

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat cepat menyebabkan perubahan dari berbagai aspek termasuk pola pelayanan birokrasi pemerintah yang diberikan kepada publik, khususnya pada aspek layanan transportasi publik. Kemudahan dalam mengakses layanan transportasi publik secara *flexibel* dimanapun dan kapanpun berbanding lurus dengan kebutuhan masyarakat akan akses yang lebih luas atas sebuah kebutuhan hidup manusia sehari-hari. Dalam menunjang hal ini, tentu diperlukan pelayanan yang optimal oleh Pemerintah penerapan konsep *Collaborative Governance* tentu harus menjadi acuan dasar pemerintah untuk melakukan optimalisasi pelayanan publik terkhusus pada sektor Transportasi Publik.

Konsep *Collaborative Governance* merupakan tipe NPM (*New Public Management*) yang hadir untuk memberikan penyeimbang antara pelayanan dari sektor Pemerintah dan Sektor Swasta, stigma yang muncul di permukaan publik dan menjadi salah satu perdebatan yang hangat hingga saat ini bahwa pelayanan dari pihak swasta lebih baik daripada pelayanan dari sektor pemerintah (Fatman et al., 2023). Pemerintah Indonesia sejak di digagasnya Reformasi Birokrasi mulai menyadari pentingnya bekerja sama dengan Sektor Swasta dalam segi pelayanan pada sektor publik. Menurut Anshel & Gash, *Collaborative Governance* adalah suatu bentuk susunan pemerintahan dimana satu atau lebih instansi publik secara langsung berhubungan dengan stakeholder non-negara dalam sebuah proses pengambilan keputusan formal yang disepakati, dan saling berorientasi (Anshel & Gash, 2008). Sedangkan menurut Agnarof and Mcgueile (Michael, 2003) dalam bukunya menuliskan mengenai *Collaborative Governance* yaitu berfokus pada kerjasama secara horizontal dari sektor-sektor yang terkait. Hal ini dikarenakan banyaknya masukan dari para klien pengguna layanan publik yang disediakan.

Pada era sekarang, Kolaborasi menjadi salah satu kunci keberhasilan dari berbagai macam sektor. Termasuk pada sektor pelayanan publik. Makna kolaborasi mulai masif digunakan pasca dunia mengalami musibah pandemi Covid-19, pada saat pandemi Covid-19 berlangsung pemerintah dari seluruh penjuru negara berbondong-bondong bekerjasama dengan berbagai macam sektor untuk menimalisir penyebaran virus menjadi lebih parah. Terbukti, dengan masifnya sistem kolaborasi antara Pemerintah dengan sektor Swasta. Pandemi Covid-19 dapat berangsur pulih hingga saat ini. Pada sektor Transportasi Publik, tentu sektor ini memiliki berbagai macam permasalahan yang perlu dikaji untuk dapat memberikan solusi yang terbaik dalam penanganannya. Di Indonesia banyak sekali permasalahan Transportasi publik dapat kita jumpai sehari-hari seperti Jumlah kendaraan Transportasi Publik yang tidak seimbang dengan jumlah pengguna, minimnya akses informasi perihal penggunaan transportasi publik, dan kurangnya fasilitas pendukung transportasi publik.

Transportasi merupakan sarana transportasi umum yang memberikan kontribusi signifikan terhadap keterlibatan dan mobilisasi masyarakat (Nurfadillah et al., 2023) .Tanpa angkutan umum , masyarakat akan menggunakan angkutan pribadi sehingga menyebabkan kemacetan sebelum lintas menjadi sangat parah . Penekanan pentingnya mobilisasi massa dan angkutan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat. Pasal 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Oleh karena itu , pada tahun 2010 Kementerian Perhubungan Indonesia membuat program untuk merevitalisasi mobilisasi massal dan angkutan massal (Adi, 2020). Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta (DISHUB DIY) menjalankan amanat Undang-undang Pasal 38 Nomor 22 Tahun 2009 tentang pemberdayaan fasilitas Transportasi Umum oleh Pemerintah untuk tercapainya angkutan umum yang selamat, aman, nyaman dan terjangkau.

Penelitian ini berfokus pada Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki banyak permasalahan Transportasi dari masa ke masa seperti permasalahan kemacetan, kecelakaan lalu lintas, dan polusi udara merupakan masalah umum transportasi yang terjadi di daerah Yogyakarta (Dishubjogjaprov.go.id, 2019). Menurut data terbaru di Provinsi DIY, Jumlah pengguna kendaraan bermotor per

tahun 2022 berjumlah 3,2 Juta unit dengan presentase pengguna kendaraan roda 2 sebesar 6% dan kendaraan roda empat sebanyak 4% data jumlah kendaraan di Provinsi DIY dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi DIY 2020

Kabupaten/Kota	Jumlah kendaraan bermotor- Mobil Penumpang	Jumlah kendaraan bermotor - Bus	Jumlah kendaraan bermotor - Truk	Jumlah kendaraan bermotor - Motor	Jumlah kendaraan bermotor - Jumlah
Kulon Progo	22.051	586	8.476	252.801	283.914
Bantul	81.725	1.614	25.490	742.101	850.930
Gunung Kidul	27.662	965	11.700	303.759	344.086
Sleman	213.891	7.796	64.689	932.869	1.219.245
Kota Yogyakarta	70.039	2.533	14.420	489.043	575.855
DI Yogyakarta	415.368	13.494	124.595	2.720.573	3.274.830

Sumber: Badan Pusat Statistik DIY 2020

Dari data diatas, disebutkan total keseluruhan transportasi di Daerah Istimewa Yogyakarta berjumlah 3,2 Juta kendaraan yang aktif, dengan presentase Daerah Kulon Progo sebanyak 283.914 buah, Daerah Bantul sebanyak 850.930, Daerah Gunung Kidul sebanyak 344.086, Daerah Sleman sebanyak 1.219.245, dan Daerah Kota Yogyakarta 575.855. angka ini akan terus bertambah seiring dengan berjalanya waktu. Dengan banyaknya jumlah kendaraan di daerah Yogyakarta tentu perlu adanya Inovasi dari Pemerintah Daerah untuk menimalisir permasalahan transportasi yang ada di Jalan, aspek kolaborasi antar lembaga juga perlu dijadikan pertimbangan yang matang untuk mensukseskan program permasalahan

transportasi Publik di Daerah Yogyakarta. Selanjutnya, dari kondisi Jalan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta masih perlu banyak pembenahan dari segi kualitas dan fasilitas. Banyaknya jalan berlubang dan ruas jalan yang kurang memadai menjadi catatan tersendiri bagi Pemerintah Daerah dan pengguna jalan raya. Adapun untuk penjabaran data kondisi jalanan di Daerah Istimewa Yogyakarta dapat dilihat pada dibawah ini :

Tabel 1.2 Kondisi Jalan Provinsi DIY Tahun 2020

Kondisi Jalan	Panjang Jalan		Kondisi Jalan	Panjang Jalan	
	Km	%		Km	%
Mantap	544,17	71,56	Baik	366,52	48,20
			Sedang	177,66	23,36
Tidak Mantap	216,28	28,44	Rusak Sedang	155,05	20,39
			Rusak Berat	61,23	8,05
Jumlah	760,45	100		760,45	100

Sumber: Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Energi Sumber daya Mineral

Tabel 1.2 diatas menjelaskan mengenai kondisi jalan yang ada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, disebutkan total presentase keseluruhan Jalanan yang rusak di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 28,44% dengan panjang jalan 216,28% pada pada tahun 2020. Angka ini merupakan angka presentase gabungan dari kondisi jalanan dengan kategori ‘Rusak Sedang’ sebanyak 20,39% dengan total panjang jalanan sepanjang 155,5 Km dan ‘Rusak Berat sebanyak 8,05%’ dengan ruas panjang jalan sepanjang 61,23%. Angka ini tentu bukanlah angka yang kecil menimbang ruas jalanan di Daerah Istimewa Yogyakarta yang tidak terlalu luas. Permasalahan jalanan rusak tentu merupakan masalah yang harus segera di benahi dari hulu hingga hilir. Karena hal ini menjadi salah satu penyebab faktor kecelakaan lalu lintas pengguna jalan raya. Aspek selanjutnya yang

menjadikan faktor utama mengapa penelitian ini dilaksanakan di Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu dari segi lembaga penyelenggara Dinas Perhubungan DIY merupakan lembaga utama yang menjadi promotor terdepan dalam menangani Transportasi Publik di Yogyakarta. Dishub DIY dalam beberapa waktu terakhir sudah menerapkan kebijakan dan inovasi dalam meningkatkan fasilitas Transportasi Publik di Daerah Istimewa Yogyakarta sehingga faktor ini menjadi suatu hal yang menarik untuk dijadikan penelitian dalam konsep *Collaborative Governance*, antara Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta dan para lembaga Swasta yang memiliki fokus dalam Inovasi Transportasi publik terkhusus pada Trans Jogja.

Transportasi umum Transjogja merupakan transportasi utama berupa Bus dengan model $\frac{3}{4}$ dengan yang terintegrasi dengan sistem BRT (*Bus Rapid System*) yang saat ini beroperasi di Daerah Yogyakarta, sejak awal dimulainya pelaksanaan operasional pertama kali pada tahun 2008 oleh Dinas Perhubungan Yogyakarta, dengan rentang waktu kurang lebih lima belas tahun selayaknya sebagai pelayan publik, tentu sudah memiliki pelayanan yang baik. Sebagai transportasi utama yang beroperasi di daerah Yogyakarta. dalam penelitian sebelumnya ditemukan beberapa masalah yang terjadi selama melakukan operasional. Dalam jurnal penelitian (Sari & Miswanto, 2022), disebutkan salah satu kendala utama yang dialami oleh pengguna transportasi Transjogja adalah kualitas halte bus yang kurang memadai, sehingga hal ini menjadi penyebab masyarakat umum enggan menggunakan jasa Transjogja, lalu dalam Jurnal Penelitian (Al Hayati, 2019) disebutkan bahwa salah satu dampak negatif yang disebabkan oleh moda Transportasi Transjogja adalah banyaknya Bus-bus yang perlu perawatan intensif, hal ini timbul karena banyak pengguna jalanan yang merasa terganggu dengan kepulan asap knalpot dari Bus Transjogja. Dari segi pelayanan, Inovasi dan Fleksibilitas terus di kembangkan menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada. Transjogja tetap menggunakan dua sistem yakni pelayanan secara manual yaitu dengan membeli tiket langsung di Halte yang tersedia, ataupun dengan menggunakan pemanfaatan teknologi yang ada. Yaitu dengan menggunakan kartu pembayaran elektronik

lataupun dengan menggunakan berbagai macam aplikasi penyedia layanan transportasi publik.

Untuk menyelaraskan Undang-Undang Pasal 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Dinas Perhubungan DIY menerapkan sistem *Collaborative Governance* bersama pihak-pihak terkait yang dirasa memiliki fokus pada sektor pengembangan transportasi publik. Dalam hal ini, Dishub DIY bekerja sama dengan PT. Nusantara Global Inovasi sebuah perusahaan Teknologi yang berbasis di Semarang dan berfokus pada sistem integrasi pada pelayanan transportasi publik baik kecil -



Gambar 1.1 Logo Aplikasi Trans Jogja

maupun besar. Pelayanan integrasi pada transportasi publik merupakan hal terpenting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna. Maka dari itu, dalam melakukan pelayanan yang terintegrasi, DISHUB DIY bekerja sama dengan PT. Nusantara Global Inovasi menciptakan aplikasi ‘Trans Jogja’. Hadirnya aplikasi ini bertujuan memudahkan para pengguna moda Transjogja untuk melakukan mobilitasnya sehari-hari. Berbagai fitur mulai dikembangkan sejak pertama kali diluncurkan pada tahun 2020 silam. Mulai dari fitur pembayaran hingga fitur-fitur penunjang lainnya. Hingga saat ini, Aplikasi Trans Jogja masih terus melakukan peningkatan inovasi pelayanan kepada para pengguna Bus Transjogja. Tentu aspek *Colaborative Governance* menjadi salah satu kunci terbesar dalam mensukseskan agenda tersebut. Hal ini yang menjadi landasan dasar

mengapa peneliti mengambil fokus mengenai stakeholder, karena penulis memiliki keyakinan bahwa *stakeholder* memiliki peran masing-masing dalam mengembangkan Inovasi dan Fleksibilitas yang tentunya bermanfaat bagi pengguna transportasi publik dan Masyarakat secara umum. Dari hadirnya fitur tersebut, diharapkan Dinas Perhubungan DIY dapat mencoba inovasi yang sama dalam hal manajemen transportasi publik terkhusus pada TransJogja tak hanya terintegrasi dalam metode pembayaran, akan tetapi terintegrasi dalam hal lainnya seperti Jadwal, Fasilitas, dan rute yang tersedia.

Penelitian ini bersifat lebih spesifik pada aspek kolaborasi antar lembaga dibandingkan dengan penelitian-penelitian serupa sebelumnya baik dari segi sektor yang terlibat maupun respondennya. yaitu sektor pengguna transportasi publik di Yogyakarta dan pengguna aplikasi Trans Jogja berkaitan dengan hal tersebut maka respondennya juga lebih spesifik, yaitu masyarakat yang menggunakan moda transportasi publik Transjogja sebagai pelaku yang menggunakan moda transportasi umum di Kota Yogyakarta dan masyarakat umum pengguna aplikasi Trans Jogja. Dalam hal ini, penelitian ini diharapkan akan memberikan saran kepada Dinas Perhubungan DIY dan PT. Nusantara Global Inovasi tentang bagaimana mengelola sistem transportasi umum daerah Yogyakarta dapat menjadi salah satu wilayah dengan sistem integrasi transportasi publik unggulan di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Prinsip *Collaborative Governance* antar stakeholder dalam meningkatkan inovasi pelayanan transportasi publik di Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Bagaimana peran antar *stakeholder* pada prinsip *Collaborative Governance* di Daerah Istimewa Yogyakarta berbasis aplikasi Trans Jogja Tahun 2022-2023 ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis *Collaborative Governance* antar kedua lembaga yakni Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT. Nusantara Global Inovasi dalam meningkatkan inovasi pelayanan transportasi publik di Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang transportasi publik terutama dalam menganalisis peran kolaborasi pemerintah dengan sektor privat di bidang transportasi publik dan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Penulis

Manfaat dilaksanakannya penelitian ini bagi penulis adalah supaya penulis dapat mengimplementasikan ilmu yang didapatkan di kelas sebelumnya secara lebih ilmiah melalui skripsi. Selain sebagai syarat kelulusan yang dilaksanakan untuk menempuh jenjang pendidikan program sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

b. Bagi Pemerintah Daerah / Dinas Daerah

Diharapkan dengan adanya penelitian ini pemerintah daerah/ Dishub DIY selaku objek inti penelitian dapat mengetahui sejauh mana efektifitas kolaborasi antar Stakeholder pelayanan publik yang dijalankan dan bahkan bisa digunakan sebagai sebuah metode ilmiah dalam memberikan saran serta masukan untuk terus mengembangkan Fleksibilitas dan Inovasi menjadi semakin baik lagi. Serta untuk

mengetahui inovasi apa yang tepat dikeluarkan untuk sektor transportasi publik yang ada daerah Yogyakarta.

c. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan juga memiliki manfaat kepada masyarakat yang mau menggunakan kajian ilmiahnya atau informasinya atau bahkan yang hanya membacanya supaya bisa digunakan sebagai media informasi, kajian akademik, atau bahkan kritik atau saran. Khususnya bagi masyarakat daerah Yogyakarta dan pengguna transportasi Trans Jogja.

1.5 Kajian Pustaka/Literatur Reviewe

Tabel 1.3 Kajian Pustaka

No.	Judul	Penulis	Tahun	Hasil Penelitian
1.	An Integrative Framework from Collaborative Governance	(Emerson et al., 2012)	2012	Dalam penelitian ini, dijelaskan bahwa penerapan sistem kolaboratif dalam internal sebuah lembaga/intansi memiliki dampak yang luas dalam penerapan sebuah keputusan/kebijakan. Selanjutnya, pada jurnal penelitian ini tidak disebutkan efektifitas hasil dari penelitian. Sehingga jurnal ini hanya membahas mengenai penjabaran ilmiah saja tanpa ada hasil yang disebutkan.
2.	Collaborative Governance in MSMEs Development (Case Study: Collaboration Model of Surabaya Local Government, Private, and MSMEs Association in MSMEs Development at Coastal Area of Surabaya.	(Roro et al., 2019)	2019	Penelitian ini mengkaji mengenai peran Collaborative Governance pemerintah Kota Surabaya bersama sektor swasta dalam memajukan perekonomian daerah melalui para pelaku UMKM. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa sektor-sektor yang terlibat dalam Collaborative Governance sama-sama memiliki peran penting dalam setiap sektornya. Batasan dari penelitian ini tidak menyebutkan apa kendala yang hadapi dari masing-masing stakeholder dalam proses pelaksanaan kolaborasi, sehingga hal ini menjadi tanda tanya bagi pembaca.
3.	Implementing collaborative governance: models, experiences, and challenges.	(Bianchi et al., 2021)	2020	Penelitian ini berfokus pada sudut pandang dari masing-masing sektor lembaga. Baik dari sektor pemerintah maupun sektor non pemerintah dalam lingkup pelayanan publik. Batasan dari jurnal penelitian ini tidak disebutkan tantangan seperti apa yang akan dihadapi oleh para Stakeholder yang menggunakan Prinsip Colaborative Governance dan langkah langkah apa yang perlu disiapkan untuk menghadapi tantangan tersebut dalam sektor pemerintahan

4.	Collaborative Governance : Effort to Improve the Quality of Publik Transportation Service in Indonesia	(Warsono et al., 2020)	2020	Penelitian ini berfokus pada daerah Pekanbaru, Riau. Dalam penelitian ini, menyebutkan bahwa terdapat lima aspek yang perlu dilibatkan dalam kolaborasi perumusan inovasi pada transportasi publik yang lebih baik lagi. Kelima aspek tersebut adalah 1. Menetapkan aktor Aktor terpilih; 2. Kelompok; 3. kepentingan; 4. Lembaga penelitian; dan 5. Media massa. Batasan dari penelitian ini tidak dijelaskan secara terperinci dari ke 5 poin-poin yang disebutkan. Sehingga hal ini menjadi rancu bagi pembaca.
5.	How to create functioning collaboration in theory and in practice – practical experiences of collaboration when planning public transport systems.	(Ma'aruf, (Pettersson & Hrelja, 2020)	2020	Penelitian ini berfokus di daerah Surabaya Jawa Timur, dalam penelitian ini praktik Collaborative Governance di lakukan bersama sektor-sektor yang terlibat dalam Penelitian ini berfokus pada negara Swedia yang mana dari hasil penelitian ini menyebutkan bahwa ada beberapa aspek penting dalam pelaksanaan kolaborasi antar lembaga organisasi yang berfokus pada sektor transportasi publik .aspek tersebut adalah dialog yang jujur, terbuka, dan inklusif. Sedangkan faktor penunjang lainnya adalah kepemimpinan yang kuat.
6.	Public Perceptions of Collaborative Governance in Transportation Policy Collaborative	(Cain et al., 2021)	2020	Penelitian ini berfokus di Amerika yang membahas mengenai bagaimana sebuah kebijakan publik bisa terlahir dari konsep Collaborative Governance antara pemerintah setempat dengan pihak swasta. Dari hasil penelitian ini juga disebutkan bahwa koresponden (Masyarakat pengguna transportasi publik) lebih menyukai sistem kerjasama Pemerintah dengan Sektor Swasta dalam penelitian ini disebutkan

				ada beberapa pihak dari golongan masyarakat tidak mendukung arah kebijakan dari Collaborative Governance yang ditetapkan oleh pemerintah daerah, akan tetapi tidak dijelaskan secara terperinci mengapa lembaga ini tidak mendukung konsep tersebut, sehingga hal ini memunculkan pertanyaan besar bagi pembaca.
7.	Collaborative Governance in Handling Traffic Problems in the City of Surabaya	Eprilianto, and Megawati (2021)	2021	Adapun aktor yang dijadikan aspek kolaborasi dalam penelitian ini adalah Polres Kota Surabaya, Radio Surabaya FM, dan Masyarakat. terdapat 5 indikator yang dilaksanakan dalam penelitian ini yaitu Analisis penelitian menggunakan 5 indikator proses <i>collaborative governance</i> yaitu dialog tatap muka, pembangunan kepercayaan, komitmen terhadap proses, pemahaman bersama, dan hasil antara yang diimplementasikan secara positif
8.	Collaboration Governance in Public Transportation Policy Implementation:	(Hidayah & Fatmawati, 2023)	2023	Penelitian ini membahas mengenai aspek penting Collaborative Governance dalam sektor Transportasi Publik. Aspek yang menjadi prioritas dalam penelitian ini adalah komunikasi. Batas dari penelitian ini tidak membahas lebih detail mengenai jenis-jenis komunikasi apa saja yang efektif guna memaksimalkan pelaksanaan Collaborative Governance.
9.	Smart Mobility and Public Transport : Opportunities and	(Porru et al., 2023)	2023	Penelitian ini berfokus pada penggunaan aplikasi RUMOBIL dalam memaksimalkan mobilitas pada area urban, penelitian ini mengukur fleksibilitas transportasi publik dengan memanfaatkan teknologi IoT. Batas dari penelitian ini

	Challenges in rural and Urban Areas			tidak disebutkan aplikasi lain yang memiliki fungsi serupa. Sehingga tidak ada pembandingan antar aplikasi yang digunakan dengan aplikasi kompetitor penanganan kemacetan transportasi
10.	Collaborative Governance Tourism Transportation Development in Post Covid-19	(Albertus, 2023)	2023	<p>Penelitian ini mengkaji perihal kebijakan yang ditetapkan oleh Dinas Pariwisata di Kota Blitar, aspek pariwisata dan penggunaan transportasi publik kereta api menjadi bahasan spesifik dalam penelitian ini. Penulis memberikan opini perihal kurangnya integrasi antar moda transportasi publik di Kota Blitar, sehingga hal ini menjadi salah satu kurangnya minat wisatawan ketika berkunjung, penulis juga memberikan pendapat bahwa Collaborative Governance perlu diterapkan dalam meningkatkan fleksibilitas transportasi publik. Batas dari penelitian ini adalah peneliti tidak memberikan solusi dari masalah yang dijabarkan.</p> <p>.</p> <p>.</p>

Kajian literatur pada tabel 1.3 diatas menjadi salah satu referensi serta pembelajaran dalam mewujudkan penelitian ini. Tidak kalah penting adalah mengenai keterkaitan antara penelitian yang akan dilaksanakan ini dengan penelitian yang telah dilaksanakan di atas. Literatur yang ada membahas tentang konsep *Collaborative Governance* dalam mengatur permasalahan transportasi publik dari berbagai macam daerah. Letak hubungan yang terkait di antaranya berfokus pada peran pemerintah pusat atau daerah atau bahkan dinas terkait yang melakukan kolaborasi bersama sektor swasta bahwa kolaborasi yang dilaksanakan memiliki berbagai macam cara efektif dalam pelaksanaannya. Hasil tinjauan pustaka memiliki hasil yang berfokus pada aspek *Collaborative Governance*. Mulai dari strategi bagaimana *Collaborative Governance* dilaksanakan , tantangan dalam pelaksanaan konsep *Collaborative Governance*, kebijakan dalam pelaksanaan *Collaborative Governance*, sampai pada pengembangan dari masing-masing lembaga yang terkait dalam aspek *Collaborative Governance*. Hal yang demikian akan memiliki pengaruh serta menjadi perbandingan atau bahkan rujukan dalam mengembangkan penelitian yang akan dilaksanakan.

Kemudian rincian penelitian di atas yang dihadapi tertera hampir semua kajian literatur di atas, bersinggungan dengan sistem bagaimana *Collaborative Governance* bekerja. Walaupun disampaikan dengan bahasan serta fokus yang berbeda, Nyatanya dalam isi penelitian di atas, karena objek penelitian di atas adalah bagaimana masing-masing peran lembaga menerapkan konsep *Collaborative Governance* dalam meningkatkan fasilitas pelayanan publik. Jadi tetap akan membahas serta menyinggung pelayanan publik dan transportasi publik. Jadi akan sangat *relate* (berhubungan) dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Semua kajian pustaka di atas, diharapkan dapat menjadi rujukan serta pustaka dalam menjalankan penelitian ini. Karena semua kajian pustaka di atas, memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Supaya bisa mengetahui peran dari masing-masing lembaga dalam menerapkan konsep *Collaborative Governance* dan efektifitasnya dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik pada sektor transportasi publik di Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Collaborative Governance

Tata kelola kolaboratif merupakan sebuah konsep yang menekankan pentingnya keterlibatan multipihak dalam urusan publik (Fatman et al., 2023). Disebutkan dalam penelitian (Dewi, 2019), bahwa paradigma ini merupakan sebuah konsep yang baru dalam memahami keberadaan *multi-stakeholder* dalam urusan pelayanan publik. Tata kelola kolaboratif/ Collaborative Governance adalah proses menetapkan, mengarahkan, memfasilitasi, dan mengawasi rencana organisasi sektoral dalam menangani permasalahan kebijakan publik yang tidak dapat diselesaikan hanya oleh satu organisasi (Fatman et al., 2023). Pada penelitian ini, pelaksanaan *Collaborative Governance* dalam *Public Service* berfokus pada pelayanan transportasi publik, hal ini menyangkut tentang bagaimana lembaga-lembaga terkait memberikan pelayanan yang terbaik pada pengguna/konsumen dari segi fasilitas dan kenyamanan. Pemerintah memiliki peran sebagai regulator dan kasalisator, sementara sektor swasta memiliki peran dalam pengembangan infrastruktur teknologi dan inovasi agar tercipta transportasi publik yang lebih efektif dan efisien. Dalam beberapa kesempatan saat ini pemerintah Indonesia telah melaksanakan kerjasama bersama dengan para sektor swasta dalam mengembangkan fasilitas pada sektor transportasi publik, pembangunan kereta *Mass Rapid Transit* (MRT), dan kereta cepat *Woosh* merupakan hasil kolaborasi Pemerintah Indonesia bersama dengan sektor swasta yang berhasil. Selanjutnya, dalam proses pelaksanaan konsep tata kelola kolaboratif terdapat empat prinsip yang perlu diterapkan yaitu :

a. Kemitraan:

Tata kelola kolaboratif memiliki kewajiban melibatkan kemitraan antar lembaga pemerintah untuk pelayanan publik . Forum ini diprakarsai oleh lembaga-lembaga publik atau swasta, dan pesertanya mencakup aktor-aktor dari berbagai sektor.

b. Keterlibatan Multi Stakeholder:

Collaborative governance menekankan pada keterlibatan seluruh aspek yang mempunyai kepentingan dalam pengambilan kebijakan, membuat kesepakatan bersama dengan mengedepankan keuntungan bersama.

c. Kepemimpinan:

Dalam tata kelola kolaboratif, pemilihan kepemimpinan harus tepat untuk membantu mengarahkan kolaborasi sedemikian rupa sehingga dapat mempertahankan struktur tata kelola horizontal namun tetap efektif.

d. Pembelajaran dan Evaluasi:

Tata kelola kolaboratif menekankan pentingnya pembelajaran dan evaluasi. Berbeda dengan pengembangan kebijakan tradisional yang berfokus pada mendorong dukungan dan kepatuhan pemangku kepentingan terhadap serangkaian proposal kebijakan, tata kelola kolaboratif bertujuan untuk mendorong saling memberikan pengertian antar lembaga dan konsensus yang terlibat.

Di sisi lain, terdapat beberapa hambatan dan tantangan yang menjadikan konsep *Collaborative Governance* menjadi tidak efektif dalam proses pelaksanaannya. Dikutip dalam jurnal penelitian (Ervianti, 2018) yang fokus membahas hambatan – hambatan dalam pelaksanaan *Collaborative Governance*, hambatan-hambatan tersebut diantaranya adalah :

a. Kendala Sumber daya:

Tata kelola kolaboratif memerlukan sumber daya agar efektif. Namun, keterbatasan sumber daya dapat menjadi tantangan, terutama ketika pemangku kepentingan mempunyai sumber daya yang terbatas.

b. Kurangnya Kepercayaan:

Tata kelola yang kolaboratif membutuhkan kepercayaan di antara para pemangku kepentingan. Namun, membangun kepercayaan dapat menjadi sebuah tantangan, terutama ketika terdapat konflik kepentingan di antara para pemangku kepentingan.

c. Dinamika Kekuasaan:

Tata kelola kolaboratif melibatkan pembagian kekuasaan di antara para pemangku kepentingan. Namun, dinamika kekuasaan dapat menjadi sebuah tantangan, terutama ketika beberapa pemangku kepentingan mempunyai kekuasaan yang lebih besar dibandingkan yang lain.

d. Komunikasi dan Koordinasi:

Tata kelola kolaboratif memerlukan komunikasi dan koordinasi yang efektif antar pemangku kepentingan. Namun, komunikasi dan koordinasi dapat menjadi tantangan,

terutama ketika para pemangku kepentingan mempunyai tujuan dan prioritas yang berbeda.

Penulis menggunakan lima indikator dalam melakukan pengukuran antar lembaga yang di konsepsikan oleh Anshel & Gash (2008) dalam buku *Collaborative Governance Suatu Tinjauan Teoritis dan Praktis* yang menyatakan bahwa Ansell dan Gash mendefinisikan gambaran *collaborative governance* pada tingkat lanjut yang mencakup semua komponen, sebagai berikut :

- 1) Ditujukan untuk mencapai tujuan publik.
- 2) Satu atau lebih badan publik (Badan Pemerintah) bersedia terlibat untuk terlibat langsung dengan pemangku kepentingan non-negara.
- 3) Pengaturan tata kelola.
- 4) Dilakukan bila ada peluang untuk menciptakan nilai publik (public value) yang tidak dapat dicapai dengan cara lain.
- 5) Kolektif.
- 6) Formal.
- 7) Musyawarah.
- 8) Bertanggung jawab atas keputusan anggaran.
- 9) Menerapkan kebijakan publik atau mengelola program atau aset.

Anshel & Gash berpendapat bahwa pentingnya peran *Collaborative Governance* dalam menimalisir permasalahan publik maka dari itu Anshel menkankan 6 (enam) parameter dalam penerapan *Collaborative Governance* yaitu (1) adanya forum yang sebagian dari kewenangannya ada pada institusi publik. (2) keterlibatan langsung aktor-aktor diluar pemerintah dalam proses kebijakan bukan hanya semata formalitas atau sekadar berkonsultasi akan tetapi harus ada tindakan komunikatif dari proses kolaborasi. (3) adanya aktor-aktor kebijakan di luar pemerintahan. (4) kebijakan yang disepakati berpatok pada konsensus. (5) teragendanya waktu selama proses kolaborasi. (6) terfokusnya kolaborasi terhadap kebijakan maupun program publik agar hasil yang dicapai tepat sasaran atau sesuai harapan publik (Anshel & Gash,2008). Dari kesimpulan komponen serta parameter yang telah di jabarkan oleh Anshel & Gash di atas, Penulis merumuskan pola *Collaborative Governance* pada penelitian ini sesuai dengan tema penelitian yaitu mengukur pola kerjasama antar kedua lembaga yakni Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai lembaga Pemerintah, dan PT. Nusantara Global Inovasi sebagai lembaga Non Pemerintah

yang melaksanakan kerjasama dalam melakukan inovasi pelayanan publik pada sektor transportasi publik berbasis aplikasi.

Selanjutnya dalam kategori *Collaborative Governance Public Service* penulis menambahkan kategori sesuai dengan fokus penelitian yaitu *Collaborative Governance* pada pelayanan transportasi publik .

a. *Collaborative Governance* Pelayanan Transportasi Publik

Merujuk pada fokus penelitian, *Collaborative Governance Public Service* berfokus pada sektor pelayanan transportasi publik yaitu sebuah pendekatan yang melibatkan berbagai macam pihak dari masing-masing *stakeholder* dalam pengambilan keputusan dan penentuan kebijakan pada sektor transportasi publik. adapun pihak-pihak yang terlibat dalam kerja sama ini meliputi Pemerintah, Akademisi, Pihak Swasta, Organisasi Masyarakat Sipil, dan Pengguna jasa Transportasi Publik. Selanjutnya, Tujuan dari pelaksanaan *Collaborative Governance* pada sektor pelayanan transportasi publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas serta akuntabilitas dalam pelayanan transportasi publik kemudian diharapkan dapat mendorong inovasi keberlanjutan pada sistem transportasi publik serta meningkatkan akses dan inklusivitas untuk semua kalangan masyarakat. adapun untuk tantangan yang dihadapi selama proses kolaborasi ini disebutkan pada jurnal penelitian (Wibowo adi & Falaq Agung, 2020) terdapat beberapa tantangan selama proses pelaksanaan kolaborasi diantaranya adalah terjadinya konflik antar *stakeholder* maka dari itu pengelolaan konflik dari masing-masing lembaga perlu sama-sama diterapkan dengan baik kemudian proses membangun kepercayaan juga merupakan faktor penting yang harus di perhatikan dalam proses kolaborasi pada sektor pelayanan transportasi publik karena proses ini cukup memakan waktu serta serta membuthkan komitmen yang kuat antar kedua belah pihak. Dalam pelaksanaanya di Indonesia beberapa Intansi Pemerintah daerah telah melaksanakan kolaborasi ini dengan baik seperti contoh penerapan pada Trans Semarang dengan melibatkan operator transportasi, akademisi, serta masyarakat sipil dalam mengelola *Bus Rapid Trans (BRT)* Semarang. Dengan menerapkan *collaborative governance*, diharapkan sistem transportasi publik dapat menjadi lebih aksesibel, inklusif, berkelanjutan, dan memenuhi kebutuhan semua kalangan masyarakat.

1.6.3 Transportasi Publik

Transportasi publik merujuk pada layanan angkutan penumpang oleh sistem perjalanan kelompok yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum, biasanya dikelola sesuai jadwal, dioperasikan pada rute yang ditetapkan, dan dikenakan biaya untuk setiap perjalanan. Transportasi secara umum, menurut Nasution (1996) yang dikutip pada jurnal (Agus Imam Rifusua, 2010) adalah proses terjadinya pemindahan antara manusia dan barang dari asal tempat, menuju tujuan yang sudah ditentukan. Dari proses kegiatan tersebut, ada tiga faktor kegiatan yang terjadi dalam proses penggunaan transportasi yaitu, terdapat alat yang mengangkut, tersedianya jalur untuk mengangkut, dan tersedianya kendaraan yang dapat mengangkut. Penggunaan transportasi baik Transportasi pribadi dan transportasi publik kian hari makin bertambah pesat. Hal itu dikarenakan pemanfaatan transportasi tak lepas dari kehidupan manusia baik dari segi efektifitas, sosial, dan ekonomi. Adapun pada sektor transportasi publik, terdapat kriteria khusus dalam pengertiannya. Dilansir dalam jurnal penelitian (Agus Imam Rifusua, 2010) transportasi publik harus memenuhi kriteria pelayanan publik, seperti kenyamanan, keamanan, kecepatan, serta biaya terjangkau secara ekonomi. Kriteria ini penting untuk memastikan bahwa layanan transportasi publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat umum secara efektif dan efisien. Transportasi publik di Indonesia telah menjadi perhatian utama Pemerintah dalam menuntaskan permasalahan lalu lintas yang terjadi, hal ini bertujuan agar masyarakat memiliki kualitas hidup yang lebih baik serta mengurangi efek polusi yang kian hari makin meningkat. Pemerintah pusat telah mengencangkan pembangunan infrastruktur transportasi publik dengan mengadakan pelayanan angkutan umum sebagai layanan wajib dasar di setiap daerah. Dari hasil putusan tersebut, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah mulai meningkatkan kobalorasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada sektor transportasi publik (Denisa, 2023). Di sisi lain, Kehadiran inovasi teknologi di sektor transportasi perlu dipandang sebagai sebuah peluang dalam mendukung dan mengoptimalkan layanan transportasi publik. selanjutnya, transportasi publik terdapat klasifikasi sesuai kebutuhan dari penggunanya, dilansir dalam jurnal penelitian (Siagian, 2001), terdapat tiga klasifikasi transportasi yaitu :

1. **Dari segi barang yang diangkut** transportasi umum dapat di klasifikasikan sebagai :
 - a. Angkutan Penumpang (*Passenger*).
 - b. Angkutan Barang (*Goods*).

- c. Angkutan Pos (*Mail*).
- 2. **Dari Sudut Geografis :**
 - a. Angkutan antar Negara/Benua.
 - b. Angkutan Antar Pulau.
 - c. Angkutan antar kota.
 - d. angkutan antar daerah.
- 3. **Dari Sudut Teknis alat pengangkut :**
 - a. Angkutan Jalan Raya (*Highway Transportation/Road Transportation*).
 - b. Angkutan Rel (*Rail Transportation*).
 - c. Angkutan air pedalaman (*Inland Transportation*).
 - d. Pengangkutan Pipa (*Pipe Line Transportation*).
 - e. Pengangkutan Laut (*Ocean Transportation*)..
 - f. Angkutan Udara (*Air Transportation*)

Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta yang di wakili oleh Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta bersama dengan PT. Nusantara Global Inovasi telah menjalin kerjasama dalam pelayanan transportasi publik berbasis digital sejak tahun 2020 silam. PT. Nusantara Global Inovasi sendiri merupakan perusahaan berbasis IT yang berlokasi dikota Semarang. Perusahaan ini berfokus pada berbagai macam permasalahan IT, *Payment Sistem*, Penjualan tiket secara integrasi, dan layanan Big Data bagi perusahaan. Peresmian kerjasama ini dihadiri oleh tiga stakeholder yang memiliki kesamaan dalam pengembangan Transportasi Publik di daerah Yogyakarta. Yakni Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta, PT. Anindya Mitra Internasional (AMI), dan PT. Nusantara Global Inovasi. Dengan peresmian ini hadir lah Aplikasi Trans Jogja sebagai bentuk komitmen dan Inovasi kerjasama antar *stakeholder*. Aplikasi Trans Jogja memiliki beragam fitur yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan para pengguna transportasi publik BRT Trans Jogja. Adapun untuk fitur fitur unggulan yang dimiliki oleh aplikasi ini antara lain:

1. Informasi Rute.
2. Bus Terdekat.
3. Pembayaran Via Astrapay.

Dari ketiga fitur utama tersebut, hal ini yang menjadikan aplikasi Trans Jogja memiliki nilai lebih dibanding aplikasi-aplikasi lainnya dengan pelayanan yang sama. Hingga saat ini, kerjasama antar

stakeholder terus berjalan. Terbukti dengan adanya pengembangan fitur-fitur terbaru pada aplikasi Trans Jogja demi meningkatkan Inovasi dan Pelayanan para pengguna Transportasi Publik.

1.7 Definisi Konseptual

Setelah penjelasan mengenai teori serta konseptualitas di atas dijelaskan maka diperoleh hasil pemikiran definisi konseptual menurut peneliti sebagai berikut:

1.7.1 Kolaborasi/Kemitraan

Berdasarkan pengertian dari pada peneliti sebelumnya serta akumulasi dari berbagai pendapat maka dapat diambil satu garis penghubung mengenai penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan kolaborasi atau kemitraan merupakan suatu proses adanya keterlibatan antar organisasi/lembaga individu dalam berbagi, bersama memberikan kontribusi baik tenaga maupun sumber daya lainnya saling menyetujui atau bersepakat untuk melakukan tindakan bersama dengan cara berbagi informasi, berbagi sumber daya, berbagi manfaat, dan berbagi tanggung jawab dalam pengambilan keputusan bersama demi terwujudnya tujuan bersama antar pihak yang bekerjasama (Choirul, 2020).

Dalam pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa makna kolaborasi adalah sebuah upaya bersama untuk sama-sama memberikan kontribusi terbaiknya dalam suatu kegiatan untuk menggapai tujuan bersama. Dalam penelitian ini aspek lembaga yang terlibat dalam kegiatan kolaborasi yakni Pemerintah selaku pembuat kebijakan dan Sektor Privat selaku promotor jasa penyedia *software* dan aplikasi layanan transportasi publik.

1.7.2 Transportasi Publik

Moda transportasi yang digunakan oleh banyak orang yang dapat digunakan secara bersamaan, saling terhubung satu dengan lainnya, mempunyai tujuan yang sama, mempunyai arah dan titik tujuan yang sama, serta menaati aturan yang telah ditetapkan.

1.8 Definisi Operasional

Definisi operasional menjadi penting untuk disampaikan supaya penelitian menjadi punya batasan dalam pelaksanaannya, serta supaya penelitian tidak terlalu luas untuk diteliti.

Maka penting dalam penyampaian terkait definisi operasional dalam penelitian ini. pelaksanaan penelitian ini sendiri memiliki unsur-unsur pembentuk supaya dalam pengimplementasiannya nanti memiliki tolak ukurnya sendiri. Hal ini juga yang akan digunakan oleh peneliti dalam mengetahui bagaimana bentuk pelaksanaan kolaborasi antar lembaga yang sudah dilaksanakan hingga saat ini untuk menciptakan Inovasi dan Efisiensi dalam pengembangan fasilitas transportasi publik Transjogja berbasis Aplikasi. Menerapkan kebijakan publik atau mengelola program atau aset.

Penulis merumuskan pola *Collaborative Governance* pada penelitian ini sesuai dengan tema penelitian yaitu mengukur prinsip kerjasama antar kedua lembaga yakni Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai lembaga Pemerintah, dan PT. Nusantara Global Inovasi sebagai lembaga Non Pemerintah yang melaksanakan kerjasama dalam melakukan inovasi pelayanan publik pada sektor transportasi publik berbasis aplikasi dengan menerapkan 5 (lima) kriteria yaitu Kerjasama, Fleksibilitas, Tanggung Jawab, Kompromi, dan Komunikasi yang masing-masing kriteria memiliki indikator masing-masing yang dapat dilihat pada tabel 1.4 dibawah ini :

Tabel 1.4 Definisi Operasional

No.	Kriteria	Penjelasan/Indikator
1.	Kerjasama	Bagaimana proses kerjasama antar lembaga yang dilakukan
2.	Fleksibilitas	Mengukur pola kerjasama antar lembaga yang dilaksanakan secara fleksibel
3.	Tanggung Jawab	Menakar tanggung jawab dari masing-masing lembaga dalam melakukan proses kemitraan/kerjasama
4.	Kompromi	Bentuk kompromi antar lembaga dalam menentukan tujuan yang sama
5.	Komunikasi	Mengukur bentuk komunikasi antar lembaga yang digunakan selama proses kolaborasi

Sumber : diolah oleh peneliti (2024)

1.9 Metode Penelitian

Sangat penting untuk menentukan metode penelitian yang baik sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada. Tentunya dengan mengedepankan aspek rasionalitas serta sistematika dalam proses pelaksanaannya. Dalam pelaksanaannya nanti peneliti akan melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Untuk lebih jelasnya akan peneliti jelaskan sebagai berikut:

1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan Metode Mix Method yaitu penelitian dengan metode berbasis Kualitatif yang di Dukung dengan Metode Kuantitatif dengan melakukan perhitungan sampel dengan teori menurut (Arikunto2010:134-185). yang menyatakan bahwa Sampel adalah bagian populasi yang hendak diteliti dan mewakili karakteristik populasi. Apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya, namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Dalam hal ini, peneliti mengambil 65% dari populasi yang ada yaitu 94 pengguna sehingga terdapat 62 pengguna yang akan dijadikan sampel. Selanjutnya dalam penentuan sampel peneliti mengambil metode Probablity sampling. Dalam penelitian ini adalah pengguna dari Transportasi Publik Trans Jogja dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Selanjutnya karena mengenai Transportasi Publik, maka Dinas Terkait yang menjadi *Key Informant* pada penelitian ini adalah PT. Nusantara Global Inovasi selaku promotor dari penyedia Aplikasi Trans Jogja. Adapun alasan peneliti melaksanakan penelitian di Daerah Istimewa Yogyakarta dikarenakan beberapa faktor penunjang penelitian yaitu :

- a. Kemudahan dalam mengakses informasi dan data.
- b. Objek penelitian merupakan BRT Trans Jogja yang merupakan moda transportasi umum utama yang beroperasi di Daerah Istimewa Yogyakarta.
- c. Pengguna Transportasi Umum di Daerah Istimewa Yogyakarta cenderung masif hingga menyentuh angka 3 juta per tahun 2022 walau beberapa kali mengalami

penurunan sehingga hal ini menjadi indikator peneliti untuk memudahkan penelitian.

1.9.3 Jenis Data

Data Primer

Data primer menurut (Sekaran & Bougie,2016). data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk tujuan penelitian tertentu yang dikutip juga dalam buku (Mahfud & Ghaniy,2021). Jadi dapat diartikan bahwa data primer merupakan data langsung yang didapatkan oleh peneliti ketika sedang meneliti. Maka dalam pelaksanaannya nanti sendiri peneliti akan langsung menemui key informant dalam penelitian ini yakni bidang kepala bidang Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta dan/atau yang sesuai tugas terkait peranan Kolaborasi antar lembaga pengembang inovasi transportasi publik yang dikeluarkan kemudian yang akan memberikan evaluasi.

Tabel 1.5 Teknik Pengumpulan data Primer

No	Narasumber	Data yang di perlukan	Teknik Pengumpulan Data
1	Staf Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta Bapak Aji sebagai staf bidang angkutan	Mengenai bagaimana proses Kolaborasi dengan berbagai macam stakeholder pengembang fasilitas Transportasi Publik dan langkah-langkahnya dalam menciptakan inovasi bersama	Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan metode wawancara secara mendalam kepada Narasumber yang telah di tentukan sesuai dengan porsinya masing-masing Hal ini merupakan alasan mengapa dalam menentukan narasumber, peneliti membatasi narasumber yang merupakan intansi terkait dengan penelitian. Sedangkan teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti

			nantinya akan diambil karena pertimbangan tertentu. Yaitu Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta, Pihak Swasta, dan Pengguna Aplikasi.
2	Pengembang Aplikasi Trans Jogja (PT. Nusantara Global Inovasi)	Mengenai bagaimana peran Sektor Privat dalam proses melaksanakan kolaborasi bersama Pemerintah dalam upaya mengembangkan inovasi Transportasi Publik berbasis Aplikasi	Wawancara Mendalam
3	Masyarakat Pengguna Trans Jogja/Pengguna Aplikasi Trans Jogja	Mendapatkan Informasi mengenai Survey Indikator kepuasan pengguna layanan Aplikasi Trans Jogja	Wawancara dan Menyebarkan Koisioner Penelitian dengan Jumlah 60 responden, target responden merupakan masyarakat umum yang menggunakan transportasi publik transjogja yang tersebar di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

1.9.4 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua) (Moh, 2021). Sama halnya dengan data primer untuk bagian bentuk dari data sekunder bisa berupa memo, surat, berkas (*soft file* atau *hard file*), arsip atau data dokumenter yang dipublikasikan dan ada yang tidak dipublikasikan, peraturan yang berhubungan dengan penelitian ini. Dalam pelaksanaan

penelitian ini nantinya juga akan diperjelas, diperdalam, ditambahkan dengan studi pustaka lainnya. Demi untuk mendapatkan data penelitian yang sesuai dengan arah penelitian. Adapun data sekunder dalam penelitian ini disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.7 Sumber data Sekunder

No.	Indikator Data Sekunder	Sumber Data Sekunder	Alasan
1	Data Sekunder Soft File	Kajian atau penelitian atau buku sebelumnya berupa soft file	Sebagai data pendukung dalam memahami maksud dari narasumber
2	Data Sekunder Hard File	Kajian atau penelitian atau buku sebelumnya berupa hard file	Sebagai data pendukung dalam memahami maksud dari objek penelitian

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian merupakan bagian yang penting dikarenakan pengumpulan data tersebut akan berkaitan dengan kualitas dari hasil penelitian. Sehingga dalam pemilihan teknik pengumpulan data harus tepat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a) Wawancara:

Wawancara merupakan percakapan yang terjadi oleh 2 orang atau lebih terdiri dari informan dan narasumber, yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dimana salah satu pihak bertujuan memperoleh data atau informasi dari narasumber. Menurut (Fadhallah, 2021) keuntungan menggunakan teknik wawancara yaitu:

a. Lebih bersifat fleksibel

Dengan perkembangan teknologi teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara bisa dilakukan dimana saja dan kapanpun dengan menggunakan berbagai macam platform pendukung.

- b. Akurasi jawaban narasumber lebih tepat hal ini menimalisir adanya kesalah pahaman antara peneliti dan juga narasumber.

Teknik wawancara ini bersifat terbuka, tidak terstruktur dan tidak formal. Pada tahapan wawancara dengan sumber informasi atau narasumber merupakan orang yang dianggap mengerti dan dapat memberikan data. Maka dari itu metode tersebut digunakan untuk mendapatkan data secara langsung kepada objek penelitian terkait Collaborative Governance Dalam Pengelolaan Fleksibilitas Transportasi Publik Daerah Istimewa Yogyakarta Berbasis Aplikasi (Studi Pada Aplikasi Trans Jogja DIY 2022-2023).

Tabel 1.8 Sumber Wawancara

No.	Intansi	Jabatan	Nama
1	Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta	Kepala Bidang Angkutan Transportasi Umum	Bapak Aji Muhammad
2	PT. Nusantara Global Inovasi	Staff Bagian Jaringan Kerjasama Perusahaan	Bapak Wahyu Nugroho

- b) Observasi

Menurut (Haerudin, 2020) Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap suatu objek. Observasi merupakan suatu cara yang sangat bermanfaat, sistematis, dan efektif dalam mengamati dan mendengarkan interaksi atau fenomena yang terjadi. Observasi juga meliputi pengumpulan kesan dari lingkungan sekitar. Salah satu hal penting dalam kegiatan observasi adalah kontak langsung antara peneliti dengan subjek yang akan diteliti. Pada penelitian ini, langkah awal yang dilakukan untuk melakukan pengumpulan data adalah dengan menggunakan teknik observasi, Observasi atau pengamatan dapat diartikan sebagai sebuah proses yang terfokus terhadap gejala, kejadian, atau suatu kejadian. Jadi dapat disimpulkan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT. Nusantara Global Inovasi. Observasi mengenai pola kerjasama yang di lakukan dalam

penelitian ini dengan berkunjung atau datang langsung ke lokasi penelitian tempat penulis meneliti yang dilaksanakan pada 08 Maret 2024 untuk di Kantor Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta lalu pada 14 Maret 2024 peneliti melakukan observasi yang sama pada PT. Nusantara Global Inovasi. PT. Nusantara Global Inovasi dikenal telah menciptakan produk-produk digital dengan berbagai macam fungsi dan kebutuhan dan telah mendapatkan berbagai macam penghargaan bergengsi pada sektor Nasional seperti penghargaan Bidang Teknologi Informasi Komunikasi Perusahaan Lanjutan Berbasis Teknologi (PLBT) Tahun Anggaran 2019, dan Tenant Dengan Jiwa Kewirausahaan & Keunggulan Produk Terbaik tahun 2016 yang diselenggarakan oleh Direktur Jenderal Penguatan Inovasi Kementerian Riset, Teknologi & Pendidikan Tinggi Republik Indonesia.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan atau karya tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumentasi tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian adalah sumber informasi yang sangat berguna bagi penelitian kualitatif. Dokumen itu dapat berupa bentuk teks tertulis, artefacts, gambar, maupun foto. Dokumen tertulis dapat pula berupa sejarah kehidupan (*life histories*), biografi, karya tulis, dan cerita. Dalam penelitian ini, *literature review* sebagai acuan penelitian, arsip yang digunakan dapat berasal dari arsip data Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT. Nusantara Global Inovasi, individu dalam tulisan ataupun gambar dari seseorang. Kemudian, dokumentasi yang telah dikumpulkan nantinya akan diolah lebih lanjut untuk menjadi data pendukung pada penelitian ini.

d) Survey

Survey adalah metode pengumpulan data yang melibatkan kuesioner atau wawancara terstruktur terhadap responden yang dipilih secara acak. Dalam penelitian ini, Peneliti melakukan tahap survey yang terbagi menjadi dua bagian, dan masing-masing bagian memiliki peran, fungsi serta hasil yang berbeda-beda. Dalam penelitian ini kegiatan Survey penting dilaksanakan dikarenakan dapat menjadi sumber data primer dari penelitian yang akan di jabarkan pada bagian Pembahasan. Pada metode pertama, peneliti melaksanakan Survey dengan mendatangi langsung Lokasi dari masing-masing lembaga yang terlibat

kerjasama/kolaborasi. Adapun Lembaga tersebut adalah Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta, dan PT. Nusantara Global Inovasi. Pada tahap ini, peneliti melakukan metode survey dengan melakukan wawancara mengenai proses serta sejarah awal mula mereka melaksanakan kolaborasi kepada Narasumber yang terkait. Kemudian selain melaksanakan wawancara, Peneliti juga di beri kesempatan untuk melihat langsung produk-produk unggulan dari PT. NGI. Kemudian tahap selanjutnya adalah dengan menyebarkan kuesioner yang sudah peneliti siapkan sesuai dengan judul penelitian mengenai produk aplikasi Trans Jogja. Nantinya, hasil dari jawaban Kuesioner yang telah di sebar sesuai dengan target tertentu akan di paparkan secara visual pada bagian Pembahasan.

1.9.6 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data yang akan dilaksanakan oleh peneliti nantinya mencakup 5 langkah pelaksanaan berdasarkan buku Moh (2021) dalam penelitian kualitatif, sebagai berikut:

1. Pengumpulan data, semua data yang dicari dan dikumpulkan. Peneliti nantinya sudah melaksanakan klasifikasi awal secara umum.
2. Tahap reduksi data, yakni peneliti melakukan seleksi data serta memfokuskan dan menyederhanakan data dari data yang dikumpulkan sebelumnya. Data yang tidak sesuai atau data yang tidak diperlukan perlu dipisahkan serta nanti berkaitan dengan data yang akan digunakan diklasifikasikan menjadi lebih spesifik.
3. Display, yakni penyajian data yang kemudian bisa disajikan dalam bentuk matriks atau tabel-tabel yang diperlukan.
4. Kesimpulan, yakni membuat hasil akhir yang sesuai dengan data yang didapatkan dari suatu masalah yang diteliti dalam pembahasan kualitatif deskriptif.