

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik Angkutan Umum

Menurut UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa layanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa transportasi diberikan dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan dari pengguna jasa transportasi itu sendiri. Pada prinsipnya, segala sumber daya dimanfaatkan secara penuh dan terstruktur sebagai dasar dalam pemenuhan kebutuhan dalam penyelenggaraan transportasi supaya dapat dirasakan oleh masyarakat secara luas pada semua wilayah tanpa terkecuali. Hal ini secara tersirat mengandung arti bahwa kebermanfaatan dari penyelenggaraan sistem transportasi adalah dengan terselenggaranya pelayanan yang efektif dan efisien.

Menurut Warpani (1990) angkutan merupakan sarana untuk memindahkan orang dan/ barang dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asal ke tempat tujuannya. Adapun diketahui bahwa angkutan umum penumpang adalah angkutan yang menggunakan kendaraan umum dengan sistem sewa atau bayar. Kendaraan yang merupakan angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air, dan

angkutan udara. Pengertian angkutan umum menurut Setijowarno (2005, h.1) adalah pergerakan pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan kendaraan bermotor sesuai dengan jenis angkutannya, dan dalam pelayanannya dipungut bayaran sesuai dengan kebutuhan.

Pelaksanaan layanan angkutan antarmoda ini perlu dilakukan evaluasi kinerja. Kinerja menurut Widodo dalam Pasolong (2007, h.175) yaitu melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan. Sedangkan pengertian kinerja organisasi menurut Chaizi Nasucha dalam Pasolong (2007, h.177) adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan dari setiap kelompok yang melalui usaha-usaha sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kegiatan pelaksanaan dari suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. Keterkaitan keberhasilan ataupun tolak ukur yang diberikan oleh pemerintah yang paling mudah untuk dinilai adalah tentang pelayanan publik sebab masyarakat umum dapat mengukur kinerja pemerintah secara langsung dengan berlandaskan pada pelayanan yang telah mereka terima, sehingga pelayanan publik dalam penyelenggaraan angkutan umum adalah komponen paling mendasar yang harus segera ditingkatkan.

Adapun layanan angkutan antarmoda DAMRI KSPN Borobudur ini memiliki fungsi khusus sebagai sarana angkutan penumpang dengan manfaat sebagai berikut:

1. Menunjang konektivitas dan kontinuitas penyelenggaraan Kawasan Strategis Pariwisata Nasional dengan dukungan transportasi yang selamat, aman, nyaman, sehat, terjangkau, dan terintegrasi;
2. Pengembangan jaringan konektivitas pada angkutan antarmoda baik dalam maupun antar wilayah Kawasan Strategis Pariwisata Nasional;
3. Menciptakan dan menumbuhkan peluang memaksimalkan pertumbuhan ekonomi serta investasi dengan adanya peningkatan aksesibilitas pada Kawasan Strategis Pariwisata Nasional;

B. Kualitas Pelayanan Publik

Pola baru di bidang pelayanan publik dapat mengembangkan pola pikir masyarakat agar memiliki kemampuan untuk diberdayakan selain sebagai pengguna pasif namun dapat juga terlibat untuk memantau proses penyelenggaraan pelayanan selama masih terus dilaksanakan. Dengan adanya hal tersebut diharapkan nantinya bisa bergerak lebih baik ke arah perbaikan kualitas pelayanan melalui perubahan sikap serta perilaku pelaksana serta proses pelayanan. Dalam pengertiannya, kualitas sendiri memiliki kriteria yang terus dapat berubah secara berkesinambungan. Selanjutnya dalam (Tjiptono 2017), menyatakan jika suatu citra dari kualitas pelayanan yang bagus tidak dinilai dari sudut pandang atau persepsi dari penyedia jasa, akan tetapi dinilai berdasarkan dari persepsi atau sudut pandang dari penerima jasa atau konsumen.

Hal ini dapat terjadi karena penerima jasa atau konsumen yang telah menikmati

atau membeli jasa tersebut sehingga secara tidak langsung konsumen yang seharusnya dapat menetapkan kualitas dari sebuah produk/jasa. Jadi, kualitas pelayanan merupakan hal yang dapat diketahui dengan melakukan perbandingan antara persepsi penyedia jasa dengan pengguna jasa yang secara nyata telah menerima pelayanan seperti yang mereka inginkan terhadap variabel-variabel pelayanan pada suatu perusahaan (Tjiptono 2007).

Kualitas pelayanan publik bukan merupakan kegiatan yang mudah untuk di implemetasikan, khususnya dalam hal ini adalah pemberian pelayanan publik baik jasa maupun adminitratif. Akan tetapi selain permasalahan tersebut, kualitas pelayanan publik pada saat ini adalah hal yang wajib menjadi perhatian karna dengan adanya pelayanan publik ini dapat menjadi suatu tolok ukur bagi kinerja pemerintahan itu sendiri . Sedangkan menurut Tjiptono (2017) kualitas pelayanan dapat diukur dengan 5 (lima) dimensi yang dijelaskan yakni sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik); dimensi penting yang akan memunculkan pandangan penyedia jasa terhadap konsumen, terutama konsumen baru dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan, sehingga hal ini merupakan suatu bukti nyata dari kepedulian penyedia jasa terhadap konsumen;
2. *Reability* (Keandalan); adalah suatu usaha dalam rangka memberikan pelayanan secara maksimal sesuai dengan standar atau janji, serta merupakan upaya perusahaan guna meyelenggarakan pelayanan sesuai dengan yang telah ditentukan secara tepat waktu. Aspek ini penting karena berkaitan dengan kepuasan dari konsumen yang dapat menurun apabila pelayanan yang diberikan tak sesuai dengan yang telah ditentukan;

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap); adalah kesiapan dalam membantu pengguna jasa serta mampu memberikan pelayanan yang sesuai sekaligus atau kemampuan dari perusahaan yang dilaksanakan secara langsung oleh karyawan untuk melaksanakan layanan secara cepat dan tanggap;
4. *Assurance* (Jaminan); adalah serangkaian kepercayaan dan keyakinan konsumen yang dibangun berdasarkan pengetahuan maupun perilaku karyawan dalam menggunakan jasa yang telah ditawarkan. Aspek ini sangat penting karena melibatkan persepsi dari pengguna jasa dalam menghadapi ketidakpastian akan kemampuan dari penyedia jasa;
5. *Emphaty* (Kepedulian); adalah upaya dari penyedia jasa dalam rangka memberikan perhatian kepada pengguna jasa dalam hal kepekaan terhadap kebutuhan konsumen yang dilakukan secara langsung oleh karyawan.

C. Peran Angkutan Penumpang Antarmoda pada Wilayah KSPN

Salah satu upaya agar dapat tercipta sebuah sistem penyelenggaraan transportasi secara efektif dan efisien maka diperlukan adanya dukungan integrasi dalam suatu sistem transportasi umum. Jika dengan adanya sebuah integrasi sistem transportasi umum merupakan sebuah terobosan yang paling efektif dalam mengurangi permasalahan transportasi di wilayah perkotaan dalam mewujudkan hal ini diperlukan adanya sarana transportasi umum guna mengurangi terjadinya dampak yang diakibatkan oleh kemacetan termasuk didalamnya dapat menjadi suatu hambatan dalam perkembangan sektor pariwisata termasuk di Kota Yogyakarta. Adapun menurut (Miharja dan Priadi, 2018), manfaat dari adanya integrasi moda

angkutan umum adalah sebagai berikut:

1. Mengurangi waktu perjalanan;
2. Mengurangi kemacetan lalu lintas dan pencemaran lingkungan;
3. Meningkatkan aksesibilitas sistem angkutan umum dan daya saing secara keseluruhan;
4. Menjamin berbagai sarana transportasi dan infrastruktur dalam pemanfaatannya agar lebih baik.

Layanan angkutan penumpang umum yang terdapat di wilayah KSPN ini merupakan sebuah kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah dalam sebuah Permenhub Nomor 83 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penumpang. Umum pada Kawasan KSPN sebagai suatu upaya dalam pelayanan dibidang transportasi antarmoda yang dapat mengurangi kesenjangan yang telah terjadi sebagai akibat dari belum terciptanya interkoneksi dan kualitas layanan yang baik terkait integrasi dan kemudahan akses bagi wisatawan untuk menuju tempat wisata. Sehingga dalam bidang ketersediaan fasilitas transportasi darat khususnya pada kawasan KSPN Borobudur ini diperlukan satu elemen yang memiliki peran strategis dalam mewujudkan keberhasilan adanya layanan transportasi antarmoda, yakni dengan memberikan informasi terkait layanan dan jadwal transportasi yang mudah diakses di setiap pusat kota.

Sesuai dengan Keputusan Dirjen Darat Nomor : KP DRJD/7332 Tahun 2023 tentang Penetapan Jaringan Trayek Angkutan Jalan Pada Kawasan Strategis Pariwisata Nasional Tahun 2024 dimana peraturan ini setiap tahun selalu mengalami perubahan dalam penetapan jaringan trayek karna dilakukannya evaluasi, wilayah

destinasi pariwisata KSPN Borobudur memiliki beberapa layanan trayek eksisting angkutan penumpang yang terdiri beberapa rute sebagai berikut:

1. Malioboro (Bank Indonesia)-Titik KM 0 - St.Tugu -Turi -Tempel -Borobudur yakni dengan panjang rute 49 km, waktu tempuh 240 menit, *headway* 30 menit tarif sebesar Rp.19.600,- dengan layanan angkutan berupa armada Hi-Ace sebanyak tiga unit armada;
2. Trayek Malioboro (Bank Indonesia) - Simpang Bakulan - Parangtritis yakni dengan Panjang rute sepanjang 29 km,waktu tempuh 60 menit, *headway* 30 menit, tarif sebesar Rp. 11.600,- dan dengan layanan angkutan berupa Hi- Ace sebanyak dua unit armada;
3. Trayek Makam Raja-Raja Imogiri - Terminal Palbapang - YIA dengan Panjang rute 39 km, waktu tempuh 60 menit, *headway* 60 menit, tarif sebesar Rp. 15.600,- dengan layanan angkutan berupa Hi- Ace sebanyak dua unit armada;
4. Trayek Malioboro (Bank Indonesia) -Titik KM 0- Tebing Breksi - Prambanan - Borobudur dengan panjang rute 84 km, waktu tempuh 180 menit, *headway* 30 menit dengan tarif sebesar Rp. 33.600,- dan layanan angkutan berupa *Hi-Ace* sebanyak tiga unit armada.
5. Trayek Malioboro (Bank Indonesia) - Gembira loka - Siyono - Pantai Barong dengan panjang rute 84 km, waktu tempuh 120 menit, *headway* 30 menit dengan tarif sebesar Rp. 25.600,- dan layanan angkutan berupa Hi-Ace sebanyak dua unit armada.

D. SERVQUAL

SERVQUAL merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa berdasarkan perbandingan antara persepsi konsumen atas layanan yang didapatkan dengan layanan yang diharapkan oleh konsumen. *SERVQUAL* memiliki 5 dimensi jasa (3 dimensi original dan 2 dimensi gabungan) sebagai berikut (Parasuraman et al, 1988):

1. *Tangibles*, merupakan dimensi yang berupa fasilitas benda fisik, peralatan, dan penampilan dari karyawan.
2. *Reliability*, merupakan dimensi yang berupa kemampuan pemenuhan janji pelayanan yang telah diberikan secara tepat.
3. *Responsiveness*, merupakan dimensi yang berupa kemauan dalam menolong pelanggan dan dapat memberikan pelayanan jasa secara tanggap dan cepat.
4. *Assurance*, merupakan dimensi yang berupa pengetahuan dan kesopanan yang dimiliki oleh karyawan, serta kemampuan mereka untuk menyampaikan rasa percaya diri dan kepercayaan kepada pelanggan.
5. *Empathy*, merupakan dimensi yang berupa rasa kepedulian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada setiap individu pelanggan berkaitan dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan.