trans Yogyakarta terus ditingkatkan. Namun, berdasarkan data yang ada penumpang bus Trans Jogja mengalami penurunan setiap tahunnya^[6].

Tabel 2. Jumlah Penumpang Bus Trans Jogja (2017-2021)

No	Tahun	Jumlah penumpang angkutan bus Trans Jogja
1	2017	5,999,335
2	2018	5,880,610
3	2019	5,282,737
4	2020	2,776,667
5	2021	1,508,450

Sumber: Dinas Perhubungan (2023)

Bus Trans Jogja selaku penyedia layanan haruslah memberikan bentuk kualitas pelayanan yang baik dan mampu memuaskan pengguna agar dapat memberikan nilai tersendiri sehingga dapat terjalin hubungan yang kuat antara penyedia layanan dan pengguna jasa. Salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan adalah

^[5] Aminah S. (2016). *Penataan Transportasi Publik-Privat dan Pengembangan Aksesibilitas Masyarakat* (1 ed.). Surabaya: Airlangga University Press.

^[6] Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta. (2022). *Transportasi Dalam Angka 2022. Laporan. Daerah Istimewa Yogyakarta*. Diambil dari <https://dishub.jogjaprovo.go.id/files/114/Transportasi-Dalam-Angka/296/Transportasi-Dalam-Angka-2022.pdf>

kepuasan pelanggan, aspek yang diukur dalam kualitas pelayanan adalah puas tidak puasnya pengguna karena dapat menunjukkan apakah kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik atau belum^[7]. Oleh sebab itu, penurunan kualitas pelayanan bus Trans Jogja diyakini mempengaruhi jumlah penumpang bus Trans Jogja. Hal ini dikarenakan penumpang bus Trans Jogja merasa tidak puas dengan kualitas bus Trans Jogja. Hal ini berpengaruh karena turunnya minat warga dalam menggunakan bus Trans Jogja menjadikan warga kembali menggunakan kendaraan pribadi dan kemacetan di jalan-jalan perkotaan Yogyakarta tidak berhasil untuk dikurangi^[8].

Dalam mengimplementasikan suatu kebijakan dibutuhkan strategi agar dapat menjaga kestabilan saat melaksanakan kebijakan tersebut. Strategi ini dibutuhkan untuk mengatasi dan mengantisipasi masalah yang ada. Strategi ini juga diperlukan dalam rangka perubahan dan pencapaian tujuan yang lebih konkret dan terukur. Untuk mengelola itu semua dibutuhkan manajemen strategi yang tepat untuk diterapkan oleh setiap pengambil kebijakan demi memberikan pelayanan publik yang maksimal^[9].

Dinas Perhubungan DIY telah mengatur standar pelayanan melalui Pergub DIY Nomor 12 Tahun 2024. Dalam menjalankan kebijakan dibutuhkan strategi untuk menjaga kestabilan dan mengatasi masalah yang akan datang. Meskipun sudah mengikuti standar pelayanan yang ada, namun pada kenyataannya masih terdapat banyak keluhan yang diterima oleh Dinas Perhubungan DIY mengenai kualitas pelayanan bus Trans Jogja, baik itu dari segi pegawai maupun kondisi halte^{[10][11]}.

Untuk mengetahui lebih lanjut apakah kebijakan yang akan dikeluarkan oleh pemerintahan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan bus Trans Jogja sehingga dapat mewujudkan transportasi umum yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi Dinas Perhubungan DIY dalam meningkatkan kualitas pelayanan bus Trans Jogja dan apa saja faktor penghambatnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan bus Trans Jogja di Dinas Perhubungan DIY. Kesesuaian antara konsep strategi dan usaha yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan DIY dengan penerapannya selama ini, termasuk ketercapaiannya. Dalam penelitian ini juga akan menganalisis faktor penghambat dalam penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan bus Trans Jogja. Manfaat penelitian ini meliputi kontribusi pada perkembangan konsep dan praktik pelayanan publik, peningkatan kualitas pelayanan, rekomendasi untuk peningkatan kinerja, dan pengembangan keterampilan peneliti.

^[7] Wibowo, A. (2014). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM BUS TRANS JOGJA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN*. Jurnal Ilmu Manajemen, 11(2), 67–81. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2>

^[8] Agustin, P. A. (2021). *Efektivitas Trans Jogja Sebagai Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta*. Journal of Governance Innovation, 3(2), 189–203. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v3i2.707>

^[9] Wijayati, D. T. (2010). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Strategik pada Organisasi Non Profit (Studi Manajemen Strategik pada Dinas Propinsi Jawa Timur)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 12(1), 24–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.9744/jmk.12.1.pp.%2024-32>

^[10] Fathonah, Z. (2017). *TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERADAP PELAYANAN BUS TRANS JOGJA DI PT ANINDYA MITRA INTERNASIONAL*. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran, 6(2), 131–143.

^[11] Salmasari, A. (2020). *Evaluasi Kinerja Halte Trans Jogja (Performance Evaluation of Trans Jogja's Bus Shelters)*. Skripsi: Universitas Islam Indonesia. Diambil dari https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/30870/16511020_Alya_Salmasari.pdf?sequence=1

2. Metode Penelitian

2.1 *Desain Penelitian*

Penelitian dapat diartikan sebagai penelitian yang mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat disimpulkan dalam angka-angka dan bersifat deskriptif. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada hasil dari produk tersebut^[12]. Penggunaan metode penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi peningkatan kualitas pelayanan bus Trans Jogja.

2.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Bus Trans Jogja dilakukan pada bulan Juni 2023-Juli 2024 dan berlokasi di Dinas Perhubungan DIY, Jalan Babarsari N. 30, Caturtungal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, DIY.

2.3 *Subjek Penelitian*

Dalam Penelitian kualitatif mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Bus Trans Jogja terdapat beberapa informan dengan pemilihannya dilakukan secara *purposive* sampling, yaitu dipilih dengan berbagai pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah Bapak Aji Mustofa selaku Pelaksana Bidang Angkutan, Bapak Sigit Budi Rahardjo selaku Kepala Bidang Pengembangan Prasarana Transportasi, Masyarakat pengguna Bus Trans Jogja.

2.4 *Instrumen, Teknik Pengumpulan Data, dan Sumber Data*

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama dengan pendukung instrumen lainnya seperti pedoman wawancara, alat perekam, catatan lapangan maupun pedoman dari instansi terkait. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya merupakan data tambahan yang dapat berbentuk sebagai dokumen, foto dan lain sebagainya^[13]. Sumber data yang digunakan adalah data primer melalui wawancara dan data sekunder melalui dokumen terkait.

2.5 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dari Miles & Huberman yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dapat dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data yang didapatkan sudah jenuh^[14]. Tahapan dalam teknik analisis data ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

^[12] Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (E. D. Lestari, Ed.). Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher)

^[13] Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (36 ed.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

^[14] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini didasarkan pada data yang diperoleh melalui wawancara dengan subjek penelitian, observasi, dan dokumentasi dokumen yang relevan terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan bus Trans Jogja. Penelitian ini menggunakan 7 indikator model peningkatan kualitas pelayanan milik DeVrye^[15] yaitu indikator harga diri, memenuhi harapan, membenahan dan penemuan kembali, pandangan kedepan, perbaikan terus menerus, penuh perhatian, dan selalu mengadakan pemberdayaan.

3.1 Indikator Harga Diri

Dinas Perhubungan DIY sebagai penanggung jawab Trans Jogja telah menugaskan PT AMI untuk mengelola bus Trans Jogja. PT AMI sebagai pengelola bus Trans Jogja dalam melakukan pemilihan rekrutmen pramudi terdapat beberapa tahapan. Tahapan tersebut adalah tes psikologi, tes keahlian mengemudi, tes narkotika dan penampilan. Selain itu, Dinas Perhubungan DIY dalam meningkatkan rasa percaya diri pegawai dengan memberikan pelatihan keterampilan. Dengan keterampilan yang meningkat maka rasa tanggung jawab pegawai juga akan ikut meningkat. Dinas Perhubungan DIY memberikan pelatihan kepada pramudi bus Trans Jogja melalui PT AMI dengan pelatihan pelayanan kepada difabel. Selain itu, pegawai Dinas Perhubungan DIY juga mendapatkan pelatihan seperti pelatihan manajemen lalu lintas.

3.2 Indikator Memenuhi Harapan

Upaya Dinas Perhubungan DIY dalam menyesuaikan standar pelayanan tiap-tiap pelayanan dan dapat mengatasi keinginan pengguna yang berubah-ubah adalah dengan adanya Pergub DIY No 12 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Pergub DIY No 127 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Angkutan Perkotaan Bersubsidi Trans Jogja dengan *Sistem Buy The Service*. Peraturan yang diperbaharui menunjukkan jika Dinas Perhubungan DIY memastikan standar kualitas pelayanan serta terus berusaha untuk memenuhi keinginan pengguna layanan. Pergub DIY Nomor 12 Tahun 2024 berisi Standar Operasional Pelayanan yang wajib diikuti oleh Dinas Perhubungan DIY maupun PT AMI selaku operator bus Trans Jogja. Dinas Perhubungan DIY selalu melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap PT AMI jika terdapat keadaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Meskipun begitu, Dinas Perhubungan DIY selalu memberikan dorongan kepada PT AMI agar dapat berkembang sehingga dapat memenuhi keinginan pengguna yang terus berubah-ubah. PT AMI selaku salah satu operator bus Trans Jogja juga turut berkembang agar dapat terus memenuhi harapan pengguna. Salah satu inovasi PT AMI adalah membentuk alur koordinasi yang baik antara pekerja dan atasan. Hal ini dilakukan agar laporan seperti keluhan pengguna, barang hilang, maupun kecelakaan bus dapat teratasi dengan cepat. Selain itu, PT AMI juga terus melakukan evaluasi kebijakan internal PT AMI seperti pembagian kelompok dengan tiap kelompok terdiri

^[15] DeVrye, C. (2001). *GOOD SERVICE IS GOOD BUSINESS 7 Strategi Sederhana Menuju Sukses*. (M. P. Widodo, Trans.) (3 ed.). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

dari tiga jalur dan kru serta kor lapangan untuk menciptakan efisiensi pelayanan demi meningkatkan pelayanan. Dinas Perhubungan DIY masih terus berusaha untuk memenuhi harapan pengguna sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Meskipun masih terdapat beberapa keluhan seperti kondisi fisik bus mengenai pintu, kursi maupun kurangnya jumlah *tap on bus*, serta pegawai yang kurang informatif. Keluhan tersebut dapat dijadikan untuk evaluasi agar Dinas Perhubungan DIY dapat terus berbenah dan semakin meningkatkan pelayanannya

3.3 *Indikator Pembenahan dan Penemuan Kembali*

Dinas Perhubungan DIY telah menyediakan ruang bagi pengguna bus Trans Jogja untuk menyampaikan keluhannya baik itu melalui nomor *telephone* ataupun media sosial. Dari keluhan itu, Dinas Trans Jogja membentuk kebijakan yang sesuai untuk mengatasi keluhan tersebut. Keluhan yang sering disampaikan oleh pengguna adalah kurangnya fasilitas di bus maupun halte Trans Jogja yang terawat, seperti kurangnya jumlah halte bus Trans Jogja, kondisi halte bus yang kotor, kurangnya penerangan, serta tidak adanya penjaga halte bus. Selain itu terdapat pula kondisi halte yang besinya sudah karatan dan rusak. Dari kondisi fisik bus pun dirasa kurang seperti pintu bus yang sudah usang. Keluhan lainnya juga mengenai staf yang dirasa kurang informatif dan tidak memiliki keinginan untuk membantu. Oleh sebab itu, Dinas Perhubungan memperbaiki kondisi fisik bus dengan 25 armada baru, dan pembangunan kembali halte Bus Trans Jogja, dengan desain sesuai dengan kebudayaan daerah.

3.4 *Indikator Pandangan Kedepan*

Dinas Perhubungan DIY memiliki visi untuk meningkatkan pengguna bus Trans Jogja. Tujuan ini Dinas Perhubungan DIY lakukan dengan memanfaatkan teknologi yang ada, yaitu dengan ada aplikasi bus Trans Jogja, kartu pembayaran *multi trip* yang sudah terintegrasi dengan KRL, kemudian dengan pemasangan CCTV baik di dalam bus maupun di halte, serta pembangunan halte dengan PTIS atau *Public Transport Information System*. Aplikasi bus Trans Jogja menurut pengguna sudah cukup membantu meskipun masih terdapat banyak masalah dan ketidaksesuaian dengan pelacakan langsung bus Trans Jogja. Dinas Perhubungan DIY juga melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah untuk meningkatkan kesadaran pelajar mengenai pentingnya kendaraan umum, selain itu terdapat pula harga pelajar yang memberikan keuntungan bagi pelajar.

3.5 *Indikator Perbaikan Terus Menerus*

Dinas Perhubungan DIY demi meningkatkan kualitas pelayanan juga terus melakukan *improving*. Hal ini dapat diketahui dari program-program milik Dinas Perhubungan DIY yang menunjang peningkatan kualitas seperti melakukan pelatihan-pelatihan kepada operator bus Trans Jogja. Pelatihan terbaru akhir-akhir ini adalah pelatihan mengenai pemberian pelayanan difabel kepada sopir dan pegawai bus Trans Jogja. Terdapat juga diklat yang dilakukan oleh pegawai Dinas Perhubungan DIY untuk meningkatkan kompetensi masing-masing seperti diklat manajemen lalu lintas. Selain itu Dinas Perhubungan DIY juga memberikan kebebasan untuk PT AMI, selaku

operator bus Trans Jogja untuk mengembangkan inovasi demi meningkatkan kualitas pelayanan bus Trans Jogja. Dinas Perhubungan DIY juga terus melakukan inovasi dengan cara melakukan perubahan rute bagi rute yang dianggap kurang efisien. Dinas Perhubungan DIY menciptakan rute bus Trans Jogja dengan bekerja sama dengan ahli serta sesuai dengan kajian yang ada, melihat potensi daerah sekitar. Kemudian Dinas Perhubungan DIY akan menaiki rute tersebut dan memastikan tingkat pengguna dalam rute tersebut. Jika dirasa okupansi penumpang sedikit dan durasi perjalanan terlalu lama maka besar kemungkinan rute tersebut akan mendapatkan perubahan rute. Kegiatan ini dilakukan oleh Dinas Perhubungan DIY satu hingga dua tahun sekali untuk meningkatkan efisiensi rute dan untuk mengurangi komplain dari pengguna jika terlalu banyak perubahan rute.

3.6 *Indikator Penuh Perhatian*

Dinas Perhubungan DIY selalu berusaha menjamin kualitas pelayanan sesuai dengan Pergub DIY Nomor 12 Tahun 2024. Dalam menjamin kualitas, Dinas Perhubungan DIY selalu memberikan pengawasan, evaluasi, dan edukasi kepada pegawai bus Trans Jogja agar dapat memberikan sesuai dengan SOP yang ada. Dinas Perhubungan DIY juga memastikan untuk mengatasi keluhan pengguna dengan baik seperti dengan menjalin kerja sama dengan pihak ketiga agar kualitas pelayanan terjamin. Hal ini dibuktikan dengan bidang angkutan yang bekerja sama dengan ahli dalam membentuk rute serta bidang prasarana yang bekerja sama dengan pihak ketiga dalam menjaga kebersihan halte bus Trans Jogja. Bidang prasarana juga terbuka dengan bantuan dari volunter demi meningkatkan kualitas pelayanan bus Trans Jogja. Selain itu Dinas Perhubungan juga melaksanakan kegiatan *Focus Group Discussion* bersama dengan PT AMI, Badan Pengelola Keuangan dan Aset DIY, BAPPEDA DIY, Inspektorat DIY, PT JTT membahas mengenai permasalahan operasional dan sistem pengelolaan bus Trans Jogja serta isu-isu lainnya.

3.7 *Indikator Selalu Mengadakan Pemberdayaan*

Dinas Perhubungan DIY rutin memberikan pelatihan kepada pegawai bus Trans Jogja untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pegawai bus Trans Jogja terakhir telah mendapatkan pelatihan mengenai pelayanan terhadap pengguna difabel dengan harapan pegawai bus Trans Jogja dapat memberikan pelayanan dengan baik untuk pengguna difabel. Selain itu pegawai di Dinas Perhubungan DIY juga menerima pelatihan dari Kementerian Perhubungan. Pelatihan ini lebih berfokus kepada manajemen seperti manajemen lalu lintas dan manajemen peningkatan keselamatan angkutan. Bentuk pelatihan ini diberikan kepada seluruh pegawai Dinas Perhubungan DIY dan *di-rolling* tiap pegawainya.

3.7.1 *Faktor Penghambat Peningkatan Kualitas Pelayanan Bus Trans Jogja*

3.7.2 *Faktor Penghambat Internal*

Dalam penelitian ini ditemukan beberapa faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan bus Trans Jogja yakni faktor sumber daya manusia dan faktor anggaran.

a. Sumber Daya Masyarakat

Dalam penelitian masih ditemukan pegawai yang kurang bertanggung jawab dengan tugasnya seperti pegawai bus Trans Jogja yang kurang ramah, atau sopir bus yang masih suka kebut-kebutan dan tidak sesuai dengan SOP. Selain pegawai yang kurang disiplin, kurangnya jumlah pegawai di Dinas Perhubungan DIY juga menjadi hambatan karena mengurangi efektivitas dalam peningkatan kualitas pelayanan bus Trans Jogja.

b. Faktor Anggaran

Anggaran yang terbatas menghambat program kerja milik Dinas Perhubungan DIY seperti memperluas rute pelayanan ke daerah lain seperti Imogiri dan Wates. Serta program lain seperti perbaikan halte bus Trans Jogja, kerusakan yang dimiliki oleh halte-halte bus Trans Jogja hanya dapat diperbaiki seadanya sehingga fasilitas lain yang seharusnya bisa dimiliki oleh halte bus Trans Jogja tidak ada. Dinas Perhubungan DIY juga belum mampu menaikkan pemasukan melalui pemasangan iklan di halte karena peraturan dan rambu-rambu yang telah diatur oleh Dinas Kebudayaan DIY yang mempengaruhi terbatasnya anggaran yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan DIY.

3.7.3 *Faktor Eksternal*

Sikap masyarakat DIY yang kurang menjaga fasilitas bersama seperti merusak pada halte serta kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya mendahulukan transportasi umum di jalan raya ataupun pemasangan halte baru karena merasa mengganggu lahannya turut menghambat strategi penerapan peningkatan kualitas pelayanan bus Trans Jogja. Hal tersebut dikarenakan dalam melakukan penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan bus Trans Jogja, peran masyarakat sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan tersebut.

a. Vandalisme Halte

Ditemukan banyak halte dengan kondisi yang baik seperti kondisi cat yang belum luntur, tidak adanya karat pada besi-besi, pegangan halte yang masih kokoh. Namun, kondisi halte yang baik itu terganggu akibat adanya vandalisme dari pihak yang tidak bertanggung jawab. Dinas Perhubungan DIY sudah berusaha untuk membersihkan vandalisme tersebut, namun tidak lama kemudian halte-halte tersebut akan mulai dicoreti vandalisme kembali.

b. Masyarakat yang kurang mendukung kebijakan *contraflow*

Banyak masyarakat menganggap *contraflow* akan semakin menambah kemacetan. Ditambah kondisi jalan Jogja yang kecil akan mempersempit lajur jalan. Banyak pengguna kendaraan bermotor memanfaatkan lajur khusus *contraflow* Trans Jogja untuk menghindari kemacetan. Selain itu keluhan mengenai *contraflow* dapat ditemukan pada sosial media yang berisi jika kebijakan *contraflow* kurang efektif dan nantinya akan menambah kemacetan di Jalan Kembang karena merupakan salah satu jalan ramai di Jogjakarta

4. Kesimpulan

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan bus Trans Jogja ditemukan bahwa strategi yang dijalankan oleh Dinas Perhubungan DIY sudah berjalan dengan baik. Strategi yang dijalankan sudah sesuai dengan 7 indikator milik DeVrye mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan. Dinas Perhubungan DIY selalu berusaha untuk memberikan kepuasan kepada pengguna dengan mendengarkan keluhan serta memperbaiki kesalahan yang ada. Selain itu, Dinas Perhubungan DIY juga berusaha bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing yang telah diatur oleh Pergub DIY Nomor 12 Tahun 2024. Namun, faktor penghambat strategi bus Trans Jogja menjadi tantangan besar bagi Dinas Perhubungan DIY. Dalam mengatasi hambatan tersebut diharapkan Dinas Perhubungan dapat bersikap lebih tegas dan lebih inovatif dalam mengatasi hambatan tersebut

4.2 Saran

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bus Trans Jogja, Dinas Perhubungan DIY dapat meningkatkan keaktifan evaluasi kepada kualitas pelayanan dengan menyebar angket dalam bentuk fisik maupun internet yang dapat diakses kapan saja. Dinas perhubungan DIY mampu memaksimalkan anggaran dengan menjaga hubungan dengan pihak ketiga serta bekerja sama dengan pihak lain untuk menambah pendapatan internal, memperhatikan usulan yang diberikan oleh PT AMI selaku operator bus Trans Jogja dan bekerja bersama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memilih kebijakan mana yang lebih baik bersama-sama, meningkatkan pengawasan serta pelatihan kepada pegawai bus Trans Jogja secara konsisten, memberikan denda bagi perusak fasilitas bus Trans Jogja, memberikan kepastian waktu tempuh penggunaan bus Trans Jogja untuk meningkatkan penggunaan bus Trans Jogja, dan Dinas Perhubungan DIY dapat bekerja sama dengan pihak ketiga agar dapat menciptakan rute yang lebih efisien sehingga dapat digunakan oleh kelas pekerja.

Referensi

- [1] Andriansyah. (2015). *Manajemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori*. (E. Mardhiati, Ed.) (1 ed.). Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- [2] Anisah, L. (2022). *Analisis SWOT Bus Rapid Transit Trans Semarang*. *Warta Penelitian Perhubungan*, 34(1), 37–44. <https://doi.org/10.25104/warlit.v34i1.1561>
- [3] Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta. (2020). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah*. Diambil dari https://simpelaporan.jogjakota.go.id/upload/lkip/2021_06_11_07_43_27_Laki_p_Dinas_Perhubungan_2020.docx
- [4] Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta. (2021). *Transportasi Dalam Angka 2021. Daerah Istimewa Yogyakarta*. Diambil dari

- <https://dishub.jogjaprov.go.id/files/114/Transportasi-DalamAngka/215/Transportasi-Dalam-Angka-2021.pdf>
- [5] Aminah S. (2016). *Penataan Transportasi Publik-Privat dan Pengembangan Aksesibilitas Masyarakat* (1 ed.). Surabaya: Airlangga University Press.
- [6] Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta. (2022). *Transportasi Dalam Angka 2022. Laporan. Daerah Istimewa Yogyakarta*. Diambil dari <https://dishub.jogjaprov.go.id/files/114/Transportasi-Dalam-Angka/296/Transportasi-Dalam-Angka-2022.pdf>
- [7] Wibowo, A. (2014). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM BUS TRANS JOGJA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67–81. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2>
- [8] Agustin, P. A. (2021). *Efektivitas Trans Jogja Sebagai Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta*. *Journal of Governance Innovation*, 3(2), 189–203. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v3i2.707>
- [9] Wijayati, D. T. (2010). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Strategik pada Organisasi Non Profit (Studi Manajemen Strategik pada Dinas Propinsi Jawa Timur)*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 12(1), 24–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.9744/jmk.12.1.pp.%2024-32>
- [10] Fathonah, Z. (2017). *TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERADAP PELAYANAN BUS TRANS JOGJA DI PT ANINDYA MITRA INTERNASIONAL*. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 6(2), 131–143.
- [11] Salmasari, A. (2020). *Evaluasi Kinerja Halte Trans Jogja (Performance Evaluation of Trans Jogja's Bus Shelters)*. Skripsi: Universitas Islam Indonesia. Diambil dari https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/30870/16511020_AlyaSalmasari.pdf?sequence=1
- [12] Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (E. D. Lestari, Ed.). Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher)
- [13] Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (36 ed.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [14] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [15] DeVrye, C. (2001). *GOOD SERVICE IS GOOD BUSINESS 7 Strategi Sederhana Menuju Sukses*. (M. P. Widodo, Trans.) (3 ed.). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.