

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Permasalahan transportasi di Indonesia masih belum selesai sampai saat ini. Mulai dari infrastruktur yang tidak memadai sampai ke penumpukan kendaraan di jalanan yang akan menimbulkan kemacetan, folusi, dan kecelakaan yang kian meningkat. Pada saat ini pembangunan transportasi di Indonesia akan di fokuskan pada transportasi darat. Hal ini karena hanya 60% saja dari 300.000 Km jalan di Indonesia yang layak di gunakan, sedangkan sebagiannya mengalami rusak ringan dan berat. Permasalahan transportasi di Indonesia semakin hari tiada habisnya untuk di bahas. Seperti yang dilangsir dari ([www.beritatrans.com](http://www.beritatrans.com)) Menurut pengamat transportasi Djoko Setijawarno menyatakan setidaknya ada 3 masalah transportasi di Indonesia. Pertama, sarana dan infrastruktur transportasi umum yang belum memadai sehingga masyarakat lebih memilih kendaraan pribadi sebagai alat penunjang aktivitas sehari-hari. Kedua, sistem yang belum dapat mengikat atau mengurangi kendaraan pribadi. Ketiga, layanan dan fasilitas transportasi umum yang buruk dan rawan atas kriminal.

Selain persoalan infrastruktur yang belum memadai, kemacetan akibat penumpukan kendaraan di jalan raya juga menjadi issue yang masih menjadi PR bagi kota-kota di Indonesia. Kemacetan yang kerap terjadi di jalan raya tidak hanya merugikan dari segi waktu saja, melainkan juga dari segi materi. Menurut

*Global Director For Urban and Territorial Development, Disaster Risk Management And Resilience* Bank dunia, Sameh Wahba dalam laporan Bank Dunia yang berjudul “mewujudkan potensi perkotaan indonesia” menyebutkan bahwa total biaya yang hilang akibat kemacetan untuk 28 wilayah metro di Indonesia sebesar USD 4 Miliar per tahun atau sekitar Rp 56,7 triliun angka tersebut setara dengan 0,5% dari Produk Domestik Bruto (PDB) nasional. (www.merdeka.com)

Kecelakaan lalu lintas juga menjadi persoalan yang tidak bisa di pisahkan dari masalah transportasi di Indonesia. Menurut web resmi (www.kominfo.co.id) Rata-rata setiap satu jam ada 3 orang meninggal akibat kecelakaan lalu lintas. Mayoritas penyebabnya ialah rendahnya kedisiplinan dalam mengendarai sepeda motor. Data tersebut juga menyatakan bahwa besarnya jumlah kecelakaan tersebut di sebabkan oleh beberapa hal, yaitu 60% kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, 9% di sebabkan oleh kendaraan yang tidak layak jalan, dan 30% disebabkan oleh prasarana dan lingkungan. Berdasarkan web resmi (www.beritajatim.com) Menurut Badan Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan, kecelakaan lalu lintas merupakan penyebab kedua terbesar di dunia yang mengakibatkan banyak korban meninggal dunia. Dalam setiap satu jam terdapat 4 korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas. Sebanyak 72% kasus kecelakaan lalu lintas tersebut terjadi di indonesia. Kecelakaan yang melibatkan sepeda motor mencapai 73% disusul mobil 15%, truk 8%, bus 2% dan sepeda 2%. Dari data di atas menunjukkan bahwa

persoalan transportasi di Indonesia masih menjadi PR bagi pemerintah pusat maupun daerah. Sementara pada kasus di Yogyakarta tingkat kecelakaan juga semakin meningkat setiap tahunnya walaupun peningkatannya tidak terlalu tinggi dari tahun 2016 sampai 2019 tercatat peningkatan jumlah kecelakaan mencapai 2 ribuan.

Table 1.1  
Data kecelakaan di Yogyakarta

no	Data kecelakaan/tahun	2016	2017	2018	2019
1	Jumlah kecelakaan	3,777	4,011	5,061	5,944

Sumber: Bappeda.jogjapemprov.co.id

Selain tingkat kecelakaan yang tinggi akibat penumpukan kendaraan di jalan raya, folusi udara juga semakin memburuk yang diakibatkan oleh asap kenaraan. Seperti yang kita ketahui bahwa kendaraan bermotor yang menggunakan bahan bakar akan mengeluarkan karbondioksida (CO<sub>2</sub>) dan uap air (H<sub>2</sub>O) yang sangat berbahaya bagi tubuh manusia. Kondisi folusi udara yang buruk di perkotaan yang diakibatkan oleh kendaraan bermotor akan mengurangi tingkat kesehatan masyarakat perkotaan.

Salah satu solusi yang muncul ke permukaan untuk mengatasi permasalahan kecelakaan, kemacetan dan folusi udara yang buruk ialah dengan mengoptimalkan transportasi umum dan mengurangi kendaraan pribadi. Sehingga dapat mengurangi tingkat kemacetan, kecelakaan, dan juga dapat meningkatkan kualitas udara yang sehat.

Kota-kota besar di Indonesia sendiri berlomba-lomba untuk membangun infrastruktur angkutan umum. Hal ini karena angkutan umum sendiri telah menjadi kebutuhan dasar (*basic need*) bagi kebanyakan masyarakat di perkotaan. Dengan strategi meningkatkan kualitas pelayanan sampai ke tarif menjadi pilihan utama untuk menarik minat masyarakat agar lebih beralih ke angkutan umum. Salah satu contoh kota yang berhasil meningkatkan jumlah penumpang angkutan umum ialah kota Jakarta. Pada bulan juni tahun 2019 ibu kota Jakarta telah mendapatkan penghargaan dari *Honorabel Mention* di ajang *Sustainable Transport Award* (STA). Penghargaan tersebut di berikan karena Jakarta dinilai telah berhasil mengembangkan sistem Bus Rapid Transit (BRT) Transjakarta dan sukses meningkatkan jumlah penumpang angkutan umum hingga 200 persen dalam waktu kurang dari 3 tahun ([www.nasional.tempo.co](http://www.nasional.tempo.co)).

Selain itu, Jakarta juga berhasil meningkatkan fasilitas pejalan kaki dan akses menuju stasiun dan halte angkutan umum. Dilihat upaya yang di lakukan oleh kota Jakarta, memang telah menuai hasil yang di buktikan posisi Jakarta masuk ke dalam 3 besar di ajang bergengsi dunia. Selain keberhasilan dalam transportasi umum yang bisa di katakan sukses, dampak dari angkutan umum ini juga memberikan efek yang baik terhadap kemacetan Jakarta. Menurut penilaian *Tom Tom Traffic Index* 2018 bahwa Jakarta mengalami penurunan kemacetan terbesar dibanding 400 kota lain ([www.cnbcindonesia.com](http://www.cnbcindonesia.com)).

Selain Jakarta yang memiliki prestasi yang luar biasa di bidang angkutan umum, Negara Jepang juga kerap di jadikan kiblat oleh negara-negara lain.

Negara Jepang merupakan salah satu negara maju yang memiliki teknologi yang luar biasa. Maka tak heran jika angkutan umum di Negara Jepang kerap di pilih untuk melakukan perjalanan sehari-hari. Selain teknologi jepang yang sangat canggih, peraturan yang jelas juga dapat membantu untuk mendorong publik agar dapat menggunakan transportasi umum dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan Asosiasi Kereta Api Swasta Jepang, ada 216 perusahaan transportasi kereta yang beroperasi. Dari jumlah perusahaan tersebut ada 6 *japan railway* (JR) yang sebelumnya di operasikan oleh negara, sedangkan 16 produsen lainnya merupakan perusahaan swasta, 183 perusahaan kereta swasta daerah, dan 11 perusahaan kereta umum. Pada tahun 2017, jumlah penduduk jepang sendiri yang tercatat pada sensus penduduk sebanyak 127 juta jiwa. Dari total penduduk yang ada hanya 19,7 persen saja yang memiliki kendaraan pribadi untuk di gunakan dalam aktifitas sehari-hari. Sementara 79,7 persen lagi memilih angkutan umum sebagai transportasi penunjang mobilitas harian. Dari data yang ada maka dapat di simpulkan bahwa angkutan umum masih menjadi kebutuhan masyarakat Jepang. Selain itu, transportasi umum di Jepang juga mampu menurunkan tingkat laju pertumbuhan kendaraan bermotor ([www.dephub.go.id](http://www.dephub.go.id)).

Jika di lihat dari pernyataan di atas, memang banyak kota-kota yang berhasil menurunkan tingkat kemacetan dan pertumbuhan laju kendaraan di jalanan. Namun banyak juga kota-kota bahkan negara maju gagal dalam mewujudkan tujuan dari adanya transportasi umum tersebut. Seperti kota New

York, Los Angeles, dan Moskow berada pada tingkat teratas kota termacet menurut versi Inrix. Menurut survei yang dilakukan oleh Inrix pada tahun 2017 tingkat kemacetan di kota-kota seluruh dunia memang mengalami peningkatan. Tidak terkecuali kota-kota di Indonesia yang juga mengalami peningkatan kemacetan. Dari hasil survei yang dilakukan oleh Inrix, kota-kota termacet teratas di Indonesia ialah kota Jakarta, Bandung, Malang, dan Yogyakarta ([www.kompas.com](http://www.kompas.com)).

Pada penelitian ini, peneliti akan memilih daerah yang akan menjadi objek penelitian. Tujuan dari pemilihan daerah ini agar pembahasan dan data dapat akurat dan tidak melebar. Penelitian ini akan dilakukan di daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) sebagai objek penelitian. Tujuan dari dipilihnya daerah DIY sebagai objek penelitian adalah karena Yogyakarta merupakan kota budaya, kota wisata, dan kota pelajar. Dengan demikian sudah dipastikan bahwa di kota Yogyakarta memiliki jumlah pendatang yang makin meningkat. Baik itu berwisata maupun yang sedang melakukan pendidikan di Yogyakarta. dengan jumlah pendatang yang kian meningkat justru seharusnya angkutan umum kerap di jadikan sebagai alat transportasi untuk kegiatan sehari-hari. Daerah Yogyakarta sendiri hanya memiliki Transjogja sebagai transportasi massal yang saat ini beroperasi.

Berdasarkan website resmi D.I. Yogyakarta ([jogjaprovo.go.id](http://jogjaprovo.go.id)) Provinsi Yogyakarta merupakan Provinsi terkecil setelah DKI Jakarta. Dengan luas daerah sekitar 3,185 KM yang terdiri dari empat kabupaten dan satu kota.

Menurut data Badan Pusat Statistik jumlah penduduk Yogyakarta pada tahun 2019 sekitar 3,842,932 jiwa meningkat sejak tahun 2015 lalu. Selain jumlah penduduk yang setiap tahunnya meningkat, jumlah pelajar/mahasiswa dan wisatawan juga ikut meningkat. Dengan demikian Yogyakarta membutuhkan akses publik seperti angkutan umum untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Namun realitanya pada tahun 2019 Yogyakarta masih dapat tergolong daerah macet, terutama di kota jogja. Penumpukan kendaraan di jalanan dapat dilihat pada jam-jam sibuk atau jam pulang kerja. Menurut data statistik pertumbuhan kendaraan bermotor di kota jogja meningkat 4% untuk kendaraan roda empat dan 6% untuk roda dua ([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)). Keberadaan transjogja seharusnya menjadi solusi atas peningkatan kendaraan bermotor di kota jogja.

Menurut bapak Sigit Sapto Raharjo selaku kepala dinas perhubungan mengatakan kepada media online (TribunJogja.com) pada hari jumat 16 januari 2018 mengatakan “kendaraan di jogja kan sudah 1,5 jutaan lebih. Setiap tahunnya peningkatan berkisar 140 ribu sampai 150 ribu, badan jalan juga tidak bertambah”. Ujarnya, kemudia bapak Sigit juga menambahkan “kemacetankan juga dipicu karena jogja sebagai (jalan) perlintasan, baik kendaraan dari purworejo ke solo, dari solo ke cilacap dan lainnya” tambahnya

Peningkatan tersebut juga didasari oleh mudahnya dalam pengambilan kendaraan bermotor. Selain itu kebijakan yang dapat mengurangi kendaraan pribadi di kota jogja khususnya belum memihak. Misalnya pembentukan RUU tentang pajak kendaraan atau peningkatan tarif parker di Jogja.

Pada saat ini angkutan massal yang beroperasi di Yogyakarta hanya transjogja saja. Pada dasarnya keberadaan angkutan massal ialah guna untuk menurunkan tingkat laju pertumbuhan kendaraan di jalanan. Peralihan dari transportasi pribadi ke transportasi umum memang membutuhkan waktu yang lama. Karena masyarakat telah terbiasa menggunakan kendaraan pribadi sebagai penunjang kegiatan sehari-hari. Transjogja sendiri beroperasi pertama kali pada 18 februari 2008 dengan uji coba selama 10 hari. Dengan umur yang tergolong masih muda, tidak menutup kemungkinan transportasi transjogja mampu mengurangi tingkat laju kendaraan di kota jogja. Upaya untuk memajukan kota bus transjogja pun mendapatkan sambutan baik dari Gubernur D.I. Yogyakarta. hal ini dibuktikan dengan pemberian nama transjogja langsung oleh Gubernur DIY pada 7 juni 2007.

Menurut Pakar Transportasi Publik Djoko Setijowarno (pikiranrakyat.com, 2019) mengatakan bahwa “Arus dari dua arah menjadi satu arah pada manajemen lalu lintas bukan solusi jangka panjang bagi kemacetan di Kota Yogyakarta. Skema tersebut hanya akan dirasakan sesaat saja. Namun solusi yang tepat menurut pakar tersebut ialah dengan memaksimalkan keberadaan angkutan umum”. Dari pernyataan di atas maka dapat dikatakan dengan meningkatkan kualitas transjogja diharapkan angkutan pribadi bisa beralih ke angkutan umum. Tidak dapat dipungkiri bahwa Yogyakarta memang diakui sebagai kota budaya dan 1000 tempat wisata. Jika permasalahan



kemacetan dan transportasi umum masih menjadi persoalan. Maka tingkat pengunjung akan dapat turun secara drastis.

Tabel 1.2

Jumlah penumpang

no	Sub elemen	Tahun			
		2016	2017	2018	2019
1	Penumpang yang terlayani angkutan umum di DIY	6,459,181	5,999,335	5,880,610	2,478,531

Sumber: [bappeda.jogjaprovo.go.id](http://bappeda.jogjaprovo.go.id)

Jika kita lihat data diatas yang menunjukkan adanya penurunan penumpang transportasi umum. Pada tahun 2016 hingga ke tahun 2019 terjadi penurunan hingga 60%. Penyebab penurunan penumpang tersebut dikarenakan transportasi umum di nilai belum efektif dan efisien dalam melayani penumpang. Akibat dari penurunan tersebut maka akan terjadi kemacetan lalu lintas secara drastis. Selain terjadi kemacetan, tingkat folusi udara yang buruk pun akan meningkat. hal ini karena para penumpang yang sebelumnya menggunakan angkutan umum akan beralih ke angkutan pribadi.

Selain itu peningkatan jumlah kendaraan bermotor semakin meningkat hingga 150.000/tahunnya. Sampai saat ini jumlah kendaraan yang melintas di Yogyakarta hingga 1,6 juta unit/tahun. Kendaraan tersebut tidak hanya dari plat Yogyakarta namun juga dari luar Jogja. Dengan meningkatnya volume kendaraan di jalan raya sehingga menimbulkan kemacetan terutama pada saat

weekend atau hari besar nasional seperti tahun baru, imlek, lebaran idul fitri, dan juga natal. Hal ini senada dengan yang di sampaikan oleh kepala dinas DISHUB DIY yang mengatakan kendaraan di Yogya dahn sudah 1,5 jutaan lebih, setiap tahun peningkatan volume kendaraan berkisaran 140 ribu hingga 150 ribu (www.tribunjogja.com).

Pada saat ini Kota Jogja termasuk ke dalam empat besar kota termacet di Indonesia menurut riset Inrix. Dengan prestasi yang tidak memuaskan tersebut, maka transjogja lah yang akan memperbaiki prestasi tersebut. Pertumbuhan kendaraan di jogja memang relatif tidak jauh meningkat. Dari data BPS pertumbuhan kendraan roda empat meningkat 4%, sedangkan roda 2 meningkat 6%. Jika kita lihat data tersebut, peningkatan kendraan masih tergolong kecil di bandingkan dengan kota-kota besar lainnya yang mencapai 200% peningkatan kendraan setiap tahunnya (www.kompas.com). Namun jika peningkatan kendraan pribadi di jalan terus meningkat, maka akan terjadi kemacetan dan penumpukan kendraan dijalan raya untuk kedepannya. Pada table dibawah membuktikan memang terjadi peningkatan kendaraan dari tahun 2017 hingga tahun 2019. Data tersebut di dapatkan dari website resmi Bada Pusat Statistik (BPS).

Table 1.3  
Jumlah kendaraan/tahun

no	Jenis/tahun	2017	2018	2019
1	Kendaraan pribadi	1,575,074	1,410,663	1,311,073

Sumber: bps.go.id

Jika kita lihat data kendaraan di kota Jogja, pada setiap tahunnya kendaraan pribadi terus meningkat. Walaupun di kota tersebut telah ada transportasi umum yaitu bus Transjogja. Lahirnya bus transjogja tersebut semata untuk mengurangi kendaraan pribadi di jalanan. Jika pertumbuhan kendaraan terus meningkat, maka transjogja dapat dikatakan gagal dalam mengurangi laju pertumbuhan di kota Jogja. Hal ini dapat dibuktikan dengan kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan transjogja dalam aktivitas sehari-hari. Menurut data yang didapat, terjadi penurunan penumpang hingga 60 persen dari tahun 2016 hingga 2019 (Tribunjogja.com). Maka dari itu muncullah penelitian ini yang akan mencoba membahas tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kegagalan Transportasi Transjogja Dalam Mengurangi Tingkat Laju Pertumbuhan Kendaraan Di Kota Jogja.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Mengapa transportasi Transjogja gagal dalam mengurangi tingkat laju pertumbuhan kendaraan di kota Yogyakarta?
2. Apa implikasi dari kegagalan transjogja dalam mengurangi tingkat laju pertumbuhan kendaraan di kota Yogyakarta?

## **C. Tujuan dan Manfaat**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penyebab kegagalan transportasi transjogja dalam mengurangi tingkat laju pertumbuhan kendaraan di kota Yogyakarta
2. Untuk mengetahui implikasi dari kegagalan transportasi transjogja

Sedangkan manfaat penelitian ini ialah

1. Manfaat Teoritik

- Untuk menjadi referensi bagi pemangku kepentingan dalam memecahkan persoalan laju pertumbuhan kendaraan di jalanan kota Yogyakarta

- Untuk menjadi referensi atau acuan bagi peneliti yang akan datang

2. Manfaat Praktis

- Untuk menambah pemahaman dan pengalaman peneliti dalam mengetahui persoalan transportasi di perkotaan.

- Untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat agar dapat meningkatkan minat naik transportasi umum.

**D. Literature Review**

Literature review atau tinjauan pustaka merupakan suatu metode yang dilakukan untuk menganalisis dan mengkaji penelitian sebelumnya untuk di jadikan sebagai bahan acuan dalam menganalisis permasalahan yang akan di teliti. Beberapa penelitian dibawah ini yang akan menjadi bahan acuan untuk di jadikan acuan analisis dalam penelitian yang akan di lakukan:

Tabel 1.4

Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian
1	Zilhardi Idris (2009)	Kajian tingkat kepuasan pengguna angkutan umum di DIY	Hasil dari penelitian tersebut ialah tingkat kepuasan pengguna angkutan umum masih dapat

			<p>buruk. Hal itu di karenakan beberapa faktor yang menjadikan pelayanan masih dikatakan buruk. Seperti keamanan, keselamatan dan kenyamanan publik belum menjadi prioritas dalam pelayanan para penumpang. Selain itu keterbatasan moda, dan ketepatan waktu juga menjadi penilaian buruk bagi publik. Dari hasil yang di dapatkan dari 10 indikator hampir seluruhnya belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna jasa.</p>
2	Muhammad khoirul amin (2017)	Faktor-fakor Yang Mempengaruhi Pertumbuhan Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kota Pekanbaru	<p>Dari hasil penelitian yang dilakukan ada 3 poin penemuan dalam penelitian tersebut. Pertama, jumlah penduduk berpengaruh terhadap peningkatan kendaraan bermotor roda dua. Kedua, pendapatan perkapita juga berpengaruh terhadap peningkatan kendaraan bermotor roda dua. Ketiga, jumlah pajak kendaraan bermotor roda dua tidak berpengaruh terhadap peningkatan kendaraan roda dua, hal ini ditemukan karena banyaknya kendaraan roda dua tidak membayar pajak dengan tertib.</p>
3	Yudith N.A. Karetji (2017)	Kebijakan Operasional Bus Angkutan Umum Transjogja Sebagai Alternatif Mengurangi Kemacetan Lalu Lintas di Kota Yogyakarta dan Sekitarnya	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan peneliti, kebijakan pengoperasionalan transportasi bus transjogja sangat membantu memperlancar mobilitas masyarakat dan juga cukup sukses mengatasi kemacetan arus</p>

			<p>lalu lintas terutama pengendara roda dua yang semakin hari semakin meningkat. Dari segi sumber daya cukup lengkap meskipun masih terdapat beberapa hal yang perlu di perbaiki misalnya penambahan armada dan selter di tempat-tempat strategis. Kebijakan pengoperasionalan transportasi transjogja dilakukan oleh instansi teknis yakni dinas perhubungan Provinsi DIY bekerjasama dengan PT Jogja Tugu Trans sebagai implementor sejauh ini cukup berhasil, walaupun masih ada kekurangan yang harus dibenahi.</p>
4	Reno Kusuma Handoko (2019)	Tingkat Pelayanan Transjogja Sebagai Saranan Angkutan Umum di Daerah Istimewa Yogyakarta	<p>Penelitian tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan publik sebagai konsumen atau pemakai transportasi umum yang ada di jogja. Adapun hasil yang di temukan dalam penelitian tersebut berdasarkan 5 diensi yang di gunakan ialah secara umum menunjukkan kriteria baik. Terdapat 30 pernyataan yang digunakan sebagai acuan menghasilkan kriteria cukup Pada pernyataan waktu tunggu bus relatif singkat dan ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan.</p>
5	Carolina Sutandi, Eko Paulus	Evaluasi Kinerja Bus Trans Jogja Sebagai Sistem Transportasi	<p>Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan analisis deskriptif,</p>

	(2011)	Publik.	<p>bahwa transportasi transjogja memenuhi 24 dari 27 indikator standar dan standar pelayanan minimum.</p> <p>Sedangkan berdasarkan quadrant analisis terdapat 24 indikator yang mempunyai hubungan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan tinggi, dan terdapat 3 indikator yang mempunyai hubungan tingkat tinggi dan tingkat kepuasan rendah.</p>
6	Natalia Niken Ekawati, Muhammad Saleh Soeaidy, Heru Ribawanto (2014)	Kajian Danpik Pembangunan Kota Malang Terhadap Kemacetan Lalu Lintas (studi pada dinas perhubungan kota Malang)	<p>Pada penelitian ini hasil yang ditemukan ialah akibat dari kemacetan lalu lintas disebabkan oleh banyaknya pendatang dari luar kota yang ingin bekerja maupun yang ingin melanjutkan pendidikan. Apalagi masyarakat lebih memilih transportasi pribadi dibandingkan angkutan umum untuk menunjang aktivitasnya sehari-hari. Maka untuk menghindari kemacetan lalu lintas, pemerintah kota Malang mengeluarkan kebijakan melalui strategi manajemen lalu lintas, strategi pengembangan jaringan jalan, dan strategi angkutan umum. Serta penerapan jalur satu arah di kawasan lingkaran UB.</p>
7	Yessi Gusleni (2016)	Keterpaduan Pelayanan Angkutan Umum Di Kota Cirebon	<p>Pengembangan transportasi perkotaan di kota Cirebon dengan layanan <i>trunk</i> dan <i>feeder</i> berpotensi untuk dikembangkan. Area layanan angkutan umum terhadap wilayah sekitarnya dengan jarak perjalanan</p>

			menggunakan sepeda dan jalan kaki yaitu di gunakan jarak asumsi 300 meter, sehingga koredor selebar 600 meter sepanjang jalur angkutan umum merupakan wilayah layanan angkutan umum yang dapat di akses tanpa mode lain.
8	Adam Brillian Nababan (2018)	Analisis pengaruh jumlah transportasi online dan transportasi umum terhadap kemacetan di kota Medan	Dari penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan ada 3 poin yang di dapatkan. Pertama, transportasi online berpengaruh terhadap kemacetan lalu lintas di jalan raya, karena semakin banyak transportasi online yang beroperasi maka semakin bertambah kuantitas kendaraan di jalan raya. Kedua, transportasi umum juga berpengaruh terhadap kemacetan jalan raya di kota medan. Terakhir, perilaku pengemudi transportasi umum yang kurang baik menjadi penyebab terjadinya kemacetan lalu lintas di kota medan.
9	Sigit Hariono (2010)	Analisis kualitas pelayanan angkutan umum (bus kota) di kota yogyakarta.	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa rata-rata responden tidak puas terhadap kualitas pelayanan angkutan umum perkotaan di kota yogyakarta. hal ini dapat di lihat dari angka rata-rata harapan sebesar 4,55 yang masuk pada kategori sangat tinggi tidak di imbangi dengan kinerja sebesar 2,79 yang masuk pada kategori sedang. Jika di lihat dari nilai rata-rata masing-masing variabel,



			diketahui bahwa kinerja paling rendah ada pada variabel bukti fisik.
10	Arif Wibowo (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen	Menurut hasil penelitian yang menggunakan metode deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan oleh bus tranjogja secara umum sudah baik. Hal tersebut dapat di buktikan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden. dari hasil penelitian tersebut selanjutnya diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dalam kelima dimensinya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Beberapa penenitian tentang transportasi umum diatas membuktikan bahwasanya permasalahan transportasi memang belum berakhir sampai saat ini. Penelitian sebelumnya akan dijadikan sebagai acuan berfikir untuk melakukan penelitian ini. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ialah terletak pada objek permasalahan yang diangkat. Pada penelitian ini, peneliti akan mencoba untuk mencari tahu faktor-faktor yang mempengaruhi kegagalan transportasi transjogja. Sehingga dengan adanya data yang di dapatkan nantinya mampu memperbaiki citra dari transjogja di mata masyarakat. Pada dasarnya fungsi adanya angkutan umum ialah untuk mengurangi tingkat laju pertumbuhan kendaraan di jalanan, sehingga akan mengurangi tingkat kemacetan, folusi dan tingkat kecelakaan di jalan raya.

## E. Landasan Teori

Teori adalah sekumpulan konsep, definisi dan dalil yang saling terkait yang menghadirkan suatu pandangan yang sistematis tentang fenomena dengan menetapkan hubungan di antara beberapa variable, dengan maksud menjelaskan dan meramalkan fenomena” (James A. Black dan dean J. Champion, 1992:48).

Maka dari itu, teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

### 1. Transportasi Umum

#### a. Pengertian Transportasi

Menurut Salim (1993:6) transportasi merupakan aktifitas pemindahan barang (muatan) dan atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sarana tertentu. Ada dua unsur penting dalam transportasi yaitu: pemindahan atau pergerakan (*movement*) dan barang (*komoditi*) dan orang yang secara fisik berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Ada dua fungsi transportasi yaitu: angkutan penumpang dengan menggunakan mobil atau kendaraan pribadi dan angkutan penumpang dengan menggunakan kendaraan umum, baik darat, laut maupun udara seperti bus, pesawat terbang, kereta api dan kapal laut.

Sedangkan menurut Nasution (1996:50) “transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan”. Maka dari kegiatan tersebut dapat digolongkan ada 3 hal pokok dalam transportasi. Pertama, adanya muatan yang diangkut, kedua

adanya kendaraan sebagai alat untuk mengangkut, dan yang ketiga adanya jalan untuk dilalui oleh kendaraan tersebut. Proses pemindahan dari gerakan tempat asal, dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan dimana kegiatan diakhiri. Untuk itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi (*the promoting sector*) dan pemberi jasa (*the servicing sector*) bagi perkembangan ekonomi.

Pada dasarnya keberadaan transportasi merupakan untuk memudahkan aktivitas manusia. Selain itu transportasi juga dapat menjadi solusi atas permasalahan suatu kota atau daerah. Menurut Soesilo (1999:14) “mengatakan bahwa transportasi memiliki manfaat yang sangat besar dalam mengatasi permasalahan di suatu daerah atau kota”.

Beberapa manfaatnya seperti:

1. Penghematan biaya operasi
2. Penghematan waktu
3. Pengurangan kecelakaan
4. Manfaat akibat perkembangan ekonomi

b. Transportasi Umum

Transportasi umum merupakan sebuah kendaraan yang memiliki fungsi untuk melakukan perpindahan dari suatu tempat awal ke tempat tujuan dengan metode perjalanan massal.

Listiani dkk. (2013), menyatakan bahwa “transportasi darat khususnya angkutan umum perkotaan yang berada pada kota-kota besar sangatlah penting keberadaannya dalam menjalankan salah satu fungsi utamanya yaitu sebagai pengangkut pergerakan masyarakat untuk mengerjakan kegiatan sehari-hari dan memberi pelayanan yang cepat, nyaman, murah dan efisien”. Menurut Ferdiansyah (2009) yang mengatakan “peran utama angkutan umum ialah untuk melayani kepentingan mobilitas masyarakat dalam melakukan kegiatannya, baik kegiatan sehari-hari yang berjarak pendek (angkutan perkotaan/ perdesaan, dan angkutan antar kota dalam propinsi) maupun kegiatan sewaktu-waktu antar provinsi”. Aspek lain pelayanan angkutan umum ialah peranannya dalam mengendalikan lalu lintas, penghematan energi, dan pengembangan wilayah.

Angkutan umum penumpang menurut Warpani (1990) mengatakan bahwa “angkutan penumpang adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan penumpang kota (seperti: minibus, bus, dan lain-lain), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara”. Tujuan angkutan penumpang ialah:

- a. Melakukan pelayanan angkutan umum kepada publik dengan nyaman, aman, serta efisien.
- b. Meningkatkan lapangan pekerjaan.

c. Mengurangi tingkat kepadatan lalulintas kendaraan privat.

c. Manajemen transportasi

Manajemen transportasi merupakan sebuah sistem atau cara dalam mengelola suatu moda transportasi yang dapat dilakukan oleh suatu kelompok atau organisasi yang berjalan di bidang transportasi. Salah satu jasa transportasi yang sering di gunakan di bidang kegiatan produksi, perdagangan, pertanian, dan kegiatan jasa yang merupakan kebutuhan dasar manusia dalam kehidupan ini. Sehingga manusia sangat membutuhkan transportasi untuk menunjang kegiatan kehidupannya yang beraneka ragam yang umumnya berkaitan dengan produksi barang dan jasa.

Karena begitu pentingnya transportasi bagi masyarakat dalam mendukung aktivitas sehari-hari, maka perlu dilakukan manajemen yang baik. Pada umumnya, ada tiga tugas utama dalam manajemen transportasi, yaitu:

- a. Melakukan penyusunan *plan* atau program untuk mencapai visi dan misi suatu organisasi secara keseluruhan.
- b. Meningkatkan daya produk serta kinerja perusahaan/organisasi.
- c. Menjalankan transportasi umum secara garis besar.

d. Transportasi Berkelanjutan

Transportasi berkelanjutan merupakan bagian dari kota cerdas (*smart city*), Transportasi memiliki aksesibilitas lokal dan antar kota, adanya infrastruktur *information computer technology*, inovasi dan aman. Menurut Suthaya dan Black (2002) mengatakan bahwa terdapat enam variabel dan indikator transportasi berkelanjutan, yaitu:

- a. Efisiensi ekonomi
- b. Jalan yang nyaman dan lingkungan sekitar
- c. Keamanan lingkungan
- d. Keadilan dan keterlibatan dalam bidang sosial
- e. Keamanan
- f. Kontribusi untuk pertumbuhan ekonomi

Pada dasarnya transportasi berkelanjutan mempertimbangkan 3 isu penting yaitu lingkungan yang berkelanjutan, efisiensi ekonomi, dan keadilan sosial.

## 2. Pelayanan Publik

### a. Pengertian pelayanan

Menurut Kotler (2008) yang menyatakan bahwa pelayanan adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan apapun”.

Sedangkan menurut Moenir (2008) mengatakan “pelayanan adalah sebuah kegiatan yang dilakukan/berlangsung secara rutin atau

terus menerus dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat”. Sinambela (2008) berpendapat bahwa pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Poerwadarminta (2008:17) Mengatakan pelayanan adalah “sebuah perbuatan sekelompok orang yang melakukan sebuah pertolongan yang akan di berikan kepada orang lain, dan orang lain sangat membutuhkan sebuah pertolongan”.

Dari definisi yang telah di rumuskan oleh para ahli di atas maka dapat disimpulkan pelayanan adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi untuk membantu kepentingan masyarakat berdasarkan perjanjian tertentu.

b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu nilai yang didapatkan dari pelayanan yang telah diberikan. Kualitas pelayanan dapat di katakan baik ketika publik atau konsumen puas akan pelayanan tersebut, namun kualitas pelayanan dapat dikatan buruk apabila publik atau konsumen tidak merasakan dampak dari pelayanan tersebut. Menurut Usmara (2008) kualitas pelayanan ialah “suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan oleh kosumen”.

Dalam mengukur sebuah kualitas tersebut tidaklah bisa diukur, karena kualitas merupakan hal yang *imaginer* (maya) jadi bukan besaran yang mengukur suatu keberhasilan kualitas pelayanan. Oleh sebab itu maka diperlukan indikator yang dapat mengukur kualitas dari pelayanan. Metode *service quality (servqual)* merupakan metodologi yang dapat mengukur kualitas dari suatu pelayanan yang telah diberikan sebelumnya, sehingga akan diperoleh nilai yang dapat meningkatkan atau menurunkan suatu produk atau jasa yang diberikan.

Ada beberapa dimensi yang dapat menjadikan sebagai tolak ukur dalam melihat kualitas dari pelayanan (Zeithaml 1990), diantaranya ialah:

- 1) Yang terdiri atas fasilitas, peralatan, personil dan komunikasi disebut dengan (*Tangible*).
- 2) Kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*Reliable*).
- 3) Dapat membantu konsumen dalam memenuhi dalam kualitas pelayanan publik (*Responsiveness*).
- 4) Pengetahuan dan keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang pemberi pelayanan (*Competence*).
- 5) Sikap pemberi layanan harus memiliki sifat yang ramah, bersahabat, serta langsung tanggap terhadap konsumen (*Courtesy*).



- 6) Harus memiliki sikap yang jujur guna untuk menanamkan kepercayaan untuk konsumen (*Creability*).
- 7) Harus mendapatkan keamanan dari pemberi layanan (*Security*).
- 8) Mendapatkan kemudahan dalam mengadakan kontak serta pendekatan (*Acces*).
- 9) Kemauan dalam pemberi pelayanan dapat mendengarkan suatu keinginan atau aspirasi suatu pelanggan, serta dapat kesedian dalam menyampaikan informasi yang baru terhadap masyarakat (*Comunication*).
- 10) Dapat melakukan segala usaha guna untuk mengetahui kebutuhan pelanggan (*Understanding the customer*).

Sedangkan menurut George M. Selim dan Sally A. Woodward mengatakan ada 5 volume dalam mengukur kualitas pelayanan. Yaitu:

- 1) Volume pekerjaan
- 2) Volume ekonomi
- 3) Efisiensi
- 4) Efektifitas
- 5) persamaan

c. Karakteristik Pelayanan

Karakteristik pelayanan adalah suatu ciri khas yang akan membedakannya dengan ciri khas lainnya. Menurut Fitzimmons (2006) berpendapat bahwa karakteristik pelayanan harus memiliki lima karakteristik, yaitu:

- 1) Keikutsertaan masyarakat dalam proses pelayanan.
- 2) Pelayanan yang di dapatkan dalam waktu bersamaan (*simultaneity*).
- 3) Pelayanan yang tidak bisa di lihat namun bisa dirasakan dampaknya (*service perishability*).
- 4) Tidak berwujud (*intangibility*).
- 5) Beragam (*heterogenity*).

d. Dimensi kualitas pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2009) mengatakan bahwa ada 5 indikator pokok dalam kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibility*

Merupakan hal yang dapat terlihat seperti fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi.

2. *Reliability*

Merupakan kemampuan dalam melaksanakan pelayanan sesuai apa yang telah tertera secara meyakinkan dan akurat.

3. *Responsiveness*

Merupakan kesiapan dan kesediaan pelayan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan cepat dan efisien.

4. *Assurance*

Memberikan jaminan kepada publik akan keamanan, keselamatan, serta kenyamanan agar dapat dipercaya publik.

5. *Empathy*

Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada pelanggan penerima pelayanan serta tidak membedakan siapapun pelanggan tersebut.

e. Model kualitas pelayanan

Menurut Grongos yang dikutip dalam Tjiptono (2005:261) mengatakan ada 6 elemen dalam kualitas pelayanan yang bisa dikatakan pelayanan yang baik, yaitu diantaranya:

1. *Professionalism and skills*

penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik yang memiliki pengalaman, pengetahuan dan keterampilan dalam memecahkan suatu masalah yang akan di hadapi.

2. *Attitudes and Behavior*

Pelanggan bisa mendapatkan suatu perhatian dari pemberi pelayanan, dan pemberi pelayanan akan melayani dengan ramah.

3. *Accessibility*

Dalam penyediaan pelayanan harus menyediakan tempat dan memiliki ruangan yang baik. Karyawan harus memiliki jam operasional yang baik serta dapat mengoperasikan dengan baik. Maka dengan adanya jam operasional yang didapat oleh karyawan maka harus bekerja dengan baik.

#### 4. *Reliability and Trustworthiness*

Dalam poin ini pelanggan harus dapat memahami apapun yang terjadi dalam pelayanan atau yang sudah terjadi dalam pelayanan, pelanggan bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan serta sistemnya dalam menentukan janji yang telah ditentukan dan dapat melakukan sesuatu dengan kepentingan suatu pelanggan.

#### 5. *Recovery*

Pelanggan dapat menyadari apabila terjadi kesalahan dalam pemberi pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan, maka penyedia jasa akan mengambil tindakan untuk mengatasi situasi tersebut dan akan mencari solusi yang terbaik untuk masalah tersebut.

#### 6. *Reputation and Credibility*

Pemberi layanan harus meyakini pelanggan bahwa pelayanan yang di berikan sesuai dengan baik. Sehingga sesuai dengan pemberian nilai atau imbalan yang sesuai dengan biaya yang di keluarkan.

### **F. Defenisi Konseptual**

Defenisi konseptual merupakan suatu pemikiran umum yang menggambarkan konsep-konsep Khusus yang akan menentukan variabel-variabel yang akan saling berhubungan. Adapun defenisi konseptual dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Transportasi umum adalah suatu alat yang berfungsi sebagai pemindah barang atau orang dari tempat semula ke tempat yang dituju yang bersifat pengguna massal dengan tujuan menghemat waktu dan biaya.
2. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang terus berlangsung yang dilakukan oleh swasta atau pemerintah untuk melakukan pelayanan kepada publik sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan, dan tanpa membeda-bedakan ras, suku, agama, budaya, dan warna kulit.

#### **G. Defenisi Operasional**

Defenisi operasional adalah petunjuk atau cara kerja bagi peneliti dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan selama penelitian berlangsung. Maka dari itu diperlukan konsep yang tepat untuk dapat mengukur kegagalan transportasi trans jogja dalam mengurangi tingkat laju pertumbuhan kendaraan di kota Yogyakarta. Adapun indikator yang digunakan ialah:

1. Transportasi Publik
  - a. kehematan anggaran yang digunakan untuk mencapai tujuan transportasi publik (*economic efficiency*)
  - b. ketepatan waktu operasional transportasi publik (*time efficiency*)

- c. Menjamin keamanan, kenyamanan, keandalan dan keselamatan penumpang transportasi umum
  - d. Mampu mengurangi transportasi pribadi di jalan raya
2. Pelayanan Publik
- a. Keterjangkauan biaya dalam menggunakan transportasi umum
  - b. Kesamaan hak antar penumpang dalam mendapatkan pelayanan transportasi publik
  - c. Adanya mekanisme dalam mengumpulkan aspirasi, kebutuhan dan harapan publik
  - d. Adanya layanan informasi transportasi yang sesuai dengan kebutuhan publik

## **H. Metode Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui faktor dan Pengaruh Kegagalan Transportasi Trans Jogja Dalam Mengurangi Laju Tingkat Pertumbuhan Kendaraan Di Kota Yogyakarta. dalam metode penelitian adapun langkah-langkah kegiatan dan proses melalui tahapan yang dilakukan untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam penelitian. Dalam proses penelitian ini, peneliti melakukan serangkaian cara dan langkah kerja untuk mengetahui obyek yang menjadi sasaran penelitian. Beberapa metode yang di gunakan dalam penelitian ini ialah:

1. Jenis penelitian

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln (1994) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah “penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan yang melibatkan berbagai metode yang ada”.

## 2. Lokasi penelitian

Pada penelitian ini objek yang menjadi penelitian adalah Kota Yogyakarta tepatnya Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta dan pihak pengelola bus trans jogja yaitu PT Anindiya Mitra Internasional (AMI).

## 3. Jenis data

Dalam melakukan penelitian membutuhkan data dari berbagai sumber untuk menemukan jawaban dari penelitian, ada dua jenis data yaitu sebagai berikut:

### a. Data primer

Data primer adalah semua informasi mengenai konsep penelitian yang diperoleh secara langsung dari unit analisis yang dijadikan obejek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara kepada Kepala Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta atau yang terkait dan PT. Anindya Mitra Internasional (AMI)

### b. Data sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari dokumen-dokumen, literature dan hasil laporan yang dicatat dalam konsep penelitian didalam unit analisa yang dijadikan sebuah objek untuk diteliti.

#### 4. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan cara untuk memperoleh data atau fakta yang ada dilapangan. Menurut Drs. Tatang M. Amirin (1986:94) berpendapat bahwa Teknik pengumpulan data merupakan “cara yang di gunakan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi atau fakta-fakta. Ada beberapa teknik yang bisa di gunakan untuk mengumpulkan data, satu sama lain mempunyai fungsi dan hendaknya di pergunakan secara tepat sesuai dengan tujuan penelitian dan jenis data yang ingin digali serta keadaan subjek penelitian”.

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu teknik wawancara dan dokumentasi.

##### a. Wawancara

Menurut Esterberg dalam sugiono (2015:72) mengatakan bahwa wawancara adalah suatu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat di kerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna



dan topic tertentu. Adapun narasumber dalam wawancara yang telah dilaksanakan ialah:

1. Dinas perhubungan DI Yogyakarta

Wawancara ini dilakukan pada hari jum'at 21 Februari 2020 pukul 09:05-09:50 bertempat di kantor dinas perhubungan DI Yogyakarta. sebagai narasumber wawancara ialah bapak Sigit Budiharjo selaku kepala seksi angkutan dalam trayek.

2. Perwakilan dari PT. Anindya Mitra Internasional

Wawancara ini dilakukan pada hari sabtu tanggal 29 february 2020 pukul 10:05 s/d 10:40. Wawancara dilakukan di kantor pool porosani trans jogja, dengan narasumber bpk. Edi Wahyu Nugroho selaku kepala pool porosani dan Arni simasari selaku staf SDM di pool porosani.

3. Wawancara dengan konsumen

Wawancara dilakukan secara online dengan narasumber yang telah di pilih sebelumnya. Adapun narasumber yang diwawancarai ialah teman mahasiswa yang pernah menggunakan jasa bus trans jogja. Wawancara online ini disebabkan karena pandemi covid-19 yang sedang melanda Negara

Indonesia, termasuk daerah D.I Yogyakarta. Sehingga wawancara ini pun di lakukan secara online. Adapun nama-nama narasumber ialah sebagai berikut:

Table 1.5

No	Nama	Asal
1	Haris maulanda	Kalimantan
2	Yuli masfufah	Pacitan
3	Ika	Jogja
4	Iqbal	Jogja
5	Fitri retno sari	Jawa tengah
6	Ilham maldo putra	Riau

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan suatu bentuk teknik pengumpulan data melalui dokumen dan peninggalan tertulis yang berkaitan dari suatu penelitian. Melalui teknik dokumentasi akan memperoleh berbagai sumber data melalui hasil laporan penelitian, catata, buku, agenda, surat kabar, dan majalah. Tujuan dari teknik dokumentasi ialah untuk mencari data yang ilmiah secara umum sebagai landasan berpijak dalam menganalisa data dan menjawab permasalahan yang sedang di teliti.

## 5. Analisis data

Analisis data merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengubah data penelitian menjadi sebuah informasi baru yang di peroleh dari hasil wawancara, dokumentasi, dan data lainnya sehingga dapat mudah di pahami sebagai informasi yang berguna untuk publik. Adapun alur yang digunakan untuk menganalisis data ialah, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sehingga data yang di dapatkan dapat tertata secara rapih dan membantu untuk menarik kesimpulan dari permasalahan yang di teliti.