

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu hal mendasar yang ada didalam semua aspek proses pemerintahan. Bahkan pelayanan publik ini dikatakan sebagai tanda dari hadirnya negara (*state in practice*) yang menemani kehidupan semua masyarakat. Melalui regulasi/kebijakan, instrumen fiskal hingga sampai tindakan administarsi inilah sebuah pelayanan publik itu diimplementasikan. Hal tersebut disebabkan karena negara yang tidak hanya berperan sebagai institusi alternatif ketika masyarakat yang ada didalamnya membutuhkan sesuatu. Oleh karena itu, pemerintah selaku regulator dari setiap aspek pemerintahan berkewajiban untuk melaksanakan fungsinya tersebut melalui pengadaan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik merupakan bentuk landasan yang digunakan pemerintah dalam melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan mengenai pelayanan publik (Presiden Republik Indonesia, 2009). Dimana fungsi-fungsi tersebut dilakukan melalui tindakan yang semestinya dilakukan oleh pemerintah dengan mendengar dan menyesuaikan hal-hal yang dibutuhkan masyarakat dan berupaya untuk menyediakan pelayanan yang sesuai serta membantu masyarakat. Pelayanan publik tersebut dilakukan dalam beberapa faktor pelayanan, tidak terkecuali pelayanan dalam transportasi publik.

Pelayanan dalam transportasi publik di Indonesia sendiri sudah diupayakan pemerintah dalam penyediannya dari peningkatan sarana dan prasarana transportasi. Salah satu upaya dari pemerintah terkait transportasi publik adalah dengan mengeluarkan terobosan baru berupa transportasi umum (bus cepat) untuk mengatasi kemacetan terutama di daerah-daerah yang terkendala oleh kemacetan. Peningkatan tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mengatasi salah satu permasalahan yang dihadapi masyarakat serta untuk mendukung aktivitas dan pergerakan yang dilakukan oleh masyarakat.

Berdasarkan publikasi ([travel.okezone.com](http://travel.okezone.com), 2022) yang berjudul 7 kota macet di Indonesia, dijelaskan bahwa terdapat 7 kota macet di Indonesia, yang mana salah satu diantaranya adalah kota Yogyakarta. Disampaikan dalam publikasi tersebut bahwa Yogyakarta menempati posisi ke-4 untuk kota macet di Indonesia. Hal tersebut disebabkan oleh tingginya jumlah kendaraan pribadi yang digunakan oleh masyarakat Yogyakarta dan melebihi dari kapasitas prasarana jalan yang disediakan pemerintah. Diambil dari data Badan Pusat Statistik jumlah kendaraan di Daerah Istimewa Yogyakarta terus mengalami kenaikan setiap tahunnya yang didominasi oleh kendaraan pribadi (mobil penumpang dan sepeda motor).

**Tabel 1. 1 Data Jumlah Kendaraan Di DIY (2019-2021)**

No	Jenis Kendaraan	Tahun		
		2019	2020	2021
1.	Mobil Penumpang	168.114	171.824	400.627
2.	Bus	5.041	4.754	13.398
3.	Mobil Beban	47.372	46.817	82.475
4.	Sepeda Motor	1.354.547	1.352.758	2.629.220
<b>Jumlah</b>		1.575.074	1.576.153	3.125.720

Sumber: <https://www.bps.go.id/> (2022)

Jumlah kendaraan yang tergolong padat dan menjadi faktor utama terjadinya kemacetan tersebut tentu menyebabkan dibutuhkan sarana dan prasarana yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan kemacetan yang terjadi. Dalam hal ini Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta khususnya Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta mendukung penyediaan sarana tersebut melalui penyediaan transportasi publik berupa Bus Trans Jogja. Penyediaan fasilitas Bus Trans Jogja ini adalah bentuk upaya pemerintah untuk mengatasi kemacetan yang terjadi.

Bus Trans Jogja merupakan bagian dari penerapan Bus Rapid Transit (BRT) yang memiliki sistem transportasi bus cepat, murah dan ber-AC yang dioperasikan oleh Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta sejak tahun 2008 sampai sekarang. Dimana saat ini Bus Trans Jogja telah memiliki 129 armada yang dioperasikan melalui 18 trayek yang melalui 267 halte yang mengelilingi Kota Yogyakarta dan sekitarnya ([dishub.jogjaprovo.go.id](http://dishub.jogjaprovo.go.id), 2022).

Dalam implementasinya fasilitas Bus Trans Jogja telah disediakan dengan berbagai keunggulan, selain dengan pelayanan yang baik, ber-AC, dan merupakan bus cepat, Bus Trans Jogja juga memiliki pelayanan tiketing dengan menggunakan metode pembayaran elektronik. Pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan metode pembayaran elektronik ini adalah penselarasan dengan perkembangan teknologi yang saat ini seolah sangat erat dengan aktivitas masyarakat karena efeknya yang memberikan kemudahan. Selain dari mengikuti perkembangan teknologi, penggunaan pembayaran elektronik ini bertujuan untuk mengurangi petugas didalam halte serta mempermudah proses bertaransaksi sehingga tidak perlu mengeluarkan uang dan menunggu uang kembalian, serta dapat pula meminimalisir kecurangan dalam bertransaksi.

Metode pembayaran elektronik pada Bus Trans Jogja sebenarnya telah mulai digunakan sejak awal pengoperasian Bus Trans Jogja yaitu pada tahun 2008 dengan bekerja sama dengan 4 bank, namun dalam penerapannya hal tersebut tidak berjalan dengan baik karena masih melekatnya pembayaran tunai pada masyarakat, kurangnya informasi, serta cenderung sulitnya penggunaan *gate access* sebagai alat penerima pembayaran elektronik tersebut, hal tersebut disampaikan oleh kepala Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu Sigit Haryanto (Jogya.com, 2017). Menanggapi hal tersebut mulai pada penghujung tahun 2017 metode pembayaran menggunakan elektronik ini lebih diupayakan lagi oleh pemerintah daerah dengan memindahkan pembayaran elektronik yang sebelumnya dilakukan melalui penempelan kartu di *gate*

*access* ke *tapping* kartu melalui *device* yang dibantu oleh pramugara atau pramugari yang berada di Bus Trans Jogja.

Pembaharuan tersebut dicanangkan oleh Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta dengan merujuk pada upaya peningkatan pelayanan kearah yang lebih baik, memudahkan masyarakat dengan tetap mengikuti perkembangan jaman (Jogya.com, 2017). Namun meskipun hal tersebut telah dirubah dan telah diupayakan lagi perbaikan pelayanannya, pada kenyataanya pembayaran elektronik ini tidak kunjung dapat menarik masyarakat agar menggunakannya. Dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Khasanah, Malkhamah, dan irawan (2022) bahwa sebenarnya pembayaran elektronik yang diterapkan pada Bus Trans Jogja sebagai salah satu bus rapid transit (BRT) masih belum sesuai dengan apa yang disetujui oleh masyarakat.

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan radio starjogja kepada staf UPT Trans Jogja Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta sekitar 85 % penumpang Trans Jogja masih menggunakan sistem pembayaran manual (Bayu, 2018), lalu pada tahun 2019 hingga bulan November tahun 2022 ini pengguna pembayaran tunai pada Bus Trans Jogja masih di kisaran 75% yang artinya saat ini masyarakat yang menggunakan pembayaran elektronik hanya 25% (Aji, 2022).

**Tabel 1. 2 Persentase Pengguna Pembayaran Tunai 2018-2022**

No.	Tahun	Persentase Pengguna Pembayaran Tunai
1.	2018	85%
2.	2019	75%
3.	2020	75%
4.	2021	75%
5.	2022	75%

Sumber: Dikelola oleh peneliti, 2022

Oleh karena pelaksanaannya yang sudah lama, adanya ketidaksesuaian dengan masyarakat (penumpang Bus Trans Jogja) dan penggunaan yang masih minim tersebutlah peneliti merasa bahwa perlu adanya evaluasi mengenai upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan transportasi publik melalui pembayaran elektronik ini, untuk mengetahui seberapa besar *output* dari diadakannya pembayaran elektronik ini serta apa saja yang menjadi penyebab minimnya pengguna pada pembayaran elektronik pada Bus Trans Jogja yang diinisiasi oleh Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga dapat membantu melengkapi kekurangan apa saja yang ada di pembayaran elektronik pada Bus Trans Jogja tersebut.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Sebagai sarana yang dihadirkan untuk upaya mengurangi kemacetan, pemerintah telah mengupayakan fasilitas untuk menarik minat masyarakat untuk menggunakan Trans Jogja, yang didorong juga dengan program peningkatan pelayanan transportasi publik melalui pembayaran elektronik

yang terus diupayakan kembali sejak penghujung tahun 2017, kehadirannya yang telah lama dan penggunaannya yang masih minim, maka muncul rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu: **“Bagaimana evaluasi program peningkatan pelayanan melalui pembayaran elektronik pada bus trans jogja?”**

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi program peningkatan pelayanan melalui pembayaran elektronik pada bus trans jogja. Dengan mengetahui hasil dari evaluasi tersebut maka peneliti mampu untuk memperdalam kajian sehingga dapat memberikan manfaat dalam bentuk penelitian ataupun sebagai masukan untuk pemerintah dan pengelola Bus Trans Jogja agar dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang dimiliki sehingga kedepannya dapat lebih baik lagi.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu pilihan referensi pengembangan ilmu, khususnya pada ilmu pemerintahan terlebih fokusnya mengenai evaluasi program peningkatan pelayanan transportasi publik pada bus trans jogja. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran yang relevan untuk penelitian selanjutnya.

#### 1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan, masukan serta dukungan mengenai keberlanjutan program peningkatan pelayanan transportasi publik melalui pembayaran elektronik pada Bus Trans Jogja oleh pemerintah, serta dapat memberikan wadah aspirasi masyarakat untuk memberi masukan mengenai pembayaran elektronik pada bus tran jogja.

#### 1.5. Tinjauan Pustaka

Penelitian ini menggunakan 10 literature review yang membahas fokus yang berbeda namun tetap dalam katagori yang sejalan, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1. 3 Tinjauan Pustaka**

No.	Nama Penulis	Judul	Hasil Temuan
1.	(Sonia et al., 2021)	Evaluasi Pelayanan Angkutan Umum melalui Pembayaran Nontunai terhadap Jumlah Pengguna Bus Trans Padang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sebesar 96% penumpang bus Trans Padang setuju dengan adanya penggunaan pembayaran non tunai. Pada tingkat kepuasan para penumpang terhadap pembayaran respon yang di dapat cukup baik dari penumpang namun ada beberapa hal yang di keluhkan oleh penumpang contohnya adalah tempat pengisian saldo yang kurang, kurang sosialisasi yang mengakibatkan ketidak pahamannya penumpang-penumpang yang baru menggunakan pembayaran non tunai.
2.	(Akmal, 2021)	Sistem Tracking Bus Kota Dengan Integrasi	Hasil dari penelitian ini adalah sistem dapat bekerja dengan baik untuk tracking bus. Sehingga diharapkan dengan



		Pembayaran E-Money.	adanya sistem tracking ini akan membantu memangkas antrian, efisiensi waktu tunggu, memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa transportasi umum dan fitur pembayaran dengan <i>e-money</i> sehingga diharapkan dapat menarik perhatian masyarakat untuk beralih ke layanan transportasi umum.
3.	(Kurniawati, 2020)	Evaluasi Output Pelayanan Publik BRT Trans Semarang Menggunakan Pembayaran GOPAY	Inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Layanan Umum UPTD Trans Semarang menggunakan Gopay sudah cukup baik, empat indikator dari enam indikator yang digunakan sudah terpenuhi adalah efektifitas, efisiensi, kecukupan, perataan dan indikator lainnya yang belum terpenuhi adalah responsivitas serta ketepatan.
4.	(Suminar et al., 2022)	Analisis Inovasi Pembayaran Non Tunai Di Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang (Studi Kasus Dinas Perhubungan Kota Semarang)	Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya proses inovasi pembayaran non tunai di Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang mengalami keberhasilan sehingga dapat mengalami perkembangan dengan baik, perkembangan tersebut diantaranya adalah bertambahnya media atau alat transaksi untuk pembayaran non tunai di Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang.
5.	(Andriyan & Saleh, 2019)	Analisis Pengendalian Internal Terhadap Pembayaran Top Up Flazz Pada Pt. Transjakarta	Hasil menunjukkan bahwa secara umum pengendalian internal yang diterapkan pembayaran top up flazz telah memenuhi dan sesuai dengan konsep dan prinsip pengendalian internal menurut COSO. Namun pelaksanaan atas konsep komponen

			pengendalian internal perlu disempurnakan agar lebih efektif yaitu komponen lingkungan pengendalian, penilaian resiko dan pemantauan.
6.	(Lesmana & Widiyarta, 2022)	Efektivitas Quick Response Code Indonesian Standard Sebagai Metode Pembayaran Nontunai Suroboyo Bus	Metode pembayaran menggunakan QRIS sudah cukup efektif mengingat digitalisasi di segala lini termasuk metode pembayaran yang mendukung dari keberlangsungan program pembayaran nontunai dari Suroboyo Bus. Meskipun
7.	(Bitew & Muhammad, 2020)	E-Payment For Public Transportation Using BIBO Method Based On Bluetooth Low Energy Beacon	Berdasarkan keseluruhan konsepsi dan pengujian penelitian ini, sistem Electronic Ticketing menggunakan Bluetooth low energy dapat bekerja secara efektif dan efisien meskipun data dari RSSI dan lokasi umumnya berfluktuasi.
8.	(Rahmahdian et al., 2020)	Sosialisasi Sistem Pembayaran Non Tunai Pada Jasa Angkutan Bus Trans Padang Dalam Rangka Menuju Cahsless Society	Hasil dari pembahasan ini adalah bahwa dari kegiatan sosialisasi yang dilakukan, terlihat adanya peningkatan pemahaman masyarakat terhadap pentingnya penggunaan pembayaran non tunai.
9.	(Makmun & Wijaya, 2020)	Penerapan Sistem Pembayaran Electronic Ticketing Kepada Penumpang Kereta Commuter Line Di Stasiun Rangkasbitung	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penerapan sistem pembayaran elektronik tiket ini sudah cukup baik, walaupun masih ada aspek-aspek pada sistem elektronik tiket yang lainnya dirasa masih kurang.
10.	(Damayanti et al., 2022)	Analisis Persepsi	Hasil dari penelitian ini ialah adanya pengaruh positif dan

		Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Uang Elektronik Busway Pada Vending Machine	signifikan antara Kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian dan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas layanan elektronik terhadap keputusan pembelian pada kartu dan isi ulang kartu uang elektronik busway pada vending machine.
--	--	--	--

Dari beberapa studi terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata penelitian sebelumnya menjelaskan hanya dalam lingkup hasil pelayanan pembayaran elektronik, tanpa mengevaluasi dari awal dimulainya metode pembayaran tersebut dan yang diteliti pun bukan pada pembayaran elektronik bus trans jogja. Selain itu pada penelitian sebelumnya lebih kepada menganalisis dari sistem yang digunakan dalam pembayaran, tidak terfokus pada evaluasi dari dimulai hingga pelaksanaan pembayaran menggunakan elektronik berjalan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan peneliti teliti ini belum pernah diteliti, yaitu mengenai evaluasi program peningkatan pelayanan transportasi melalui pembayaran elektronik khususnya pada bus trans jogja secara terperinci berdasarkan dengan kesesuaian dimulainya sistem pembayaran elektronik tersebut hingga hasil dari pelaksanaan sistem pembayaran tersebut.

## **1.6. Kerangka Teori**

### **1.6.1. Evaluasi Program**

#### **1. Pengertian Evaluasi program**

Evaluasi pada mulanya berasal dari Bahasa Inggris yaitu *evaluation* yang diserap ke dalam Bahasa Indonesia menjadi kata “Evaluasi” dengan tetap menjaga keaslian dari awal katanya. Dalam buku berjudul “Metode Penelitian Evaluasi Program” yang ditulis oleh Ambiyar & D (2019) dipaparkan beberapa pengertian evaluasi menurut para ahli, diantaranya:

- a) Tayler yang dikenal sebagai Bapak evaluasi mengemukakan mengenai evaluasi yang memiliki arti sebagai proses yang menentukan sampai sejauh mana tujuan suatu program yang terlaksana.
- b) Anderson menyatakan bahwa evaluasi merupakan suatu proses dalam menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan.
- c) Edwin Wandt dan Brown mendefinisikan evaluasi sebagai suatu tindakan atau suatu proses untuk menentukan penilaian.
- d) Cross menyatakan bahwa “*Evaluation is a process which determines the extent to which objectives have been achieved*”. Evaluasi merupakan proses yang menentukan kondisi dimana suatu tujuan telah dapat dicapai, menyatakan bahwa evaluasi merupakan proses yang menentukan kondisi atau keadaan dimana suatu tujuan telah tercapai.

- e) Wirawan mendefinisikan evaluasi sebagai suatu rangkaian atau suatu proses mengumpulkan serta menyajikan informasi tentang objek yang dievaluasi, yang dinilai dengan standar evaluasi dan hasil penilaian tersebut digunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek yang dievaluasi tersebut.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan suatu kegiatan untuk mengukur sesuatu sehingga membuahkan informasi yang diambil sebagai hasil penilaian mengenai objek yang di evaluasi. Sedangkan program merupakan sebuah rencana atau rancangan untuk melaksanakan kebijakan dan dilaksanakan untuk waktu yang tidak terbatas (Ambiyar & D, 2019). Program biasanya merupakan suatu tindakan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dalam sebuah organisasi atau apapun yang perencanaanya dilakukan dengan tujuan tertentu. Menurut Arikunto & Jabar (2010) apabila program dikaitkan secara langsung dengan evaluasi maka program didefinisikan sebagai suatu unit atau satuan kegiatan. Hal tersebut karena ketika disatukan maka akan menjadi sebuah proses untuk menjawab pertanyaan dalam menilai sebuah program dengan cara mengumpulkan informasi tentang bekerjanya suatu program.

Evaluasi program adalah suatu kegiatan atau upaya untuk memperoleh informasi mengenai suatu program yang dilaksanakan

untuk menilai sejauh mana tingkat keterlaksanaannya, dan sesuai tidak dengan rencana yang telah ditetapkan. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui keputusan apa yang dapat di ambil terkait dengan penilaiannya (Ambiyar & D, 2019). Sedangkan menurut Wirawan dalam Ambiyar & D (2019) evaluasi program merupakan kegiatan atau usaha untuk memperoleh informasi mengenai suatu program yang sedang di tinjau.

## 2. Tujuan dan Fungsi Evaluasi Program

Tujuan dan fungsi evaluasi program menurut Ambiyar & D (2019) diantaranya adalah:

- a. Sebagai pertimbangan dalam menghadirkan rekomendasi bagi pengambil keputusan terkait dengan pelaksanaan program yang sedang berlangsung maupun rekomendasi terhadap program yang telah selesai dilaksanakan
- b. Sebagai penentu keefektifan pencapaian tujuan program, baik jangka pendek maupun jangka panjang.
- c. Sebagai bahan analisis untuk menentukan kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan yang dimiliki sumberdaya program.
- d. Sumber kekuatan dalam keputusan melanjutkan, menghentikan atau bagian mana yang akan diperbaiki dari program (rekomendasi akhir).

### 3. Manfaat Evaluasi Program

Menurut Ambiyar & D, (2019) manfaat evaluasi program diantaranya ialah:

- a. Menguatkan serta memperkuat rancangan program, sebab hasil evaluasi program dapat mengartikan tujuan serta sasaran dari program berdasarkan komponen-komponen yang telah dievaluasi.
- b. Memberikan fasilitas informasi untuk keputusan yang harus diambil dalam meningkatkan kualitas.
- c. Membantu untuk memunculkan perubahan yang bersifat membangun untuk meningkatkan efektifitas.
- d. Membantu mengidentifikasi keberhasilan dari suatu program dan komponen- komponen yang belum tercapai
- e. Memperkuat hubungan strategi program dengan keberhasilan program.

### 4. Model Evaluasi Program

Terdapat banyak model evaluasi yang dikembangkan oleh beberapa ahli, salah satunya adalah adalah:

- a) Evaluasi model kesenjangan (*discrepancy model*)

Provus dalam Muryadi (2017) menjelaskan bahwa evaluasi model kesenjangan merupakan model evaluasi yang dipakai untuk mengetahui keselarasan dari standard yang sebelumnya ditentukan dan menjadi tujuan dalam pencapaian suatu program.

Ketentuan atau strategi adalah syarat yang ditetapkan, sedangkan kinerja merupakan hasil yang didapat dari implementasi program. Kesenjangan suatu program dapat di evaluasi berdasarkan beberapa poin, yaitu: 1) Kesenjangan rencana dengan pelaksanaan program tersebut; 2) Kesenjangan antara target dan kenyataan pada realisasi; 3) Kesenjangan antara kapasitas kemampuan dengan standar kemampuan yang sebelumnya telah ditentukan; 4) Kesenjangan tujuan; 5) Kesenjangan pada bagian program yang dapat diubah; dan 6) Kesenjangan dalam sistem yang berubah-ubah (tidak konsisten). Dari poin-poin yang telah disampaikan tersebut, pada model evaluasi program ini digunakan lima tahap yang diantaranya adalah; desain, instalasi, proses, produk dan membandingkan.

b) Evaluasi model CIPP

Seperti yang dikutip dari buku Ambiyar dan Muharika D (2019) evaluasi model yang terbaik adalah evaluasi model CCIP yang dikemukakan oleh Daniel Stufflebeam's dan pertama kali ditawarkan pada tahun 1965. CCIP ini merupakan singkatan dari *Context, Input, Proccess* dan *Product*, yang merupakan sasaran dari evaluasi sesuai dengan komponen dari proses sebuah program kegiatan. Stufflebeam menjelaskan bahwa model evaluasi CIPP (*Context, Input, Proccess* dan *Product*) merupakan kerangka yang komprehensif untuk mengarahkan



pelaksanaan evaluasi terhadap suatu objek, baik program, proyek, personalia, institusi, produk dan sistem. Penjelasan tersebut didukung pula oleh wirawan dalam bukunya yang berjudul *Evaluasi: Teori, Model, Metodologi, Standar, Aplikasi dan Profesi* menambahkan bahwa model evaluasi ini telah dipakai di seluruh dunia untuk mengevaluasi berbagai disiplin dan layanan yang ada di masyarakat, seperti pendidikan, transportasi, perumahan, pengembangan masyarakat dan sistem evaluasi personalia militer.

Dalam pelaksanaan evaluasi CIPP terdapat empat jenis evaluasi, diantaranya:

a) Evaluasi Konteks (*context Evaluation*)

Evaluasi konteks ini menjelaskan atau menggambarkan mengenai lingkungan suatu program (membahas mengenai suatu urgensi atau latar belakang yang mempengaruhi munculnya tujuan), kebutuhan yang belum dipenuhi, karakteristik populasi dan sampel dari individu yang dilayani dan tujuan dari program atau upaya tersebut. Pada intinya evaluasi konteks bermaksud untuk memberikan informasi mengenai urgensi atau latar belakang untuk menentukan tujuan serta kesesuaiannya dengan sample (*goal dan objectivities*).

b) Evaluasi Masukan (*Input Evaluation*)

Evaluasi masukan membantu menentukan sumber daya yang dibutuhkan (sumber daya manusia, sumber daya anggaran), alternatif yang harus diambil, rencana dan strategi untuk mencapai tujuan, bagaimana prosedur kerja untuk mencapainya.

c) Evaluasi Proses (*Process Evaluation*)

Evaluasi proses digunakan untuk menilai atau mendeteksi implementasi dari jalannya rancangan strategi. Evaluasi proses ini meliputi proses pelaksanaan, pengelolaan program hambatan serta dukungan yang ditemui selama pelaksanaan. Pada dasarnya evaluasi proses untuk mengetahui sampai sejauh mana rencana telah diterapkan dan komponen apa yang perlu diperbaiki.

d) Evaluasi Produk/Hasil (*Product Evaluation*)

Evaluasi produk membahas mengenai hasil dari implementasi yang telah dilakukan, yang meliputi pencapaian tujuan dan dampak terhadap sasaran dari pengimplementasian proses yang dilakukan. Evaluasi produk merupakan penilaian yang dilakukan untuk mengukur keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi program merupakan kegiatan, proses atau upaya untuk memperoleh informasi mengenai suatu program yang dilaksanakan untuk menilai sejauh mana kegiatan tersebut telah terlaksana yang dapat dilihat dari berbagai model evaluasi salah satunya melalui model evaluasi CIPP, evaluasi kesenjangan dan model evaluasi lainnya.

Khusus dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model evaluasi CIPP karena model CIPP ini seringkali dikategorikan sebagai model evaluasi yang bersifat formatif dan sumatif. Disebut dengan formatif karena model ini dapat mengevaluasi dari segi proses pelaksanaan sampai saat program tersebut dijalankan. Lalu disebut bersifat sumatif karena model CIPP ini juga dapat mengevaluasi dalam segi dampak dari program tersebut.

### **1.6.2. Pelayanan Publik**

Kamus Besar Bahasa Indonesia menggambarkan pelayanan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani berarti sebuah tindakan untuk mempersiapkan (mengurus) kebutuhan seseorang dengan tujuan untuk membantu. Dalam tindakannya pelayanan berkaitan dengan seseorang atau masyarakat, sehingga pelayanan sangat sering disebut sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Sinambela dalam AS dan lainnya (2018) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian 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. Intinya jika berbicara mengenai pelayanan publik maka sama saja membicarakan mengenai suatu hal atau kondisi dalam mencoba menghadirkan dari apa yang diinginkan yang dapat membantu si penerima manfaat. Tujuan dari pelayanan publik sendiri adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka yang menerimanya serta dapat membantu dari apa yang menjadi problematika mereka pada kehidupan benegara. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat juga dipahami sebagai pelayanan atau sumbangan kepada masyarakat dalam bentuk fasilitas yang diperuntukkan untuk umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa pelayanan masyarakat dan non pelayanan oleh badan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan tentang kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, ketetapan waktu, dan yang terakhir adalah kecepatan. dari asas-asas diatas, dimana dari asas tersebut diharapkan dapat membuat pengimplementasian pelayanan

publik di tengah masyarakat dilakukan secara seadil adilnya, sehingga muncul kondisi pelayanan publik yang baik. Dalam hal ini Dewi (2017) menjelaskan bahwa pelayanan publik mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegangan pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik, jenis pelayanan publik diantaranya adalah:

- 1) Jenis Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.
- 2) Jenis Pelayanan Barang, yaitu jenis pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam satu sistem.
- 3) Jenis Pelayanan Jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Salah satu contohnya yaitu pelayanan transportasi.
- 4) Jenis Pelayanan Regulatif, yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayan publik merupakan bentuk dari pemenuhan kebutuhan melalui pelayanan yang

dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan kebutuhan masyarakat selaku penerima pelayanan, baik dalam pelayanan, adminstartif, pelayanan barang, pelayanan jasa, maupun pelayanan regulatif.

### **1.6.3. Pembayaran Elektronik**

Hord (2005) menyatakan bahwa pembayaran elektronik adalah wakil dari segala macam bentuk pembayaran non tunai yang tidak melibatkan uang tunai. Pembayaran elektronik merupakan pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan jaringan elektronik berupa uang yang sebelumnya telah dimasukan ke sebuah perangkat elektronik (Rizkyandy, 2016). Pembayaran elektronik merupakan bentuk atau model pembayaran yang dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah seseorang dalam bertransaksi atau membayar suatu barang atau jasa. Sebagaimana yang telah dijelaskan diatas bahwa dalam melakukan pembayaran secara elektronik tentu dibutuhkan uang elektronik sebagai alat yang sah dalam pembayaran.

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik(2009) Uang Elektronik (Electronic Money) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit;
- b. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau cip;

- c. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut; dan
- d. Nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Disampaikan juga bahwa nilai uang elektronik adalah nilai uang yang disimpan secara elektronik pada suatu media yang dapat dipindahkan untuk kepentingan transaksi pembayaran dan/atau transfer dana. Saat ini uang elektronik di Indonesia sudah beragam diantaranya *e-money*, flazz dan lainnya.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pembayaran elektronik merupakan pembayaran dalam bentuk *e-money* atau uang elektronik pada transaksi pembayaran yang memudahkan, praktis, nyaman serta lebih terjamin keamanannya. Hal tersebut disebabkan oleh cara pembayaran yang dikatakan dapat meminimalisir kecurangan saat bertransaksi karena tidak mengeluarkan uang dalam bentuk cash

#### **1.6.4. Konsep Evaluasi CIPP Dalam Pelayanan transportasi**

Konsep evaluasi CIPP yang diterapkan dalam pelayanan transportasi merupakan salah satu model yang dipakai untuk mengevaluasi objek dengan disiplin layanan dalam hal transportasi yang ada di masyarakat (Stufflebeam, 2003). Dimana hal tersebut dilakukan dengan melukiskan, memperoleh, serta menyajikan suatu



informasi yang berguna untuk menilai suatu keputusan atau hal yang telah disediakan.

Tujuan dari konsep evaluasi CIPP dalam pelayanan transportasi berdasar dari tujuan penting yang berasal dari pandangan yang ditawarkan Stufflebeam mengenai evaluasi yakni untuk memperbaiki bukan untuk membuktikan. Stufflebeam menyatakan model evaluasi CIPP ini adalah kerangka komprehensif untuk mengarahkan jalannya evaluasi secara formatif dan sumatif terhadap suatu objek program, produk atau sitem dalam suatu disiplin, yang dalam hal ini adalah disiplin mengenai transportasi.

Berdasar dari model evaluasi CIPP, terdapat 4 jenis model atau indikator evaluasi CIPP yang dapat digunakan pada evaluasi suatu objek diantaranya, yaitu: Evaluasi konteks (*Context Evaluation*), Evaluasi Masukan (*Input Evaluation*), Evaluasi Proses (*Process Evaluation*), dan Evaluasi Produk (*Product Evaluation*).

1. Evaluasi konteks (*Context Evaluation*)

Evaluasi konteks merupakan evaluasi yang berkaitan dengan dengan lingkungan program atau kondisi yang sesuai dengan obejek yang menjadi sasaran. Menurut Rizki (2014) Evaluasi konteks merupakan upaya untuk menggambarkan secara lebih jelas atau lebih spesifik mengenai hal-hal yang diperlukan lingkungan, populasi atau sampel yang dilayani, serta tujuan proyek atau program.

## 2. Evaluasi Masukan (*Input Evaluation*)

Evaluasi input merupakan evaluasi yang memiliki fokus pada ketersediaan sumber daya pendukung dalam pencapaian program, alternatif keputusan yang akan diambil serta rencana dan strategi yang digunakan untuk mencapai keputusan, yang komponennya meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana, dana dan anggaran serta rencana atau strategi apa yang digunakan untuk mencapai tujuan (Thabroni, 2022).

## 3. Evaluasi Proses (*Process Evaluation*)

Evaluasi proses ini ditujukan untuk mengetahui rancangan prosedur maupun rancangan pengimplementasian dan informasi program sebagai rekaman prosedur yang terjadi (Rahman et al., 2018). Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui keterlaksanaan yang sesuai atau tidak sesuai dari sebuah objek.

## 4. Evaluasi Produk (*Product Evaluation*)

Evaluasi *product* merupakan tahap paling akhir dari evaluasi CIPP yang merupakan tahap dimana dilakukannya penilaian untuk mengetahui dan melihat ketercapaian atau keberhasilan dari sistem atau program dalam mencapai tujuan (Thabroni, 2022). Dimana dalam hal ini artinya evaluasi produk merupakan

tempat dimana kita dapat melihat hasil dari penilaian sebuah program atau produk dari disiplin transportasi itu sendiri.

## **1.7. Devinisi Konseptual**

### **1.7.1. Evaluasi Program**

Evaluasi program adalah suatu kegiatan atau upaya untuk memperoleh informasi mengenai suatu program yang dilaksanakan untuk menilai sejauh mana kegiatan tersebut telah terlaksana sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan kemudian untuk mengetahui keputusan apa yang dapat di ambil terkait dengan penilaian yang telah dilakukan.

### **1.7.2. Pelayanan Publik**

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayan publik merupakan bentuk dari pemenuhan kebutuhan melalui pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan kebutuhan masyarakat selaku penerima pelayanan, baik dalam pelayanan, adminstartif, pelayanan barang, pelayanan jasa, maupun pelayanan regulatif.

### **1.7.3. Pembayaran Elektronik**

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pembayaran elektronik merupakan pembayaran dalam bentuk uang elektronik (non tunai) pada transaksi pembayaran yang memudahkan, praktis, nyaman serta lebih terjamin keamanannya. Hal tersebut disebabkan oleh cara pembayaran yang dikatakan dapat meminimalisir kecurangan saat bertransaksi karena tidak mengeluarkan uang dalam bentuk cash.

#### 1.7.4. Konsep Evaluasi CIPP Dalam Pelayanan transportasi

Konsep evaluasi CIPP yang diterapkan dalam pelayanan transportasi merupakan salah satu model yang dipakai untuk menilai atau mengevaluasi objek dengan disiplin layanan dalam hal transportasi yang ada dimasyarakat melalui 4 indikator atau model yang diantaranya adalah Evaluasi konteks (*Context Evaluation*), Evaluasi Masukan (*Input Evaluation*), Evaluasi Proses (*Process Evaluation*), dan Evaluasi Produk (*Product Evaluation*).

#### 1.8. Definisi Operasional

Evaluasi pelaksanaan program peningkatan pelayanan publik melalui pembayaran elektronik pada bus trans jogja, memiliki beberapa indikator untuk mengetahui tingkat keberhasilannya, berikut beberapa indikator yang digunakan, diantaranya:

**Tabel 1. 4 Definisi Operasional**

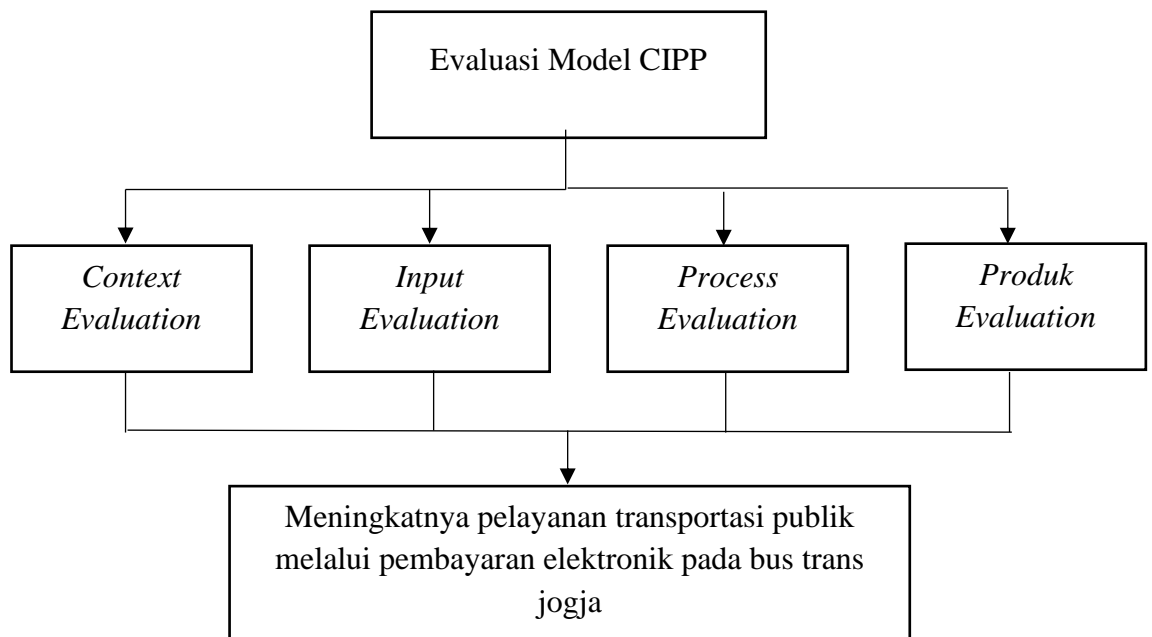
No.	Konsep	Variabel	Indikator
1	Evaluasi program peningkatan pelayanan melalui pembayaran elektronik pada bus trans jogja	1. Evaluasi Konteks ( <i>context evaluation</i> )	1) Urgensi pembayaran elektronik 2) Kesesuaian diadakannya pembayaran elektronik pada bus trans jogja, 3) Tujuan pembayaran elektronik pada bus trans jogja.

		2. Evaluasi Masukan ( <i>Input Evaluation</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sumber daya anggaran pembayaran elektronik</li> <li>2) Sarana dan prasarana pembayaran elektronik</li> <li>3) Sumber daya manusia pembayaran elektronik</li> <li>4) Rancangan implementasi pembayaran elektronik</li> </ol>
		3. Evaluasi Proses ( <i>Process Evaluation</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mekanisme Implementasi pembayaran elektronik</li> </ol>
		4. Evaluasi Produk/Hasil ( <i>Product Evaluation</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Implikasi dari implementasi pelaksanaan pembayaran elektronik pada bus trans jogja</li> <li>2) pencapaian sasaran.</li> </ol>

### 1.9. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir merupakan skema untuk membantu serta memudahkan peneliti dan pembaca dalam memahami tujuan dari arah pembahasan penelitian. Berikut kerangka berpikir pada penelitian ini:

**Bagan 1.1 Alur Kerangka Berfikir Penelitian**



## **1.10. Metode Penelitian**

Didalam sebuah penelitian tentu dibutuhkan sebuah metode yang tepat untuk menganalisis dari apa yang menjadi fokus penelitian. Hal tersebut dilakukan karena semakin fokus penelitian yang dilakukan, semakin mendalam pula analisis dan temuan yang diperoleh (Al-Hamdi et al., 2020). Oleh karenanya penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang secara jelasnya akan dijabarkan sebagai berikut:

### **1.10.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Denzim & Lincoln dalam (Al-Hamdi et al., 2020) merupakan suatu upaya dalam melakukan penafsiran, interpretasi, dan rasionalisasi terhadap realitas kehidupan berdasarkan dengan yang diteliti oleh seorang peneliti.

Sebagaimana yang telah dikatakan diatas membahas secara spesifiknya penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan suatu objek, fenomenologi atau *setting social* yang diungkap dilapangan yang dapat disebut juga dengan hasil penelitian (Anggito & Setiawan, 2018). Tujuan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif adalah untuk lebih melukiskan serta menggambarakan dan menjelaskan secara lebih dalam dan mendetail mengenai hal yang diteliti.

#### **1.10.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, tepatnya di dinas perhubungan DIY, PT Anindya Mitra Internasional dan lingkungan sekitar pengoperasian trans jogja. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan data terkait iplementasi kebijakan dalam meningkatkan pelayanan transportasi publik melalui pembayaran elektronik pada trans jogja.

#### **1.10.3. Unit Analisa Data**

Unit analisa pada penelitian ini adalah Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT. Anindya Mitra Internasional selaku pengelola serta pengadaan bus trans jogja. Selain itu penelitian ini melibatkan beberapa petugas shelter dan pramugara selaku aktor trans jogja yang terlibat di lapangan serta beberapa sampel dari masyarakat selaku pengguna bus trans jogja.

#### **1.10.4. Jenis Data**

##### **a. Data Primer**

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang mengacu pada data-data yang didapatkan berdasarkan hasil penelitian secara langsung dilapangan (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini akan dimaksimalkan penelitian secara langsung di lapangan dengan menggunakan beberapa langkah seperti wawancara dan Dokumentasi kepada pihak terkait yaitu dinas perhubungan DIY dan hal-hal yang berkaitan dengan transjogja baik itu pengguna trans jogja ataupun staf trans jogja.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber seperti buku, jurnal, arsip, maupun melalui internet yang memiliki keterkaitan dengan pokok penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari dokumen seperti artikel jurnal yang terkait dengan pelayanan transportasi publik trans jogja, media sosial trans jogja (Instagram, twiteer, facebook) atau dinas perhubungan DIY, media massa online yang memberitakan terkait dengan pelayanan transportasi publik melalui pembayaran elektronik.

#### **1.10.5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam pandangan Sugiyono dalam (Al-Hamdi et al., 2020) merupakan langkah teknis yang strategis dalam



keseluruhan proses yang dilakukan pada penelitian untuk mencapai tujuan utama penelitian yaitu untuk mendapatkan data. Sehingga dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan peneliti untuk menggali informasi yang diperlukan dari pihak terkait. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

**a. Wawancara**

Wawancara merupakan proses interaksi antara pewawancara (interviewer) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (interviewee) melalui komunikasi langsung maupun secara daring (Al-Hamdi et al., 2020). Data yang ingin Peneliti peroleh melalui teknik wawancara adalah terkait dengan evaluasi pelaksanaan program peningkatan pelayanan melalui pembayaran elektronik pada bus trans jogja. Wawancara dilakukan secara langsung dilapangan, diantaranya di Dinas Perhubungan DIY, PT Anindya Mitra Internasional, dan sekitar pengoperasian Trans Jogja.

Penentuan narasumber pada tahap wawancara ini ditentukan dengan menggunakan teknik *non-propability sampling* yang berarti tidak semua populasi memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk menjadi sampel (Abdussamad, 2021). Sedangkan untuk penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu (Abdussamad, 2021). Dalam penelitian ini sampel yang

dipilih merupakan sampel yang berdasarkan pertimbangan peneliti memiliki hubungan erat dengan program peningkatan pelayanan transportasi publik melalui pembayaran elektronik pada bus trans jogja, dengan rasionalisasi bahwa semua yang dicantumkan dibawah merupakan orang-orang yang berkuasa (pemerintah dan pengelola) atau mengetahui tentang apa yang menjadi objek/situasi yang diteliti, berikut merupakan narasumber yang menjadi sampel wawancara pada penelitian ini:

**Tabel 1. 5 Unit Analisa Data**

No	Instansi	Jumlah	Narasumber
1.	Dinas Perhubungan DIY	1	Kepala Seksi Angkutan Dalam Trayek
2.	PT. Anindya Mitra Internasional	1	PLT Unit Transportasi PT. AMI
3.	SDM Bus Trans Jogja	6	Petugas shelter dan pramugara/i bus Trans Jogja
4.	Unsur Masyarakat	10	Pengguna Bus Trans Jogja

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

#### **b. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang diperlukan untuk memperkuat hasil penelitian. Sugiyono dalam (Al-Hamdi et al., 2020) menjelaskan bahwa dokumentasi bisa berupa teks, catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah prasasti, notulen rapat, agenda. Gambar atau lukisan dan karya-karya monumental dari seseorang. Data yang dibutuhkan dapat berupa dokumen jumlah banyaknya

pengguna dari pembayaran elektronik di trans jogja, gambar, jurnal, artikel, berita atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

**Tabel 1. 6 Dokumentasi**

No.	Sumber Dokumentasi	Website/Akun
1.	Diperoleh secara langsung di Dinas Perhubungan DIY atau melalui website Dinas Perhubungan DIY	<a href="https://dishub.jogjaprovo.go.id/">https://dishub.jogjaprovo.go.id/</a>
2.	Melalui media social Trans Jogja	@transjogja_official, Facebook DishubDIY

**Sumber:** Diolah oleh peneliti

### 1.11. Teknik Analisis Data

Sugiyono (2018:428) menerangkan bahwa analisis data adalah adalah rangkaian untuk menyusun data secara teratur, yang meliputi data yang berasal dari hasil wawancara, catatan yang didapat dari lapangan, dan dokumentasi. Penyusunan data secara teratur tersebut dilakukan dengan mengkatagorikan, menguraikan sesuai dengan unit-unitnya, dilakukan perpaduan data, disusun lalu dipilih bagian terpentingnya dan di bungkus kedalam sebuah kesimpulan. Hal tersebut sejalan dengan yang disampaikan oleh Bogdan dan Biklen dalam (Al-Hamdi et al., 2020) bahwa analisis data merupakan suatu proses mencari dan menyusun data secara teratur atau sistematis yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang dilakukan seperti wawancara, dokumentasi, catatan lapangan dan lainnya. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman.

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018:246) analisis data dapat dilakukan dengan beberapa Langkah diantaranya:

#### **1.11.1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data atau informasi yang diperlukan dari pihak terkait (Al-Hamdi et al., 2020) yang kemudian dilanjutkan dalam tahap pengelolaan data sesuai dengan kebutuhan penelitian. Data yang diperoleh dari penelitian ini bersumber dari dinas perhubungan DIY, staf trans jogja, maupun pengguna trans jogja baik dalam bentuk dokumentasi maupun dalam bentuk tanggapan dari narasumber. Sehingga pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dapat memperkuat hasil analisis penelitian ini.

#### **1.11.2. Reduksi Data**

Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa reduksi data adalah proses menggabungkan inti atau memilah hal hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang bersangkutan dengan topik yang akhirnya dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pada tahap selanjutnya. Dari pengertian diatas dapat kita pahami bahwa tahap reduksi data dilakukan dengan memilih dan memilah, menggabungkan serta mengelompokkan yang telah diperoleh sebelumnya. Dalam tahap ini diperlukan keseriusan dan kehati-hatian dalam pengerjaanya karena bagian ini merupakan tahapan yang meninterpretasikan hasil penelitian.

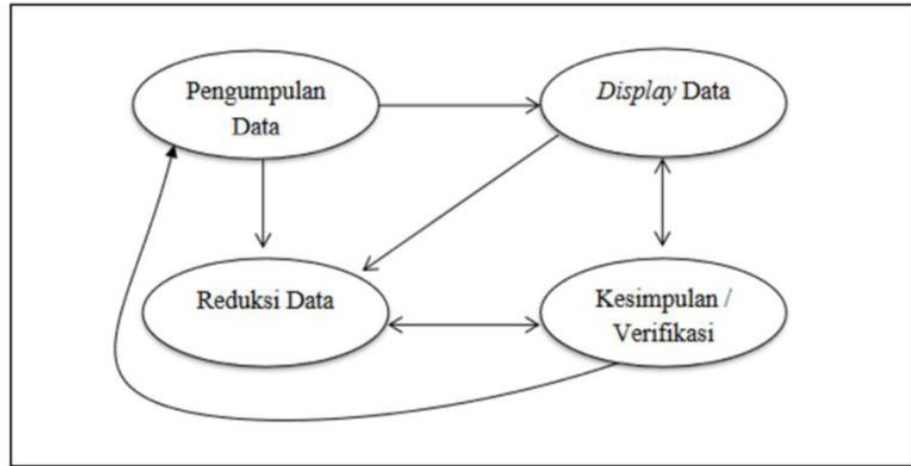
### **1.11.3. Penyajian Data (*Display Data*)**

Pada tahap ini dilakukan pendeskripsian terhadap seluruh informasi yang sudah diperoleh, atau bisa disebut juga dengan pernyataan dari hasil penelitian yang dapat berupa bentuk tabel, grafik, gambar-gambar dan lainnya. Tahap ini juga merupakan gambaran jelas dari hasil penelitian yang akan ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2018) dengan langkah penyajian data ini maka data akan tersusun (terorganisir) sehingga akan semakin mudah untuk dipahami dan dilanjutkan ke langkah selanjutnya.

### **1.11.4. Penarikan Kesimpulan**

Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa penarikan kesimpulan merupakan langkah yang dapat menjawab rumusan masalah pada penelitian. Tahap ini merupakan tahap akhir dari penelitian, dimana penulis memaparkan hasil dari temuan secara jelas namun ringkas mengenai hasil dari yang diteliti dan belum pernah ditemui atau belum pernah ada.

## **Bagan 1.2 Teknik Analisis Data**



Sumber: Sugiyono (2018)