

**TRANSFORMASI SISTEM TRANSPORTASI PUBLIK
(Studi Pada Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus Berbasis Aplikasi)**

(Skripsi)

Oleh

Nur Muharany



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2018**

ABSTRACT

TRANSFORMATION OF PUBLIC TRANSPORTATION SYSTEMS (Study on the Implementation of Application-Based Lease Transfers)

BY

NUR MUHARANY

Transportation is a kind of public services. Nowadays, one of the results of public transportation service products provided by the government apparatus is still having many deficiencies, or don't even consider the pattern of community movements that haven't been able to meet the quality expected by them. This opportunity is seen by business actors to provide public transportation services for people who don't have vehicle, or people who need time-efficiency by boarding public transport. A result of transportation service products made by business actors that are popular today is an online application-based transport services that uses the internet, it is very influential for people in all activities quickly and efficiently.

The purposes of this study is to analyze the condition of transformation on public transportation system. The type of this research is qualitative research using

descriptive approach, technique to collect the data used here are interviews, documentation and literature study.

The conclusion of this research is the transformation of public transportation system occurs because it is influenced by the factors driving the unplanned change, because the presence of this online transport generates a lot of fluctuation from various parties, such as community service users, the government, and the online transport. Suggestion in this research, that government should do study related to public transportation system and improve regulation. Furthermore, conventional transportation boosts the latest innovations and increases knowledge of public transport applications.

Keywords: Transformation, Public Transportation Systems, Application-Based Lease Transfers

ABSTRAK

TRANSFORMASI SISTEM TRANSPORTASI PUBLIK (Studi Pada Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus Berbasis Aplikasi)

Oleh

NUR MUHARANY

Transportasi merupakan jenis pelayanan jasa. Pada saat ini, pelayanan transportasi publik yang disediakan oleh aparat pemerintah masih banyak dijumpai kekurangan atau bahkan sama sekali tidak mempertimbangkan pola pergerakan masyarakat sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Peluang inilah yang dilihat oleh pelaku usaha untuk menyediakan jasa pengangkutan bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan atau masyarakat yang memerlukan efisiensi waktu dengan menaiki kendaraan umum. Salah satu hasil produk jasa transportasi yang dibuat oleh pelaku usaha yang sedang populer saat ini adalah jasa transportasi berbasis aplikasi *online* yang menggunakan internet, hal ini sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam segala aktifitas secara cepat dan efisien.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi transformasi pada sistem transportasi publik pada penyelenggaraan angkutan sewa khusus berbasis aplikasi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan

deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, dokumentasi dan studi pustaka.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah transformasi sistem transportasi publik terjadi karena dipengaruhi oleh faktor pendorong perubahan tidak terencana, karena hadirnya transportasi daring ini menimbulkan banyak gejolak dari berbagai pihak, seperti masyarakat pengguna layanan jasa, pemerintah, dan pihak transportasi daring. Saran dalam penelitian ini, yaitu pemerintah sebaiknya melakukan kajian terkait sistem transportasi publik dan memperbaiki regulasi. Selanjutnya, pihak transportasi konvensional meningkatkan inovasi terbaru dan meningkatkan pengetahuan terhadap aplikasi transportasi publik.

Kata Kunci: Transformasi, Sistem Transportasi Publik, Angkutan Sewa Khusus Berbasis Aplikasi

**TRANSFORMASI SISTEM TRANSPORTASI PUBLIK
(Studi Pada Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus Berbasis Aplikasi)**

Oleh

Nur Muharany

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDARLAMPUNG
2018**

Judul Skripsi : **TRANSFORMASI SISTEM TRANSPORTASI
PUBLIK (Studi pada Penyelenggaraan
Angkutan Sewa Khusus Berbasis
Aplikasi)**

Nama Mahasiswa : **Nur Muharany**

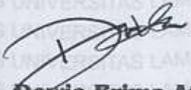
Nomor Pokok Mahasiswa : 1416041071

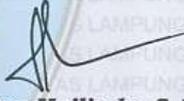
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

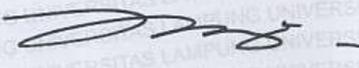
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.
NIP. 19821212 20080 1 2017


Selvi Diana Meilinda, S.A.N., M.P.A.
NIP.

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Dr. Noverman Duadji, M.Si.
NIP. 19691103 200112 1 002

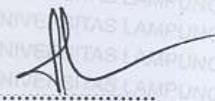
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.



Sekretaris : Selvi Diana Meilinda, S.A.N., M.PA.

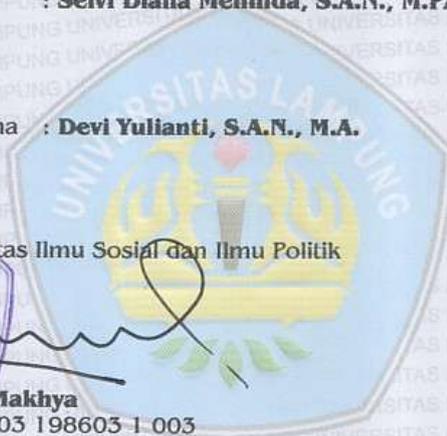


Penguji Utama : Devi Yulianti, S.A.N., M.A.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Syarif Makhya
NIP. 19590803 198603 1 003



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 April 2018

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandar Lampung, 24 April 2018

Yang membuat pernyataan,



Nur Muharany
NPM. 1416041071

MOTTO

*Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu dan
sesungguhnya yang demikian itu berat, kecuali bagi orang-
orang yang khusyu.*

(Q.S. Al-Baqarah: 45)

Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

People leave you. Allah doesn't.

(Nur Muharany)

*Perubahan itu muncul karena ada ide-ide terbaru atau
inovasi-inovasi yang mengarah pada kemajuan.*

(unknown)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati kupersembahkan sebuah karya Sederhana atas izin Allah SWT.

Kupersembahkan Karya ini kepada:

Papaku tercinta dan Mamaku tercinta.

Sebagai tanda bakti, hormat serta rasa terimakasih yang tiada terhingga ini kepada Papa dan Mama yang telah membesarkanku dengan penuh cinta dan kasih. Terimakasih atas segala kasih sayang, ketulusan, pengorbanan, motivasi serta doa yang selalu mengalir untukku.

Adik-adikku yang tersayang yang senantiasa menemaniku dengan segala keceriaan dan kasih sayang.

Sahabat-sahabat dan teman-temanku yang selalu menemani untuk memberikan semangat.

Para guru serta dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepadaku

Almamaterku Tercinta

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Nur Muharany, lahir di Palembang pada tanggal 06 Juni 1996. Penulis merupakan anak Pertama dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Saipulloh dan Ibu Merry Kurniawaty.

Penulis menyelesaikan pendidikannya di Taman Kanak-Kanak (TK) 'Aisyiyah Bustanul Athfal Muhammadiyah di Palembang diselesaikan pada tahun 2002. Selanjutnya pada tahun 2008 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) Kartika II-2 Palembang. Pendidikan selanjutnya yaitu Sekolah Menengah Pertama (SMP) Muhammadiyah 4 Palembang diselesaikan pada tahun 2011. Kemudian penulis menempuh pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 15 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2014. Pada tahun 2014 penulis terdaftar sebagai mahasiswi pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung. Selama perkuliahan penulis juga aktif dalam kegiatan kemahasiswaan di Organisasi Intra Kampus, yaitu Organisasi Himpunan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara sebagai Anggota Bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS). Selanjutnya, pada tahun 2017 di bulan Januari penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Tematik di Desa Mojopahit, Kecamatan Punggur, Lampung Selatan selama 40 hari.

SANWACANA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin tercurah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Atas kehendak dan kuasa Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Transformasi Sistem Transportasi Publik (Studi pada Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus Berbasis Aplikasi)**", sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.AN) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) di Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain:

1. Untuk kedua orangtua ku Ayahanda Saipulloh, S.E., M.M. dan Ibunda Merry Kurniawaty. Terimakasih Papa dan Mama, yang selalu mendoakan aku setiap saat, mendidik dan membesarkanku sehingga aku bisa menjadi seperti sekarang, kesabaran dalam mengajarkanku untuk menjadi anak yang tidak mudah menyerah, memberikan perhatian dan pengertian yang begitu luar

biasa, memberikan semangat, dukungan dan doa yang tiada hentinya. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang indah untuk Papa dan Mama di dunia dan di akhirat kelak. Amin.

2. Bapak Dr. Syarief Makhya, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Noverman Duadji, M. Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Ibu Intan Fitria Meutia, M.A., Ph.D selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing utama. Terima kasih bu atas bimbingan, waktu, motivasi, kesabarannya, serta masukannya yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan juga ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan. Penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan penulis yang sekiranya kurang berkenan.
6. Ibu Selvi Diana Meilinda, S.AN., M.PA. selaku dosen pembimbing kedua bagi penulis. Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingan, waktu, kesabarannya, saran, kritik serta motivasinya, dan juga ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan penulis yang sekiranya kurang berkenan.
7. Ibu Devi Yulianti, S.AN., M.A. selaku dosen penguji dan pembimbing akademik. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala ilmu yang diberikan

serta masukan, saran, motivasi, dan waktunya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini terutama dalam proses akademik. Penulis juga memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan penulis yang sekiranya kurang berkenan.

8. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Unila, yang telah memberikan ilmunya serta membimbing peneliti selama masa kuliah. Semoga ilmu dan pengalaman yang telah penulis peroleh selama perkuliahan dapat menjadi bekal yang berharga untuk kehidupan penulis kedepannya.
9. Bapak Azhari dan Bapak Johari selaku staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu membantu dalam hal administratif. Terimakasih atas kesabaran dan kesediaannya selama ini.
10. Segenap informan penelitian dari pihak Dinas Perhubungan Provinsi Lampung: Bapak Edi Riyanto, dan Ibu Meriesa Jovanita Putri, Ketua DPD Organda Provinsi Lampung, Pihak Grab Cabang Lampung, Uber Cabang Lampung, dan PT. Go-Jek Indonesia, serta masyarakat pengguna maupun pengemudi transportasi daring. Penulis mengucapkan terimakasih atas informasi dan data-data yang sudah diberikan dalam proses turlap, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Adik-adik ku, Rahma Sari Hadini, Bunga Syafira dan Qurrota A'yun. Terimakasih atas doa, bantuan, dan semangatnya yang telah kalian berikan kepada aku setiap harinya. Semoga kita selalu dapat membanggakan dan membahagiakan, Papa dan Mama. Amin.
12. Untuk sahabatku yang selalu ada, Intan Destrilia, S.AN., Annisa Utami, S.AN., Megita Amalia Maulana, S.AN. Fatwa Nurmalla Sari, Yunia

Mertisanfara, Dira Uznul Azizah dan Sondang Agustina. Terima kasih telah menjadi sahabatku sejak awal perkuliahan dan telah memberikan warna dalam kehidupan kampus. Juga tidak pernah lelah membantu, menyemangati, dan menemani dalam proses penyelesaian skripsi ini, terkhusus Intan dan Annisa terimakasih atas bantuannya, sudah selalu menjadi tempat berkeluh kesah dalam proses penyusunan skripsi ini. Untuk Megita, akhirnya ya meg, S.AN. juga. Untuk Sondang, Yunia, Dira, dan Fatwa semangat menyelesaikan skripsinya, jangan mager-mager ya! Semoga pertemanan kita selalu terjaga dan menuju kesuksesan bersama-sama.

13. Untuk Pranita Miharti, S.AN., Nabila Aisyah Romadhona, Martiana Dwi Rahayu, S.AN., Tanicha Aprilia ML, semangat menyelesaikan skripsinya ya, Cha! Terimakasih atas canda tawa kalian semua yang nantinya bakal bikin kangen, terkhusus untuk Pranita yang telah meluangkan waktunya menemani peneliti turlap untuk mendapatkan data, bersedia memberikan file, data serta bantuan lainnya dalam proses penyusunan skripsi.
14. Untuk Muhammad Fazry Aulia, S.AN. Terimakasih atas waktu luangnya, dan kesabarannya kepada peneliti dalam menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
15. Untuk YXGKUY!, Safira Nur, Anita Ashari, Wenny Permata Sari, Nuria Annisa, Fesalia Rumsya. Terimakasih teman-temanku atas candaan yang selalu kalian berikan ketika bertemu. Semoga kita akan menjadi teman selamanya.

16. Untuk Asih, Vita, Athya, Thizarani semangat dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsinya. Terimakasih atas segala dukungannya selama proses perkuliahan ini.
17. Untuk Adi black dan Dinda. Terimakasih telah mengajarkan aku cara dasar membuat dan mengedit video demi menampilkan presentasi yang baik.
18. Terimakasih teman seperjuangan Gelas Antik 2014 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, atas segala kebersamaan dan dukungannya selama proses perkuliahan. Semoga kita menjadi orang yang sukses nantinya. Amin.
19. Teman-teman KKN desa Mojopahit, kecamatan Punggur. Kak Fitri Juriah, Chairizka Sekar Ayu, Tria Nofita, Amin Sobri, Ravidy Ramadhani, Rahmad Hidayat. Terimakasih atas pengalaman yang tak terlupakan selama 40 harinya.
20. Keluarga Besar Universitas Lampung yang telah membantu saya selama saya belajar di Universitas Lampung.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Akan tetapi saya berharap kiranya karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Bandarlampung, 24 April 2018
Penulis,

Nur Muharany
NPM. 1416041071

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pelayanan Publik	11
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.1.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	13
2.1.3 Pelayanan Jasa Transportasi Publik	15
2.2 Tinjauan <i>New Public Management</i> (NPM) dan <i>Reinventing Government</i>	17
2.2.1 Pengertian <i>New Public Management</i> (NPM).....	17
2.2.2 Prinsip <i>New Public Management</i> (NPM)	20
2.2.3 Konsep <i>Reinventing Government</i>	21
2.2.4 Prinsip-Prinsip <i>Reinventing Government</i>	23
2.3 Tinjauan Transformasi	26
2.3.1 Pengertian Transformasi	26
2.3.2 Tahapan Perubahan	28
2.3.3 Faktor Pendorong Perubahan	37
2.4 Tinjauan Transportasi Publik.....	41
2.4.1 Pengertian Transportasi Publik.....	41
2.4.2 Karakteristik Transportasi Publik	42
2.4.3 Pengertian Angkutan Sewa Khusus	45
2.5 Kerangka Pikir	45
3. METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian	48
3.2 Fokus Penelitian.....	49

3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4	Lokasi Penelitian.....	54
3.5	Teknik Analisis Data.....	55
3.6	Teknik Keabsahan Data	56
4.	GAMBARAN UMUM, HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Kota Bandar Lampung	59
4.2	Gambaran Umum Dinas Perhubungan Provinsi Lampung	60
4.2.1.	Visi dan Misi Dinas Perhubungan Provinsi Lampung	60
4.2.2.	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Provinsi Lampung	62
4.2.3.	Tujuan dan Sasaran Dinas Perhubungan Provinsi Lampung	63
4.2.4.	Strategi Dinas Perhubungan Provinsi Lampung	64
4.2.5.	Kebijakan Dinas Perhubungan Provinsi Lampung	66
4.2.6.	Susunan Organisasi Dinas Perhubungan Provinsi Lampung	67
4.3	Pembahasan Penelitian.....	70
4.3.1.	<i>Shifting Demographics</i> (Pergeseran Demografis).....	70
4.3.2.	<i>Performance Gaps</i> (Kesenjangan Kinerja)	83
4.3.3.	<i>Government Regulation</i> (Peraturan Pemerintah)	88
4.3.4.	<i>Global Competition</i> (Kompetisi Global).....	114
4.3.5.	<i>Changing Economic Condition</i> (Perubahan Kondisi Ekonomi)	121
4.3.6.	<i>Advances in Technology</i> (Kemajuan dalam Teknologi)	130
5.	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	136
5.2	Saran.....	138

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Perbedaan Pelayanan Transportasi Konvensional dan Transportasi Daring	4
Tabel 2. Wilayah Transportasi Daring Beroperasi.....	7
Tabel 3. Informan Penelitian.....	52
Tabel 4. Dokumen-Dokumen yang Berkaitan dengan Penelitian	53
Tabel 5. Jumlah Karyawan di Dinas Perhubungan Provinsi Lampung Berdasarkan Golongan Tahun 2017	69
Tabel 6. Data Penduduk Berumur 15 Tahun ke atas Berdasarkan Jenis Kegiatan di Indonesia pada Tahun 2015-2017	74
Tabel 7. Data Tenaga Kerja yang Bekerja Berdasarkan Lapangan Pekerjaan Utama di Indonesia pada Tahun 2015-2017	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Model Perubahan Terencana.....	29
Gambar 2. Organisasi Sistem Terbuka.....	32
Gambar 3. Kerangka Pikir.....	47
Gambar 4. Dinas Perhubungan (Dishub) Provinsi Lampung menggelar rapat dengan para Perwakilan taksi daring	86
Gambar 5. Surat Larangan Transportasi Daring Beroperasi	91
Gambar 6. Aksi Demonstrasi Taksi Konvensional Menolak Keberadaan Taksi Daring pada Tanggal 22 Maret 2016.....	93
Gambar 7. Aksi Demonstrasi Aliansi Nasional <i>Driver Online</i> Indonesia (Aliando) Menolak PM 108 Tahun 2017.....	105
Gambar 8. Suasana Pertemuan dengan Perwakilan Driver Taksi Daring pada Tanggal 28 Maret 2018	108
Gambar 9. Berita Acara Kesepakatan Kuota Kendaraan Angkutan Sewa Khusus di Provinsi Lampung	110

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Transportasi diartikan sebagai kegiatan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Dalam hubungan ini terlihat tiga hal yaitu, adanya muatan yang diangkut, tersedia kendaraan sebagai alat angkutannya, dan ada jalanan yang dapat dilalui. Proses transportasi merupakan gerakan dari tempat asal, dari mana kegiatan pengangkutan dimulai, ketempat tujuan, kemana kegiatan pengangkutan diakhiri.¹ Manfaat terbesar transportasi publik bagi pengendara dan penumpang adalah membantu mengurangi kemacetan jalan, polusi udara, serta konsumsi minyak dan energi. Peran transportasi adalah untuk memaksimalkan kegiatan pertukaran.²

Zaman dahulu manusia menggunakan sarana transportasi yang sangat sederhana, yaitu pikulan, gerobak yang ditarik kerbau/kuda, sampan/rakit dan perahu. Dalam perekonomian yang maju, sarana transportasi yang digunakan semakin maju pula, yaitu dapat berupa sepeda, sepeda motor, truk, angkot, becak, dan lain-lain. Seiring dengan kemajuan teknologi, transportasi merupakan salah satu bidang yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, ditambah dengan tingginya tuntutan mobilitas masyarakat menjadikan sarana angkutan mengalami

¹ Nasution. *Manajemen Transportasi*. (Jakarta: Ghalia Indonesia. 1996) Hal: 50

² <http://www.journal.unair.ac.id/>, "Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan". Diakses 3 November 2017.

peningkatan. Perkembangan usaha diberbagai bidang baik bidang industri, pertanian, manufaktur, dan lain sebagainya membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung perkembangan dunia usaha itu sendiri, salah satu sarana yang dibutuhkan tersebut adalah transportasi baik transportasi darat, udara, dan laut.

Perkembangan dunia transportasi saat ini, khususnya transportasi darat berkembang sangat pesat, karena perkembangan dan pertumbuhan industri transportasi tersebut tidak lepas dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi darat yang juga mengalami perkembangan pesat. Hal lain yang juga tidak kalah pentingnya akan kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan dan distribusi hasil pembangunan diberbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air. Kebutuhan akan sarana transportasi terus meningkat seiring dengan semakin banyaknya kebutuhan pengiriman barang dan perpindahan manusia itu sendiri.³

Dalam perkembangannya, transportasi telah mengalami perubahan yang semakin modern, seperti dalam sistem manajemennya, karena di zaman sekarang penggunaan transportasi seperti angkutan tidak hanya bisa didapatkan di terminal-terminal saja, namun sudah dapat dinikmati dengan mudah, cara pemesanannya dengan menggunakan alat komunikasi seperti telepon seluler. Perubahan pada umumnya berkaitan dengan lingkungan organisasi atau kehidupan masyarakat misalnya munculnya ide-ide baru atau inovasi-inovasi dalam tata kehidupan

³ Abdulkadir, Muhammad. *Hukum Pengangkutan Niaga*. (Bandung: PT Citra Aditya Bakti. 1998) Hal: 7

masyarakat, kekuatan-kekuatan yang mengarah pada kemajuan atau perbaikan, karena kondisi yang ada dinilai sedang tidak sehat atau tidak sesuai lagi dengan kondisi masyarakat. Perkembangan teknologi dalam bidang telekomunikasi dan informasi terus merevolusi industri di bidang jasa transportasi, contohnya adalah taksi.

Meningkatnya tingkat mobilitas masyarakat membuat perusahaan transportasi melakukan inovasi-inovasi terbaru. Walaupun taksi konvensional yang tadinya sudah dapat dipermudah pemesanannya melalui media telepon atau komunikasi, hal tersebut masih membuat perusahaan-perusahaan transportasi lain melakukan inovasi lainnya, yaitu mengubah manajemen pemesanan transportasi yang tadinya dilakukan melalui telekomunikasi, tetapi sekarang menggunakan aplikasi yang disebut transportasi *online* atau dalam jaringan (*daring*), selanjutnya dalam penelitian ini istilah transportasi *online* menggunakan kata transportasi *daring*. Perkembangan manajemennya, yaitu mencakup pada cara pemesanan dan pembayaran transaksi atas jasa transportasi. Dahulu, pengguna jasa transportasi memesan via telepon dan kemudian membayar jasa dengan uang tunai. Seiring dengan perkembangan tersebut, teknologi informasi dan komunikasi memberikan pengaruh yang besar terhadap masyarakat global sebagai penggunanya. Perkembangan tersebut mendorong perubahan komunikasi konvensional menjadi komunikasi modern dengan gaya hidup digital.

Beberapa faktor yang turut mendorong perubahan antara lain adalah masalah tuntutan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, kebijakan pemerintah,

perkembangan teknologi, dan lain-lainnya.⁴ Dalam hal ini, kehadiran teknologi yang semakin canggih membuat perusahaan-perusahaan transportasi melakukan transformasi pelayanannya, yaitu dalam hal pemesanan angkutan kendaraan yang akan mereka gunakan. Adapun transformasi pelayanan yang dilakukan oleh kedua perusahaan yang bergerak di bidang transportasi ini, dapat dilihat pada data di bawah ini yaitu :

Tabel 1. Perbedaan Pelayanan Taksi Konvensional dan Taksi Daring

Transformasi Pelayanan	Taksi Konvensional	Taksi Daring
Pemesanan layanan	Web dan telepon seluler	Aplikasi berbasis teknologi informasi
Tarif	Menggunakan argometer	Sudah tertera di aplikasi, sesuai dengan jarak yang ditempuh.
Kendaraan	Milik perusahaan	Milik pribadi (<i>driver</i>)
Peraturan	Ada peraturan.	Ada peraturan tetapi masih direvisi.
Perizinan	Terdaftar secara resmi di Dinas Perhubungan	Belum terdaftar secara resmi di Dinas Perhubungan

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2017.

Berdasarkan tabel 1 di atas yang memperlihatkan perbedaan pelayanan taksi konvensional dan taksi daring, bahwa perubahan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan taksi daring tersebut dianggap lebih praktis dan dapat memudahkan urusan masyarakat dalam hal memenuhi kebutuhan mobilitas mereka di bidang transportasi, karena sebagian besar masyarakat tingkat ekonominya masih tergolong lemah atau sebagian besar belum memiliki kendaraan pribadi. Peluang inilah yang dilihat pelaku usaha untuk menyediakan jasa pengangkutan bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan atau masyarakat yang memerlukan efisiensi waktu dengan menaiki kendaraan umum. Salah satu hasil produk jasa

⁴ Rahayu, Amy. *Manajemen Perubahan dan Inovasi*. (Jakarta: Universitas Indonesia. 2013) Hal: 1

transportasi yang di buat oleh pelaku usaha yang sedang populer saat ini adalah jasa transportasi berbasis aplikasi *online* yang menggunakan internet, hal ini sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam segala aktifitas secara cepat dan efisien.

Perlahan namun pasti, ada perbaikan sarana transportasi publik di beberapa kota besar di Indonesia. Pada tahun 2004 pemerintah mulai memperbaiki transportasi publik, seperti TransJakarta yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Selanjutnya angkutan kota (angkot), pemerintah perlahan mulai melakukan perencanaan dengan cara membuat peraturan dalam meningkatkan keamanan, kenyamanan, dan lainnya bagi masyarakatnya. Tetapi, antusias masyarakat terhadap layanan transportasi daring dapat menjadi refleksi dari buruknya layanan transportasi publik yang dikelola oleh pemerintah. Dikarenakan, pelayanan jasa transportasi publik oleh aparatur pemerintah dalam bidang transportasi saat ini masih banyak dijumpai kekurangan atau bahkan sama sekali tidak mempertimbangkan pola pergerakan masyarakat sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Lain halnya dengan sektor swasta yang membuat transportasi daring, dengan menyediakan layanan *online* berbasis aplikasi sehingga pengguna jasa dapat mengakses layanan tersebut kapanpun dan dimanapun. Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka diperlukan peran pemerintah (Kementerian Perhubungan/Dinas Perhubungan) sebagai pihak pengawas dan pembuat peraturan mengenai transportasi daring.

Apabila perkembangan transportasi ini tidak dikontrol, akan menjadi ancaman bagi pengembangan transportasi publik. Hal tersebut dikarenakan, masyarakat

yang sudah terbiasa dengan berbagai layanan perusahaan yang disediakan transportasi daring akan memiliki *demand* yang tinggi, tentunya hal tersebut akan menyulitkan pemerintah untuk memenuhi tingginya *demand* tersebut, dikarenakan terbatasnya sumber daya yang dapat digunakan. Seharusnya pemerintah lebih *responsive* atau peka terhadap keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa, kemudian lebih *responsible* atau bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tahun 2015 merupakan masa yang fenomenal bagi perkembangan layanan transportasi *on demand*, atau yang biasa dikenal dengan transportasi daring. Pada awal munculannya jasa transportasi daring, dimulai oleh aplikasi Uber yang mengusung Ubertaxi sebagai bisnis layanan transportasi berbasis aplikasi *online*. Kemudian diikuti dengan kemunculan Go-jek, GrabBike, GrabTaxi, dan aplikasi berbasis *online* lainnya. Dalam rentang waktu dua belas bulan, Go-jek berkembang dari sebuah aplikasi *mobile* baru kemudian menjadi sebuah layanan besar, yang kemudian mendapat perlawanan dari GrabTaxi dengan layanan GrabBike. Persaingan tersebut pun semakin sengit dengan masuknya layanan asal Amerika Serikat, Uber, yang hadir di tanah air sejak tahun 2015. Memasuki tahun 2016, persaingan ketiga *startup* tersebut justru bertambah sengit. GrabTaxi mengubah namanya menjadi Grab, dan berusaha menyaingi Gojek di bisnis pengantaran makanan dengan membuat layanan GrabFood. Ketika Gojek meluncurkan Go-pay, Grab pun turut meluncurkan *fitur* serupa dengan nama GrabPay Credits. Uber pun turut memanasakan persaingan dengan menghadirkan UberMotor, demi bersaing dengan GrabBike dan Gojek. Seperti ingin memberi serangan balasan, Go-jek pun turut hadir dengan layanan Gocar demi menghadang

perkembangan layanan UberX dan GrabCar tepat seminggu setelah Uber meluncurkan UberMotor.⁵ Berikut ini wilayah yang sudah dijangkau oleh transportasi daring dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini, yaitu :

Tabel 2. Wilayah Transportasi Daring Beroperasi

Jenis Transportasi Daring	Wilayah Beroperasi
1. Go-jek	Jakarta, Bandung, Surabaya, Bali, Makassar, Medan, Palembang, Semarang, Yogyakarta, Balikpapan, Malang, Solo, Manado, Samarinda, Batam, Sidoarjo, Gresik, Pekanbaru, Jambi, Sukbumi, Bandar Lampung, Padang, Pontianak, Banjarmasin, Mataram, Kediri, Probolinggo, Pekalongan, Karawang, Madiun, Purwokerto, Cirebon, Serang, Jember, Magelang, Tasikmalaya, Belitung, Banyuwangi, Salatiga, Garut, Bukittinggi, Pasuruan, Tegal, Sumedang, Banda Aceh, Mojokerto, Cilacap, Purwakarta, Pematang Siantar, dan Madura.
2. Grab	Jakarta, Bandung, Surabaya, Bali, Padang, Medan, Bandar Lampung, Makassar, Semarang, dan lain-lain.
3. Uber	Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, Bandung, Cimahi, Cirebon, Surakarta, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Sidoarjo, Gresik, Malang, Batu, Banyuwangi, Jember, Bali, Lombok, Bandar Lampung, Palembang, Medan, Deli Serdang, Pekanbaru, Batam, Pontianak, Balikpapan, Manado, dan Makassar.

Sumber: Data diolah peneliti tahun 2017.

Berdasarkan tabel 2 diatas, menunjukkan bahwa transportasi daring yang memiliki cakupan wilayah terbanyak yaitu, yang pertama berada pada Go-Jek sebanyak 50 kota di Indonesia, yang kedua Uber sebanyak 30 kota di Indonesia, sedangkan Grab berada pada posisi terakhir sebanyak lebih kurang 9 kota di Indonesia.

Sebagai sebuah kota yang menuju kota metropolitan, di Kota Bandar Lampung, kehadiran transportasi daring sudah mulai beroperasi sejak tahun 2016. Adapun perusahaan teknologi yang pertama kali menyediakan layanan transportasi daring

⁵ repository.usu.ac.id/, diakses pada 7 November 2017

di Lampung yang telah resmi beroperasi yaitu, Timbel yang merupakan singkatan dari Trans Indonesia Mobile Lampung. Selain Timbel, terdapat transportasi daring lainnya yang sudah beroperasi, seperti Go-jek, Grab, dan Uber. Berdasarkan hasil wawancara dari peneliti dengan Ibu Meriesa Jovanita Putri selaku Kasi Pembinaan Keselamatan Sarana di Dinas Perhubungan Provinsi Lampung pada tanggal 20 September 2017 diketahui bahwa, di Kota Bandar Lampung terdapat dua transportasi daring yang sudah memiliki izin untuk beroperasi, yaitu Timbel, Grab, dan Uber, selebihnya transportasi daring seperti Go-jek, belum melakukan perizinan kepada Dinas Perhubungan Provinsi Lampung.

Banyaknya transportasi daring ini sangat digemari oleh penggunanya baik dari segi kebutuhan, pelayanan, kualitas maupun fasilitas yang dihadirkan. Dasar inilah yang menjadi alasan utama mengapa keberadaan transportasi daring menjadi *booming* di tengah masyarakat. Apalagi jika kita melihat kondisi yang ada seperti sekarang ini bahwa jumlah masyarakat yang begitu banyak tidak diimbangi dengan perbaikan kapasitas jalan raya. Transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah kurang mengakomodasi, seperti adanya wilayah-wilayah di Kota Bandar Lampung yang belum dijangkau oleh transportasi publik, minimnya keamanan dan kenyamanan ketika menggunakan bus umum atau angkutan kota yang seringkali sudah tidak layak beroperasi, dan kondisi infrastruktur yang masih setengah jalan sehingga menyebabkan kemacetan di berbagai titik wilayah perkotaan dan sekitarnya.

Hadirnya transportasi daring memberikan dilema tersendiri terutama bagi pemerintah. Di satu sisi layanan ini mampu menyerap tenaga kerja baru namun di

sisi lain juga menjadi ancaman bagi tenaga kerja yang sudah ada. Secara tidak langsung ini menjadikan adanya persaingan bisnis yang berimplikasi pada masalah ketenagakerjaan yaitu menyangkut masa depan pengemudi konvensional agar dapat tetap bertahan.

Berdasarkan pengamat transportasi, Ilham Manik mengatakan bahwa, Peraturan Menteri Perhubungan (PM) yang baru dapat mengendalikan hubungan antara transportasi konvensional dengan yang berbasis aplikasi daring. Menurutnya, angkutan berbasis *online* (ABO) merupakan hal yang baru dan dapat membantu melayani masyarakat. Hadirnya ABO harus dapat meningkatkan jumlah masyarakat yang menggunakan moda transportasi. Karena, belakangan ini yang terjadi adalah menurunnya penumpang angkutan umum konvensional. Sehingga sesama angkutan umum saling makan, permenhub harus menangani dan mencegah antar sesama angkutan umum agar tidak saling merugikan.⁶

Berdasarkan permasalahan yang terjadi saat ini walaupun sudah adanya regulasi yang mulai diberlakukan pada tanggal 1 November 2017 oleh pemerintah ke dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek, yang membahas tentang transportasi daring. Akan tetapi, regulasi tersebut masih menimbulkan gejolak seperti adanya aksi demonstrasi dari pengemudi transportasi daring yang merasa keberatan akan peraturan tersebut, seperti pembuatan SIM A umum, penggunaan *sticker*, dan berbadan koperasi.

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk

⁶ <https://kupastuntas.co/>, "Pengamat Transportasi Lampung Permenhub tentang Transportasi Online Pertama Baik" diakses 9 September 2017

mengkaji fenomena mengenai “**Transformasi Sistem Transportasi Publik (Studi pada Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus Berbasis Aplikasi)**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang dikaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah transformasi sistem transportasi publik pada penyelenggaraan angkutan sewa khusus berbasis aplikasi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimanakah kondisi transformasi sistem transportasi publik pada penyelenggaraan angkutan sewa khusus berbasis aplikasi.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi penelitian dan penambahan ilmu pengetahuan dalam kajian Ilmu Administrasi Publik, terutama dalam bidang transformasi suatu organisasi.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi atau acuan bagi para peneliti untuk menambah sumber penelitian bagi para *stakeholder*, masyarakat pengguna layanan, pelaku usaha transportasi daring (Go-Jek, Grab dan Uber), dan instansi yang terkait.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pelayanan Publik

2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh Instansi, Lembaga, Badan, Dinas serta Kantor Pemerintahan menuju perubahan-perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar pada semua bidang, yaitu dalam pelayanan teknologi informasi pada suatu instansi pemerintahan. Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan. Maka Gronroos,¹ mendefinisikan pelayanan yaitu, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan

¹ Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005)
Hal: 3

permasalahan konsumen/pelanggan. Selain itu Sepriyatna,² menyatakan bahwa masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis, dan menjamin adanya kepastian.

Selain definisi pelayanan di atas Kotler pun ikut mendefinisikan pelayanan sebagai “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” Kotler dalam Lukman (2000:8).³ Definisi pelayanan menurut Kotler jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk.

Sampara Lukman⁴, berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan pendapat tersebut, interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan yang menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Budiman Rusli,⁵ berdasarkan beberapa konsepsi tentang pelayanan publik maka secara umum sebuah konsep pelayanan umum terbangun dari beberapa unsur pokok seperti:

1. Pemerintah (*Servant*)

² Anggara, Sahya. *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. (Bandung: CV Pustaka Setia. 2012). Hal: 567

³ Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. (Jakarta: STIA LAN Press. 2000). Hal 8

⁴ *Ibid.* Hal: 8

⁵ Rusli, Budiman. *Kebijakan Publik (Membangun Pelayanan Publik yang Responsif)*. (Bandung : CV Adoya Mitra Sejahtera. 2015) Hal. 168

2. Masyarakat (*Customer*)
3. Hubungan antara Servent dan Customer (*Relation*)
4. Lingkungan (*Environment*)

Berdasarkan pendapat para ahli di atas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

2.1.2. Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Pelayanan administratif

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB (Izin Mendirikan Bangunan), pelayanan administrasi kependudukan (KTP (Kartu

Tanda Penduduk), NTCR (Nikah-Talak-Cerai Dan Rujuk), akte kelahiran, dan akte kematian.

2. Pelayanan barang

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

3. Pelayanan jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara (transportasi), pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Dari ketiga jenis pelayanan publik diatas, transportasi daring termasuk kedalam pelayanan jasa. Pengangkutan memberikan jasa kepada masyarakat, yang disebut jasa angkutan. Jasa angkutan merupakan keluaran (*output*) perusahaan angkutan yang bermacam-macam jenisnya sesuai banyaknya jenis alat angkutan (seperti jasa pelayaran, jasa kereta api, jasa penerbangan, jasa angkutan bus dan lain-lain).

Sebaliknya, jasa angkutan merupakan salah satu faktor masukan (*input*) dari kegiatan produksi, perdagangan, pertanian dan kegunaan lainnya.

2.1.3. Pelayanan Jasa Transportasi Publik

Seperti pembahasan sebelumnya salah satu fungsi kota atau elemen penting perkotaan adalah transportasi. Transportasi menurut Adisasmita,⁶ diartikan sebagai memindahkan barang dan orang dari suatu tempat ke tempat lain. Sedangkan transportasi publik adalah seluruh alat transportasi di mana penumpang tidak berpergian menggunakan kendaraannya sendiri.

Transportasi publik memiliki peran sangat penting dalam bidang ekonomi, sosial dan politik. Peranan transportasi perkotaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di perkotaan seperti alat untuk mendukung/memperlancar arus pertukaran barang dan jasa. Masyarakat kota cenderung untuk memanfaatkan fasilitas publik dalam sistem transportasi, seperti berbelanja, membayar pajak, melakukan aktifitas sekolah dan bekerja. Transportasi diperlukan guna mengatasi kesenjangan jarak dan komunikasi antara tempat asal dan tempat tujuan. Maka dikembangkan sistem transportasi dan komunikasi, yang berwujud sarana aksesibilitas (prasarana jalan) dan kendaraan. Dari sini timbul jasa angkutan untuk memenuhi kebutuhan pengangkutan (transportasi) dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi merupakan sektor jasa pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam melaksanakan berbagai kegiatan perekonomian dan pembangunan, kegiatan transportasi sangat luas karena meliputi berbagai unsur yang aktif dalam

⁶ Adisasmita, Sakti Adji. *Perencanaan Pembangunan Transportasi*. (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011) Hal: 59

pemindahan manusia dan barang dari suatu tempat asal ke tempat-tempat tujuan yang melibatkan berbagai stakeholders (pihak-pihak yang terkait), yang terutama adalah (1) pengguna jasa transportasi (*user*) atau penumpang dan pemilik barang; (2) operator (perusahaan pengangkutan); (3) tenaga kerja di sektor transportasi; (4) pemerintah sebagai regulator; dan (5) Masyarakat.⁷

Sebagaimana tertulis dalam kebijakan transportasi secara nasional (Sitranas, 2005),⁸ pemerintah merumuskan berbagai strategi dan upaya yang diarahkan utamanya kepada: (1) meningkatkan kualitas pelayanan transportasi; (2) meningkatkan keselamatan dan keamanan transportasi; (3) meningkatkan pembinaan pengusaha transportasi; (4) meningkatkan kualitas sumberdaya manusia, serta ilmu pengetahuan dan teknologi; (5) meningkatkan pemeliharaan dan kualitas lingkungan hidup serta penghematan penggunaan energi; (6) meningkatkan penyediaan dana pembangunan transportasi; dan (7) meningkatkan kualitas administrasi negara di sektor transportasi.

Berdasarkan uraian diatas, perubahan layanan jasa transportasi daring yang disediakan oleh pihak swasta dengan meningkatkan kualitas pelayanan transportasi, meningkatkan keselamatan, dan keamanan transportasi, maka dirasakanan penting apabila peneliti menggunakan teori tentang *New Public Management* (NPM).

⁷ Adisasmita, Sakti Adji. *Transportasi Komprehensif dan Multi Moda*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2014) Hal: 73

⁸ *Ibid.* Hal: 27

2.2. Tinjauan *New Public Management* (NPM) dan *Reinventing Government*

2.2.1. Pengertian *New Public Management* (NPM)

New Public Management (NPM) merupakan suatu paradigma alternatif yang menggeser model administrasi publik tradisional menjadi administrasi publik yang efektif, efisien serta lebih mengakomodasi pasar. Penerapan *New Public Management* (NPM) dapat dipandang sebagai bentuk modernisasi atau reformasi manajemen dan administrasi publik yang mendorong demokrasi.

New Public Management (NPM) adalah suatu sistem manajemen desentral dengan perangkat-perangkat manajemen baru seperti *controlling*, *benchmarking* dan *lean management*. NPM dipahami sebagai privatisasi sejauh mungkin atas aktivitas pemerintah. NPM secara umum dipandang sebagai suatu pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern.⁹

Secara umum NPM dipandang sebagai suatu pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman dalam dunia manajemen bisnis untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern. NPM juga merupakan teori manajemen publik yang mengadopsi praktik manajemen swasta yang dianggap lebih baik, lebih efisien,

⁹ <http://digilib.unila.ac.id/21083/15/BAB%20II.pdf>, diakses 16 April 2018

dan lebih produktif. NPM juga sangat menitikberatkan pada mekanisme pasar dalam mengarahkan program-program publik. Lahirnya NPM bermuara pada¹⁰:

1. Manajemen publik modern yang memberikan perhatian lebih besar terhadap pencapaian kinerja dan akuntabilitas para manajer;
2. Keinginan untuk meninggalkan model birokrasi klasik menuju model organisasi yang lebih fleksibel;
3. Perlunya organisasi membuat tujuan secara jelas, dan perlunya dilakukan pengukuran atas prestasi yang dicapai melalui indikator kinerja dan evaluasi program secara sistematis;
4. Komitmen yang lebih besar dari staf senior (pemimpin) terhadap partai berkuasa/pemerintah saat itu daripada bersikap netral atau nonpartisan;
5. Fungsi pemerintah akan banyak berhadapan dengan pasar (misalnya tender);
6. Terdapat kecenderungan untuk mengurangi fungsi pemerintah melalui privatisasi dan bentuk lain dari pengadopsian mekanisme pasar.

Penerapan konsep NPM menyebabkan terjadinya perubahan mendasar pada administrasi publik yang dinilai kaku, birokratis, dan hierarkis kearah yang fleksibel dan lebih mengekomodasi pasar. Konsep NPM dipandang sebagai bentuk reformasi atau modernisasi administrasi publik karena NPM menawarkan desentralisasi wewenang, depolitisasi kekuasaan sehingga mendorong demokrasi. Perubahan tersebut mengubah peran pemerintah terutama dalam hal hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Hughes, 1998). Dengan mengadopsi pendekatan tersebut instansi pemerintah (sektor publik) diharapkan memiliki

¹⁰ Syafri, Wirman. *Studi Tentang Administrasi Publik*. (Jakarta: Erlangga. 2012) Hal: 169

kinerja sebagaimana pada sektor swasta yang dianggap memiliki kualitas kinerja yang lebih baik. Dimana output yang dihasilkan memiliki jumlah yang banyak dengan tingkat input seminimal mungkin.¹¹

Meskipun banyak negara yang menerapkan NPM, motivasi dan tujuannya berbeda, misalnya motivasi privatisasi di Inggris adalah untuk efisiensi, pemotongan beban biaya (*cost-cutting*) dan memperbaiki kualitas pelayanan. Sementara itu, di Indonesia misalnya privatisasi dilakukan untuk meningkatkan pendapatan dalam rangka menutupi defisit fiscal. Penerapan NPM sebagai upaya *reinventing government*, restrukturisasi dan pembaharuan sistem birokrasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sektor publik, meningkatnya responsivitas lembaga publik terhadap pelanggan, dan memperbaiki akuntabilitas manajerial. Tujuan penting NPM adalah menjadikan sektor publik sebagai organisasi penyedia layanan yang efektif dan efisien sehingga pengukuran kinerja menjadi elemen penting dalam NPM karena berfungsi sebagai alat untuk menciptakan persaingan.¹²

Berdasarkan uraian *New Public Management* (NPM) diatas, alasan peneliti menggunakan teori tersebut karena pada awalnya pelayanan jasa transportasi yang disediakan oleh pemerintah saat ini masih dijumpai banyak kekurangan dan belum sesuai dengan harapan masyarakat seperti transportasi yang layak, murah, dan dapat dijangkau oleh wilayah yang tidak dilalui oleh transportasi umum, kemudian hal tersebut dilihat oleh pelaku usaha transportasi daring (pihak swasta)

¹¹ <http://www.ejurnal.net/>, *Penerapan New Public Management (NPM)*. Diakses 16 desember 2017

¹² Syafri, Wirman. 2012. *Op. Cit.* Hal: 170

yang menyediakan transportasi dengan menawarkan kemudahan, biaya yang lebih murah, kenyamanan dan keamanan yang lebih terjamin.

2.2.2. Prinsip *New Public Management*

NPM adalah konsep “payung”, yang menaungi serangkaian makna seperti desain organisasi dan manajemen, penerapan kelembagaan ekonomi atas manajemen publik, serta pola-pola pilihan kebijakan. Telah muncul sejumlah debat seputar makna asli dari NPM ini. Namun, di antara sejumlah perdebatan itu muncul beberapa kesamaan yang dapat disebut sebagai prinsip dari NPM menurut Christopher Hood (1991),¹³ terdiri dari tujuh doktrin, yaitu :

- a. Lebih berfokus pada manajemen, bukan kebijakan.
- b. Adanya standar yang jelas dan dilakukannya pengukuran terhadap kinerja yang dicapainya.
- c. Penekanan yang lebih besar pada pengendalian atas hasil (output), bukan pada prosedur.
- d. Pergeseran ke arah adanya tingkat persaingan yang lebih besar didalam sektor pelayanan publik.
- e. Penekanan pada pengembangan pola-pola manajemen sebagaimana yang dipraktikkan pada sektor swasta untuk mendukung perbaikan kinerja pelayanan publik.
- f. Adanya pergeseran ke arah pemecahan ke dalam berbagai unit organisasi yang lebih kecil dalam sektor pelayanan publik.

¹³ Tresiana, Novita. *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. November 2015. Hal: 36

g. Penekanan yang lebih besar pada disiplin dan parsimony dalam penggunaan sumber daya.

2.2.3. Konsep *Reinventing Government* atau Pemerintahan Wirausaha

Pemerintah wirausaha atau *reinventing government* adalah suatu paradigma sistem pemerintah baru yang digerakkan dengan secara maksimal menghasilkan nilai lebih dengan semangat kreatif, inovatif dan dengan orientasi dekat dengan pelanggan (masyarakat), dan memposisikan ulang penyelenggara pelayanan publik sebagai “Abdi Masyarakat” melalui pendekatan-pendekatan baru demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Perlu ditekankan bahwa *reinventing government* bukan ‘mengkapitalisasi’ birokrasi, namun memperbaharui semangat dalam menjalankan birokrasi.

Mewiraswastakan birokrasi pemerintah bukan berarti setiap pejabat atau petugas diharuskan berdagang atau berusaha seperti pengusaha. Melainkan adanya upaya para pejabat disertai semua komponen instansi publik itu senantiasa bekerja keras untuk meningkatkan agar supaya sumber-sumber yang berpotensi ekonomi yang dimiliki oleh instansi pemerintah dari yang tidak produktif bisa produktif, dari yang produksinya rendah ditingkatkan ke produksi yang lebih tinggi. Upaya semacam ini sangat populer dalam kinerja dunia usaha. Oleh karena prinsip-prinsip *reinventing government* itu adalah mentransformasikan kinerja dalam dunia usaha ke kinerja organisasi pemerintah.

Pemerintah wirausaha akan mendekatkan diri pada pelanggan (masyarakat) dan pada kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, pemerintah ini harus memiliki *customer satisfaction intelligent*. Jika ada ketidakpuasan yang dialami konsumen, harus segera diperbaiki, harus segera direspons. Inilah yang disebut dengan organisasi yang responsif.

Pendapat yang sejalan adalah dari salah satu Walikota Indianapolis, Amerika Serikat yakni Willam Hudnut yang dijelaskan dalam buku karya David Osborne dan Ted Gaebler dalam pidatonya tahun (1986), bahwa Pemerintah wirausaha bersedia meninggalkan program dan metode lama. Ia bersifat inovatif, imajinatif, dan kreatif, serta berani mengambil resiko. Ia juga mengubah beberapa fungsi kota menjadi sarana penghasil uang ketimbang penguras anggaran, menjauhkan diri dari alternatif tradisional yang hanya memberikan sistem penopang hidup. Ia bekerja sama dengan sektor swasta, menggunakan pengertian bisnis yang mendalam, menswastakan diri, mendirikan berbagai perusahaan dan mengadakan berbagai usaha yang menghasilkan laba. Ia berorientasi pasar, memusatkan pada ukuran kinerja, memberi penghargaan terhadap jasa. Ia pun mengatakan, “Mari kita selesaikan pekerjaan ini,” dan tidak takut untuk memimpikan hal-hal besar.¹⁴

Model pemerintahan birokrat, tidak cocok dengan pemerintahan wirausaha. Pimpinan wirausaha didorong oleh motif kepuasan pelanggan agar masyarakat tetap loyal, akan tetapi dalam pemerintahan birokrasi mereka harus pandai menjaga diri terhadap atasan dan ‘elit politik’ agar dapat terpilih kembali. Birokrat akan melayani anggota partai politik yang telah berjasa memilihnya, sedangkan

¹⁴ <https://www.academia.edu/>. “Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Reinventing Government.” Diakses pada 16 Desember 2017

wirusaha akan melayani langganan secara memuaskan. Dari penjelasan ini dapat dipahami bahwa pemerintahan wirusaha tidak membeda-bedakan pelayanan untuk salah satu golongan saja, melainkan memberikan kepuasan pelayanan untuk seluruh masyarakat.

2.2.4. Prinsip-Prinsip *Reinventing Government*

Osborne menyatakan bahwa *reinventing government* itu pada hakikatnya adalah upaya untuk mentransformasikan jiwa dan kinerja wiraswasta (*entrepreneurship*) ke dalam birokrasi pemerintah. Jiwa *entrepreneurship* itu menekankan pada upaya untuk meningkatkan sumber daya baik ekonomi, sosial, budaya, politik yang dipunyai oleh pemerintah dari yang tidak produktif bisa produktif dari yang produktivitas rendah menjadi berproduksi tinggi. Kinerja seperti inilah yang kemudian dikenal dengan upaya mewiraswastakan birokrasi pemerintah.

Selanjutnya, ada sepuluh prinsip mewiraswastakan birokrasi pemerintah berdasarkan hasil pemikiran original David Osborne dan Ted Gaebler,¹⁵ uraiannya sebagai berikut:

1. Pemerintahan Harus Bersifat Sebagai Katalis: Pemerintahan katalis merupakan suatu fungsi yang mampu memisahkan sebagai pengarah (membuat kebijakan, peraturan, undang-undang) dengan fungsi sebagai pelaksana. Selain itu, kemudian mereka menggunakan berbagai metode (kontrak, voucher, hadiah, insentif pajak, dsb.) untuk membantu organisasi publik mencapai tujuan, memilih metode yang paling sesuai untuk

¹⁵ Tresiana, Novita. 2015. *Op. cit.* Hal: 49

mencapai efisiensi, efektivitas, persamaan, pertanggungjawaban, dan fleksibilitas.

2. **Pemerintahan Milik Masyarakat:** Pemerintah milik masyarakat mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya ke tangan masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah.
3. **Pemerintah kompetitif:** Pemerintah kompetitif mensyaratkan persaingan di antara para penyampai jasa atau pelayanan untuk bersaing berdasarkan kinerja dan harga. Mereka memahami bahwa kompetisi adalah kekuatan fundamental untuk memaksa badan atau birokrasi pemerintah melakukan perbaikan.
4. **Pemerintah Berorientasi Misi:** Pemerintah berorientasi misi melakukan deregulasi internal, menghapus banyak peraturan dan ketentuan internal yang tidak efektif, dan secara radikal menyederhanakan sistem administratif yang terlampau panjang dan menghambat, seperti misalnya di bidang anggaran, perizinan, kepegawaian, dan pengadaan barang. Mereka mensyaratkan setiap badan pemerintah untuk mendapatkan misi yang jelas, kemudian memberikan kebebasan kepada pimpinan (manajer) untuk menemukan cara terbaik mewujudkan misi tersebut dalam batas-batas legal dan sah.
5. **Pemerintah Berorientasi Pada Hasil:** Pemerintah yang berorientasi hasil (*result-oriented*) mengubah fokus dari input (misalnya kepatuhan kepada peraturan dan membelanjakan anggaran sesuai dengan ketentuan) menjadi akuntabilitas pada keluaran (*output*) atau hasil. Para pimpinan organisasi

pemerintah mengukur kinerja instansi pemerintah, menetapkan target, memberi imbalan kepada instansi-instansi pemerintah yang mencapai atau melebihi target, dengan menggunakan anggaran untuk mengungkapkan tingkat kinerja yang diharapkan dalam bentuk besarnya anggaran.

6. Pemerintah Berorientasi Pelanggan: Dalam hal ini pemerintah memperlakukan masyarakat yang dilayani (siapa saja), termasuk pelajar, orang tua, pembayar pajak, orang yang mengurus KTP, pelanggan telepon, listrik, dan lain-lainnya sebagai pelanggan yang harus diutamakan. Pimpinan organisasi pemerintah melakukan survei kepada pelanggan apa yang diinginkan dan dibutuhkan ketika berhubungan dengan instansi pemerintah. Dengan masukan dan insentif dari masyarakat itu kemudian dirancang suatu pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang diinginkan.
7. Pemerintah Wiraswasta: Seperti di jelaskan di depan bahwa wiraswasta itu upaya untuk meningkatkan sumber-sumber ekonomi yang dimiliki oleh instansi pemerintah dari yang tidak produktif diupayakan berproduktif, dari yang produksinya rendah ditingkatkan berproduksi tinggi. Upaya semacam ini disebut pula kinerja. Dan kinerja seperti itu biasanya mencari etos kerjanya dunia usaha, karena itu kinerja semacam itu ingin ditransfer ke kinerja birokrasi pemerintah. Dengan demikian, pemerintah berusaha untuk memfokuskan energinya bukan sekedar untuk menghabiskan anggaran, melainkan juga menghasilkan uang.
8. Pemerintah Antisipatif: Pemerintah antisipatif adalah suatu pemerintahan yang berfikir ke depan. Pimpinan instansi pemerintah mencoba mencegah

timbulnya masalah daripada memberikan pelayanan untuk menghilangkan masalah. Mereka menggunakan perencanaan strategis, pemberian visi masa dengan, dan berbagai metode lain untuk melihat masa depan.

9. **Pemerintah Desentralisasi:** Pemerintah desentralisasi adalah suatu pemerintahan yang mendorong wewenang dari pusat melimpah ke daerah melalui organisasi atau sistem yang ada. Mendorong pejabat atau pegawai di tingkat bawah atau daerah untuk langsung memberi pelayanan, atau sebagai pelaksana, atau lebih berani membuat.
10. **Pemerintahan Berorientasi Pasar:** Pemerintah yang berorientasi pasar acap kali memanfaatkan struktur pasar swasta untuk memecahkan masalah daripada menggunakan mekanisme administratif, seperti menyampaikan pelayanan atau perintah dan kontrol dengan memanfaatkan peraturan. Mereka menciptakan insentif keuangan-insentif pajak, ajak hijau, *affluentfees*. Dengan cara ini, organisasi swasta atau anggota masyarakat berperilaku yang mengarah pada pemecahan masalah sosial.

2.3. Tinjauan Transformasi

2.3.1. Pengertian Transformasi

Perubahan adalah konstan, pemahaman terhadap perubahan akan membantu organisasi untuk mempersiapkan diri di dalam melaksanakan perubahan. Beberapa faktor yang turut mendorong melaksanakan perubahan antara lain adalah biaya, persaingan pasar, *market share*, situasi keuangan yang tidak terkontrol, masalah tuntutan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, kebijakan pemerintah, perkembangan teknologi, politik, dan lain-lainnya.

Perubahan umumnya berkaitan dengan perubahan lingkungan organisasi atau kehidupan masyarakat misalnya munculnya ide-ide baru atau inovasi-inovasi dalam tata kehidupan masyarakat, kekuatan-kekuatan yang mengarah pada kemajuan atau perbaikan, karena kondisi yang ada dinilai sedang tidak sehat atau tidak sesuai lagi dengan kondisi masyarakat, dan sifat masyarakat yang menginginkan adanya evaluasi dalam kehidupan sosial dan organisasi merupakan faktor penyebab terjadinya perubahan.

Menurut Laseau, transformasi adalah sebuah proses perubahan secara berangsur-angsur sehingga sampai pada tahap ultimate, perubahan yang dilakukan dengan cara memberi respon terhadap pengaruh unsur eksternal dan internal yang akan mengarahkan perubahan dari bentuk yang sudah dikenal sebelumnya melalui proses menggandakan secara berulang-ulang atau melipat gandakan.¹⁶

Caiden (1969),¹⁷ menggarisbawahi konsep perubahan sebagai sesuatu yang tidak beraturan, antara lain bersifat otomatis, otonom, dan tidak dapat diramalkan (*unforeseen*), tidak diketahui kapan berakhirnya (*ceasless*), bersifat universal, tanpa nama (*anonymous*), dan bahkan tidak dapat dimengerti (*imperceptible*). Kemudian perubahan memiliki penekanan pada konsesus, persesuaian, dan penerimaan, serta muncul sebab dan tidak dapat dihindari. Perubahan demikianlah oleh Caiden merupakan perubahan secara ilmiah yang tidak dapat dihindari dan tidak direncanakan.

¹⁶ <http://digilib.uinsby.ac.id/>. Diakses 16 Desember 2017

¹⁷ Rahayu, Amy. *Manajemen Perubahan dan Inovasi*. Jakarta: Universitas Indonesia. 2013) Hal: 2

Selanjutnya, Habraken (1976) yang dikutip oleh Pakilaran (2006)¹⁸, menguraikan faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya transformasi yaitu sebagai berikut:

1. Kebutuhan identitas diri (*identification*) pada dasarnya orang ingin dikenal dan ingin memperkenalkan diri terhadap lingkungan.
2. Perubahan gaya hidup (*life style*) perubahan struktur dalam masyarakat, pengaruh kontak dengan budaya lain dan munculnya penemuan-penemuan baru mengenai manusia dan lingkungannya.
3. Pengaruh teknologi baru timbulnya perasaan ikut mode, dimana bagian yang masih dapat dipakai secara teknis (belum mencapai umur teknis dipaksa untuk diganti demi mengikuti mode).

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa, transformasi adalah sebuah proses perubahan secara berangsur-angsur sehingga sampai pada tahap ultimate, konsep perubahan juga sebagai sesuatu yang tidak beraturan, antara lain bersifat otomatis, otonom, dan tidak dapat diramalkan (*unforeseen*), tidak diketahui kapan berakhirnya (*ceasless*), bersifat universal, tanpa nama (*anonymous*), dan bahkan tidak dapat dimengerti (*inperceptible*).

2.3.2. Tahapan Perubahan

Model umum perubahan terencana memiliki urutan kegiatan, mulai dari *entering* dan *contracting*, diagnosis, perencanaan dan penerapan perubahan, dan evaluasi dan institusionalisasi perubahan. Kerangka ini mendeskripsikan empat kegiatan dasar yang dilakukan secara bersama-sama oleh praktisi *organization*

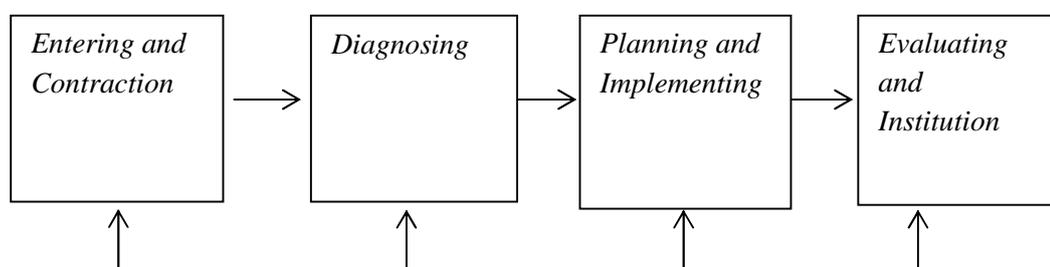
¹⁸ Alfiah dan Supriyani Elsa. "Perubahan Bentuk Rumah Adat Tongkonan Tana Toraja Berdasarkan Pendapat Teori Lesesau"

development (OD) dan organisasi dalam pengembangan organisasi. Pada model ini perubahan organisasi bukanlah proses yang bergerak lurus dan linear, melibatkan banyak kepentingan, multidimensial dan memiliki umpan balik dalam kegiatan. Worley dan Feyerheren (2003),¹⁹ menyatakan bahwa proses disebut sebagai *organizational development* apabila :

1. Fokus pada hasil dalam perubahan dari beberapa aspek dari sistem organisasi.
2. Harus ada pembelajaran atau transfer pengetahuan atau kemampuan kepada sistem klien.
3. Harus ada bukti atau tujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi sistem klien.

Dengan demikian, definisi yang sesuai yaitu *organizational development* sebagai sebuah sistem aplikasi dan transfer dari pengetahuan perilaku ke pembangunan dan perbaikan terencana dan penguatan strategi. Cummings dan Worley (2005)²⁰, menyatakan bahwa terdapat beberapa macam model perubahan terencana. Namun secara umum terdapat kerangka besar yang dapat dijadikan model dalam perubahan terencana. Perubahan terencana dapat dilaksanakan melalui empat tahap yaitu :

Gambar 1. Model Perubahan Terencana



Sumber: Cummings dan Worley (2005)

¹⁹ Rahayu, Amy. 2013. *Op. cit.* Hal: 193

²⁰ Rahayu, Amy. 2013. *Op. cit.* Hal: 194

Berikut ini penjelasan dari Gambar 2.1. tersebut, yaitu :

1. Tahap *Entering and Contraction*

Rangkaian kegiatan pertama dalam perubahan terencana terkait dengan *entering and contracting*. Kegiatan-kegiatan tersebut membantu manajer memutuskan apakah manajer ingin terlibat lebih jauh dalam program perubahan terencana dan memberikan komitmen sumber daya untuk proses tersebut. Memasuki sebuah organisasi mencakup mengumpulkan data awal untuk memahami permasalahan yang dihadapi organisasi atau menentukan area positif untuk diselidiki.

Organizational development Praktisi mungkin perlu mengumpulkan informasi awal untuk membantu menentukan masalah atau masalah pembangunan. Dalam kasus dimana perubahan yang diantisipasi bersifat strategis dan besar, proposal formal dari beberapa perusahaan konsultan diminta membuat kontrak hukum.

Memasuki hubungan *organizational development*, mumpunya dimulai ketika seorang anggota organisasi atau unit menghubungi praktisi *organizational development* tentang bantuan potensial dalam menangani masalah organisasi yang lebih inovatif, lebih kompetitif, dan lebih efektif. Dengan cara melibatkan manajer dan anggota kelompok untuk mendiskusikan masalah apa yang harus diatasi dan bagaimana mereka akan bersama-sama memenuhi tujuan yang mereka tetapkan. Anggota organisasi menjadi manajer, spesialis staf, atau beberapa peserta kunci lainnya akan terlibat. Profesional *organizational development* bisa berasal dari dalam atau luar organisasi. Dalam membantu menilai isu-isu ini, Praktisi *organizational development* mungkin perlu mengumpulkan data awal tentang organisasi tersebut.

Ketika informasi telah dikumpulkan, permasalahan, atau kesempatan didiskusikan dengan manajer dan anggota organisasi lainnya untuk mengembangkan kontrak atau persetujuan untuk terlibat dalam perubahan terencana. Kontrak menyebutkan aktivitas perubahan pada masa yang akan datang, sumber daya yang akan digunakan dalam proses perubahan, serta bagaimana praktisi *organizational development* dan anggota organisasi akan terlibat dalam proses perubahan. Pada banyak kasus, organisasi tidak melewati tahap awal ini karena munculnya situasi atau lebih: pertentangan mengenai kebutuhan untuk perubahan, adanya keterbatasan sumber daya, atau adanya metode untuk perubahan lain yang lebih mudah. Jika demikian yang terjadi maka akan sulit menjamin suatu perubahan akan sesuai dengan yang diharapkan.

2. Tahap Diagnosis

Cummings dan Worley (2005),²¹ menyatakan bahwa diagnosis merupakan tahap kedua dalam perubahan terencana. Diagnosis adalah proses untuk memahami bagaimana organisasi berfungsi saat ini dan diagnosis menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk mendesain intervensi perubahan. Kesuksesan proses ini sebenarnya ditentukan juga dengan tahap sebelumnya yaitu tahap kontrak dan awal, karena menentukan set untuk diagnosis. Dalam proses diagnosis, pertama nilai dan kepercayaan menyarankan agar proses ini dilaksanakan oleh anggota organisasi dan agen perubahan secara bersamaan. Kemudian poin kedua dalam proses diagnosis yaitu menekankan pada diagnosis secara keseluruhan bukan pada permasalahan spesifik karena diagnosis berupaya untuk mengungkap

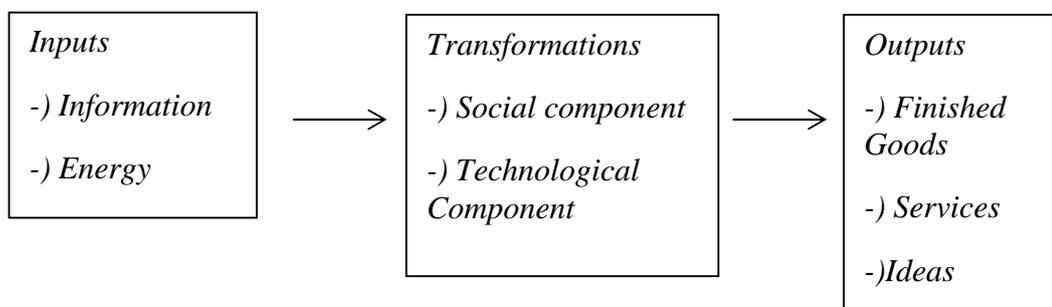
²¹ Rahayu, Amy. 2013. *Op. cit.* Hal: 194-197

permasalahan yang tidak terlihat untuk perubahan kearah masa depan yang lebih efektif.

Dalam proses diagnosis diperlukan sebuah kerangka konsep tentang apa yang akan di diagnosis. Disini diperlukan kerangka yang disebut model diagnosis yaitu sebuah kerangka konseptual yang digunakan oleh orang untuk memahami organisasi. Dalam pembahasan proses perubahan terencana, Cummings dan Worley, menggunakan model diagnosis organisasi sebagai sebuah sistem terbuka, yaitu dengan memahami organisasi sebagai kerangka kesatuan dari semua bagian yang menyusun atau subsistem.

Organisasi sebagai sistem yang terbuka terdiri dari tiga bagian yang saling berhubungan. Bagian pertama, yaitu input yang terdiri dari sumber daya manusia atau sumber daya lainnya misalnya informasi, energi, bahan-bahan, yang datang ke dalam sistem. Kedua transformasi yaitu sebagai proses mengkonversikan input menjadi output. Transformasi dapat dilaksanakan individu menjadi output. Sementara bagian ketiga yaitu output sebagai hasil proses transformasi sistem dan dikirim dilingkungan.

Gambar 2. Organisasi Sistem Terbuka
Environment



Sumber: Cummings dan Worley dalam Rahayu (2013:195)

Ditinjau dari sistem terbuka, organisasi dapat didiagnosis melalui tiga level. Level yang paling atas adalah organisasi secara keseluruhan termasuk desain dari segi struktur, strategi, dan proses perusahaan. Level kedua yaitu grup atau departemen termasuk desain grup dan peralatan untuk interaksi structural diantara anggota organisasi. Level yang paling bawah yaitu posisi individu dalam pekerjaan. Level ini termasuk bagaimana pekerjaan di desain untuk menimbulkan perilaku yang diisyaratkan untuk melaksanakan tugas.

Diagnosis level organisasi adalah sistem paling luas dalam melakukan tahap diagnosis. Dalam level organisasi, proses transformasi organisasi dan mengorganisasikannya dalam lingkungan (*input*) untuk mencapai output yang spesifik. Kombinasi antara elemen komponen desain disebut dengan orientasi strategik (Tushman dan Romanelli, 1985; Worley, Hitchin, Ross, 1996 dalam Cummings dan Worley, 2005).

Proses diagnosis akan menentukan desain intervensi dalam *organizational development* sehingga proses pengumpulan data dari tahap diagnosis sangat krusial. Proses pengambilan data pada tahap diagnosis memiliki tujuan yaitu mendapatkan data dan informasi yang valid tentang fungsi organisasi; mengumpulkan energi untuk perubahan organisasi secara konstruktif; dan membantu mengembangkan hubungan kolaboratif yang dibutuhkan untuk perubahan organisasi secara efektif. Pengumpulan data dalam tahap diagnosis dapat dilakukan menggunakan instrumen kuesioner, wawancara, observasi, dan penggunaan data sekunder.

Proses akhir pada tahap diagnosis yaitu *feedback* informasi diagnosis. Data yang berkualitas yaitu data yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan dari pemimpin organisasi. Untuk itu data yang dikumpulkan dapat dikonfirmasi ke pihak klien yaitu pimpinan organisasi terkait dengan tujuan dari perubahan tersebut sehingga data diagnosis yang di kumpulkan dapat bermanfaat. *Feedback* atas informasi ini dapat digunakan untuk mengklarifikasi data tersebut apakah relevan, dapat dipahami, deskriptif, dikonfirmasi, tepat waktu, terbagtas, signifikan, komperatif, dan mendorong langkah tindak lanjut.

3. Tahap Pengelolaan Perubahan

Dalam Rahayu,²² sejumlah literatur telah menyoroti berbagai ulasan studi tentang bagaimana manajer atau pimpinan organisasi dapat merencanakan dan mengimplementasikan perubahan organisasi. Sebuah studi dari Brown dan Eisendhardt (1997) menyarankan agar seorang pimpinan organisasi yang sukses dalam perubahan organisasi yang berkelanjutan seharusnya :

1. Menyediakan tanggung jawab yang jelas dan prioritas dengan komunikasi dan kebebasan untuk berimprovisasi.
2. Mengeksplorasi masa depan dengan bereksperimen dengan berbagai variasi pilihan.
3. Menghubungkan proyek saat ini dengan kondisi di masa yang akan datang dengan prediksi interval waktu dan prosedur transisi koreografi.

Cummings dan Worley, menyatakan bahwa perbedaan saran praktis dari manajemen perubahan dapat diorganisasikan menjadi lima aktifitas utama, yaitu motivasi untuk berubah, menyusun visi, membangun dukungan politik, mengatur

²² Rahayu, Amy. 2013. *Op. cit.* Hal: 203

transisi, dan momentum yang berkelanjutan. Aktifitas – aktifitas ini berkontribusi pada manajemen perubahan yang efektif dan disusun secara acak untuk menyesuaikan performa yang tipikal untuk setiap manajemen perubahan. Setiap aktifitas menunjukkan elemen kunci dalam kepemimpinan dalam perubahan (Conger, Spreitzer dan Lawler, 1999).

4. Tahap Evaluasi Perubahan

Tahap evaluasi berkaitan dengan penyediaan *feedback* kepada praktisi dan anggota organisasi tentang perkembangan dan dampak dari intervensi. Hasil *feedback* memberikan kemungkinan untuk melakukan diagnosis lebih lanjut dan modifikasi, atau menunjukkan hasil intervensi yang berhasil. Evaluasi mempertimbangkan kesuksesan implementasi dari intervensi yang diharapkan dan hasil jangka panjang yang dihasilkannya. Dua kunci utama dari evaluasi yang efektif yaitu pengukuran dan desain riset.

Dalam hal ini institusionalisasi yaitu pembuatan perubahan secara permanen dari bagian fungsi organisasi ditinjau melalui kerangka yang menunjukkan karakteristik organisasi, dimensi intervensi, dan proses yang berkontribusi terhadap institusionalisasi dari intervensi dalam organisasi. Evaluasi dapat dilakukan pada saat intervensi berlangsung atau setelah semua proses selesai. Perbedaan pelaksanaan evaluasi ini berkaitan dengan tujuan evaluasi yaitu dapat dilakukan untuk memberikan petunjuk atas implementasi intervensi dan untuk mengukur dampak secara keseluruhan. Kedua jenis evaluasi ini memberikan organisasi *feedback* tentang intervensi. Evaluasi yang membantu memberikan petunjuk implementasi disebut sebagai *implementation feedback* dan evaluasi

mengetahui outcome dari intervensi disebut sebagai *evaluation feedback* (Cummings, 1983).²³

Feedback evaluasi dan implementasi dapat disajikan dengan melibatkan dua aktifitas yaitu memilih variabel yang sesuai dan mendesain metode pengukuran yang tepat. Dalam memilih variabel, evaluasi seharusnya membedakan antara teori dan model konseptual dari intervensi. Model seharusnya sesuai dengan kunci utama dari intervensi seperti hasil yang diharapkan. Teori berpendapat bahwa kualitas yang bagus dari model diagnosis dapat menghasilkan kualitas kerja dan kepuasan yang tinggi. Kemudian, kekuatan hubungan akan bervariasi sesuai dengan kebutuhan pertumbuhan anggota organisasi, kebutuhan anggota organisasi yang lebih tinggi maka akan lebih banyak pengadaan jabatan yang memberikan hasil yang positif.

Penyusunan variabel yang sesuai dibutuhkan dalam *feedback* evaluasi dan *feedback* implementasi. Pengukuran atas variabel intervensi dapat membantu menentukan intervensi yang tepat atas output yang diukur. Variabel seharusnya memberikan petunjuk tidak hanya pada implementasi intervensi tetapi juga pilihan tentang variabel perubahan untuk mengukur tujuan evaluatif.

Tahap selanjutnya yaitu pemilihan alat ukur yang sesuai. Sebuah pengukuran yang tepat memiliki definisi operasional yang tepat, yaitu menspesifikasikan data empiris yang dibutuhkan, cara mengumpulkan data, dan metode analisis data. Definisi operasional penting dalam pengukuran karena menyediakan petunjuk secara detail tentang karakteristik dari situasi yang diobservasi dan bagaimana

²³ Rahayu, Amy. 2013. *Op. cit.* Hal: 206

penggunaannya. Sementara itu, reliabilitas berkaitan dengan pengukuran yang menunjukkan nilai benar dari variabel. Dalam hal ini yang dimaksudkan benar yaitu tingkat keakuratan definisi operasional menerjemahkan data menjadi informasi.

Kemudian validitas berkaitan dengan pengukuran mampu merefleksikan variabel yang diharapkan untuk direfleksikan. Pratisi dapat meningkatkan validitas pengukuran melalui beberapa cara. Pertama, menyampaikan pertanyaan kepada kolega dan teman tentang pengukuran yang diajukan apakah sudah mempresentasikan variabel – variabel. Kedua, menggunakan berbagai macam metode pengukuran untuk mengukur variabel yang sama yaitu untuk melakukan pengukuran awal terhadap alat ukur. Ketiga, menganalisis korelasi antara variabel yang apa yang akan diukur. Keempat, apabila variabel dapat diperkirakan dan secara akurat variabel lainnya diwaktu yang berlainan.

2.3.3. Faktor Pendorong Perubahan

Perubahan adalah membuat sesuatu menjadi berbeda. Perubahan dapat merupakan perubahan terencana (*planned change*) atau perubahan tidak terencana (*unplanned change*). Perubahan dapat terjadi pada kegiatan yang bersifat rutin dan kontinu, namun yang lebih penting adalah pada kegiatan yang sifatnya strategis yang tidak terjadi berulang-ulang. Dengan demikian Greenberg dan Baron,²⁴ yang dimaksud dengan *planned change* merupakan aktivitas yang dimaksudkan dan sifatnya sengaja dan dirancang untuk memenuhi beberapa tujuan organisasional.

²⁴ Wibowo. *Manajemen Perubahan*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2011) Hal: 117

Perubahan organisasional berasal dari sebuah keputusan strategis untuk mengubah cara organisasi mengerjakan usahanya. Sementara itu, *unplanned change* atau perubahan tidak terencana merupakan pergeseran aktivitas organisasional karena adanya kekuatan yang sifatnya eksternal, yang berbeda di luar control organisasi. Greenberg dan Baron,²⁵ berpendapat bahwa ada beberapa faktor yang merupakan kekuatan dibelakang kebutuhan akan perubahan. Mereka memisahkan antara perubahan terencana dan perubahan tidak terencana.

A. Perubahan Terencana

Kekuatan dalam perubahan terencana yang dihadapi organisasi disebutkan sebagai berikut :

1) *Change in Product or service* (perubahan dalam produk atau jasa)

Perkembangan teknologi telah mendorong tumbuhnya produk baru sejalan kebutuhan pelanggan. Disamping itu, bervariasinya perilaku konsumen memerlukan peningkatan pelayanan yang lebih memuaskan pelanggan.

2) *Change in organizational size and structure* (perubahan dalam ukuran dan struktur organisasi)

Perubahan yang terjadi menyebabkan banyak organisasi melakukan restrukturisasi, dan biasanya diikuti dengan *downsizing* dan *outsourcing*. Restrukturisasi cenderung membentuk organisasi yang lebih datar dan berbasis tim.

3) *Change in administrative system* (perubahan dalam sistem administrasi)

Perubahan system administrasi dimaksudkan untuk memperbaiki efisiensi, mengubah citra perusahaan, atau untuk mendapatkan kekuasaan dalam organisasi.

²⁵ Wibowo. 2011. *Op. cit. Hal: 88-90*

4) *Introduction of new technologies* (introduksi teknologi baru)

Perubahan teknologi baru berlangsung secara cepat dan mempengaruhi cara kerja orang-orang dalam organisasi. Teknologi baru diharapkan membuat organisasi semakin kompetitif.

B. Perubahan Tidak Terencana

Sementara itu, perubahan tidak terencana terjadi karena adanya hal-hal berikut :

1) *Shifting employee demographics* (pergeseran demografis pekerja)

Komposisi tenaga kerja mengalami perubahan dengan kecenderungan semakin beragam. Keberagaman tenaga kerja memerlukan perlakuan yang semakin beragam pula, sesuai dengan ciri kebutuhannya yang semakin berkembang.

2) *Performance gaps* (kesenjangan kinerja)

Tujuan organisasi yang menjadi ukuran kinerja tidak selalu dapat dicapai. Terjadi kesenjangan antara yang diharapkan dan yang dapat dicapai. Kesenjangan yang terjadi perlu direspons dengan berbagai tindakan perubahan.

3) *Government Regulation* (peraturan pemerintah)

Kebijakan dan peraturan pemerintah yang baru dapat memengaruhi kelangsungan suatu bisnis dan cara kerja organisasi pemerintah. Hal yang pada waktu yang lalu diperbolehkan, suatu saat dapat dilarang.

4) *Global competition* (kompetisi global)

Persaingan global menuntut bisnis semakin efisien dan mampu menghasilkan produk dan jasa lebih murah. Setiap perusahaan berusaha untuk mendapatkan market share yang semakin besar.

5) *Changing economic condition* (perubahan kondisi ekonomi)

Perubahan kondisi ekonomi dapat menyebabkan usaha bisnis merugi dan menciptakan peluang terjadinya pengangguran. Perusahaan harus mampu menyusun strategi untuk bertahan dan bahkan memperoleh kesempatan untuk mengembangkan diri.

6) *Advances in technology* (kemajuan dalam teknologi)

Kemajuan teknologi menyebabkan cara perusahaan beroperasi harus berubah. Terjadinya perubahan tersebut menuntut perusahaan mempersiapkan sumber daya manusia dapat menyerap dan mengikuti perkembangan teknologi.

Berdasarkan beberapa konsep faktor pendorong perubahan yang telah dikemukakan, berkaitan dengan penelitian ini, penulis menggunakan konsep faktor pendorong perubahan yang tidak terencana menurut Greenberg dan Baron,²⁶ yaitu terdapat enam faktor pendorong perubahan yang meliputi: (1) *Shifting employee demographics* (pergeseran demografis pekerja); (2) *Performance gaps* (kesenjangan kinerja); (3) *Government Regulation* (peraturan pemerintah); (4) *Global competition* (kompetisi global); (5) *Changing economic condition* (perubahan kondisi ekonomi); dan (6) *Advances in technology* (kemajuan dalam teknologi). Alasan penulis menggunakan faktor pendorong perubahan yang tidak terencana untuk menganalisis dan lebih memahami kondisi fenomena yang terjadi secara nyata dengan melihat proses perubahan atau transformasi organisasi.

²⁶ Wibowo. 2011. *Op. cit. Hal: 88-90*

2.4. Tinjauan Transportasi Publik

2.4.1. Pengertian Transportasi Publik

Pengertian transportasi yang dikemukakan oleh Nasution²⁷ diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dapat dilalui. 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.

Transportasi publik adalah seluruh alat transportasi saat penumpang tidak bepergian menggunakan kendaraannya sendiri. Transportasi umum pada umumnya termasuk kereta dan bis, namun juga termasuk pelayanan maskapai penerbangan, feri, taksi, dan lain-lain.

Selanjutnya, Tamin (1999:5) mengungkapkan bahwa, prasarana transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu: (1) sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan, (2) sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut. Dengan melihat dua peran yang di sampaikan di atas, peran pertama sering digunakan oleh perencana pengembang wilayah untuk dapat mengembangkan

²⁷ Nasution. *Manajemen Transportasi*. (Jakarta: Ghalia Indonesia. 1996) Hal: 50

wilayahnya sesuai dengan rencana. Misalnya saja akan dikembangkan suatu wilayah baru dimana pada wilayah tersebut tidak akan pernah ada peminatnya bila wilayah tersebut tidak disediakan sistem prasarana transportasi. Sehingga pada kondisi tersebut, prasarana transportasi akan menjadi penting untuk aksesibilitas menuju wilayah tersebut dan akan berdampak pada tingginya minat masyarakat untuk menjalankan kegiatan ekonomi. Hal ini merupakan penjelasan peran prasarana transportasi yang kedua, yaitu untuk mendukung pergerakan manusia dan barang.²⁸

2.4.2. Karakteristik Transportasi Publik

Sebagai sarana transportasi publik, maka transportasi harus memenuhi kriteria pelayanan publik. Dagun et. al (2006 : 87) mengungkapkan bahwa transportasi yang baik bagi pelayanan publik harus memenuhi tiga kriteria dasar, yaitu kenyamanan, keamanan, dan kecepatan. Ketentuan pertama adalah kenyamanan, yaitu aspek kenyamanan harus dapat dirasakan oleh penumpang yang menggunakan jasa transportasi. Penumpang akan merasa nyaman di dalam sarana transportasi bila pada sarana tersebut dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memberikan kenyamanan bagi penumpangnya. Ketentuan kedua adalah keamanan, aspek rasa aman yang dirasakan oleh penumpang selama mendapatkan pelayanan transportasi. Beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur rasa aman diantaranya adalah sistem tertutup dimana sarana transportasi tidak mudah diakses oleh pihak lain yang bukan penumpang. Ketentuan ketiga adalah kecepatan, yaitu ketentuan terpenuhinya waktu sampai ke tempat tujuan dengan

²⁸ <http://digilib.unila.ac.id/>. Diakses 17 Desember 2017

cepat dan atau tepat. Ketentuan ini hanya dapat terpenuhi bila sarana transportasi didukung dengan pra sarana yang khusus.²⁹

Pelayanan yang diberikan oleh fasilitas transportasi diupayakan terlaksana dengan sebaik-baiknya, dengan demikian pengembangan kegiatan pada sektor lain akan memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya, sehingga produksi dan produktivitasnya tercapai secara optimal. Pencapaian hasil dalam pelayanan transportasi dan pengembangan kegiatan pada sektor lain harus dianalisis dan dievaluasi kinerjanya atau karakteristik pelayanannya. Karakteristik pelayanan jasa transportasi yang efektif dan efisien, meliputi :

1. *Speed* (lancar atau cepat).
2. *Safety* (selamat atau anam).
3. *Capacity* (memiliki kapasitas yang cukup tinggi).
4. *Frequency* (frekuensi atau beberapa kali pelayanan transportasi dilakukan dalam jangka waktu tertentu, misalnya dalam tiap minggu, dan bulan).
5. *Regularity* (keteraturan dalam pelayanan transportasi).
6. *Comprehensive* (pelayanan transportasi dilaksanakan secara komprehensif dari tempat asal sampai ke tempat tujuan).
7. *Responsibility* (tanggung jawab terhadap kehilangan atau kerusakan muatan).
8. *Acceptable cost* (biaya/tarif rendah) atau *affordable price* (harga terjangkau barang dan penumpang).
9. *Comfort atau convenience* (nyaman).

²⁹ <http://digilib.unila.ac.id/>. Diakses 17 Desember 2017

Untuk angkutan manusia (penumpang) meliputi karakteristik (ciri) yang pertama sampai dengan kesembilan, sedangkan untuk angkutan barang meliputi karakteristik yang pertama sampai dengan kedelapan.

Dengan memiliki karakteristik di atas diharapkan sektor transportasi akan memberikan pelayanan pengangkutan (manusia dan barang) pada sektor-sektor lain yang membutuhkan secara efektif dan efisien, dengan demikian kinerja kegiatan pada sektor-sektor lain akan meningkat, yang berarti secara total nasional dan regional nilai produk domestik bruto akan meningkat pula, hal ini akan meningkatkan pendapatan per kapita, yang merupakan indikator kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat meningkat berarti standar hidup masyarakat bertambah baik (*higher standard of living*). Jadi jelaslah bahwa kontribusi sektor transportasi yang efektif dan efisien, secara nyata akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan standar hidup masyarakat melalui peningkatan nilai produk domestik bruto pada sektor-sektor yang membutuhkan pelayanan transportasi.

Oleh karena itu, sasaran pembangunan transportasi harus ditetapkan secara jelas dan terarah, strategi kebijakan pembangunan transportasi harus dirumuskan secara *reliable* (terjamin dari segi konseptual), *acceptable* (diterima oleh para pelaku pembangunan), dan bersifat *implementable* (dapat dilaksanakan). Selanjutnya, program pembangunan transportasi harus diupayakan secara tepat, dalam artian tepat jenisnya, tepat lokasinya, dan tepat kapasitasnya, dan dalam pelaksanaannya harus diupayakan tercapainya tepat sasaran, tepat mutu, dan tepat waktu.

2.4.3. Pengertian Angkutan Sewa Khusus

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek bahwa, transportasi daring atau angkutan sewa khusus merupakan pelayanan angkutan dari pintu ke pintu dengan pengemudi wilayah operasinya dalam kawasan perkotaan, dan pemesanan menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi.

2.5. Kerangka Pikir

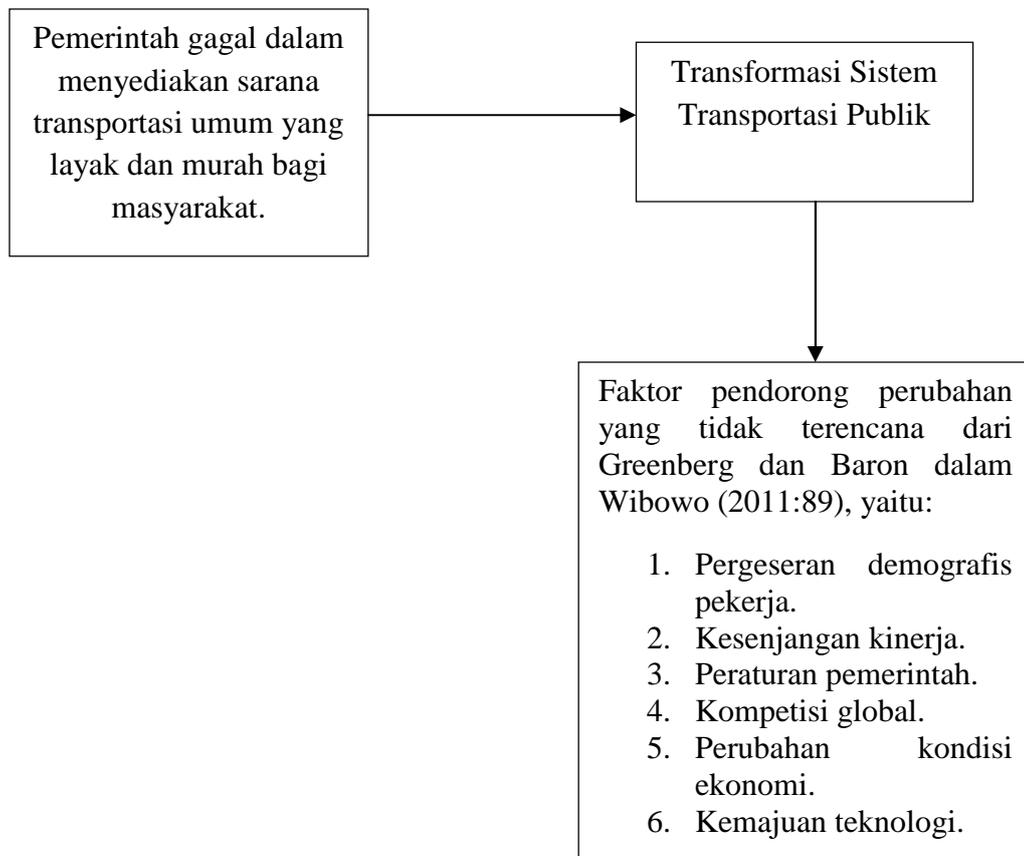
Pada umumnya sebagian besar masyarakat sangat tergantung dengan angkutan umum sebagai pemenuhan kebutuhan mobilitasnya, karena sebagian besar masyarakat tidak semuanya memiliki kendaraan pribadi. Peluang inilah yang dilihat pelaku usaha untuk menyediakan jasa pengangkutan yang lebih berkualitas bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan atau masyarakat yang memerlukan efisiensi waktu dengan menaiki kendaraan umum. Salah satu hasil produk jasa transportasi yang di buat oleh pelaku usaha yang sedang populer saat ini adalah jasa transportasi berbasis aplikasi yang menggunakan internet, yang sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam segala aktifitas secara cepat dan efisien.

Sebagai sebuah kota yang menuju kota metropolitan, di Kota Bandar Lampung, kehadiran transportasi daring sudah mulai beroperasi sejak tahun 2016. Adapun transportasi daring yang sudah beroperasi yaitu, Timbel, Go-jek, Grab, dan Uber. Banyaknya transportasi berbasis aplikasi (*online*) ini sangat digemari oleh

penggunanya baik dari segi kebutuhan, pelayanan, kualitas maupun fasilitas yang dihadirkan. Antusias masyarakat terhadap layanan transportasi daring dapat menjadi refleksi dari buruknya layanan transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah. Transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah kurang mengakomodasi, seperti adanya wilayah-wilayah dikota Bandar Lampung yang belum dijangkau oleh transportasi publik dan kondisi infrastruktur yang masih setengah jalan sehingga menyebabkan kemacetan diberbagai titik wilayah perkotaan dan sekitarnya.

Dalam penelitian ini teori yang digunakan oleh penulis adalah teori Greenberg dan Baron,³⁰ faktor pendorong perubahan yang tidak terencana (*unplanned change*). Teori ini diambil untuk menggambarkan dari awal adanya transportasi online di wilayah Kota Bandar Lampung, yang saat ini keberadaannya sangat digemari oleh masyarakat dang sedang merambah di wilayah Kota Bandar Lampung. Kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam bentuk diagram sebagai berikut :

³⁰ Wibowo. 2011. *Op. cit.* Hal: 89

Gambar 3. Kerangka Pikir

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2017

III. METODE PENELITIAN

3.1. Tipe dan Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif menurut Sugiyono,¹ adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk mengamati pada kondisi obyek yang alamiah. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Alasan peneliti mengambil jenis penelitian kualitatif karena dalam penelitian akan hanya untuk memaparkan dan mengungkapkan fakta-fakta berupa kata-kata tertulis dan gambar yang diperoleh dari catatan lapangan, dan dokumen-dokumen lainnya.

Sedangkan, tipe deskriptif menurut Nazir,² yaitu penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sidat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta. 2016) Hal: 9

² Koestoro dan Basrowi, *Strategi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. (Surabaya: Yayasan Kampusnia. 2006), Hal: 95

Sehingga, penelitian tipe deskriptif menurut peneliti, yaitu penelitian yang digunakan menggambarkan hasil penelitian secara sistematis dengan menggunakan fakta-fakta yang ada. Alasan tipe deskriptif yang digunakan oleh peneliti, karena tipe ini mampu mendeskripsikan fakta-fakta maupun gejala atau keadaan dari transformasi sistem transportasi publik pada penyelenggaraan angkutan sewa khusus berbasis aplikasi.

3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan hal yang sangat diperlukan dalam sebuah penelitian, karena memiliki fungsi untuk memandu dan memberikan arah selama proses penelitian. Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi dalam proses pengumpulan data, sehingga dalam pengumpulan data yang diambil dari berbagai sumber akan lebih spesifik dan tidak melebar ke permasalahan yang tidak memiliki kaitan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian dengan cara menguraikan faktor-faktor pendorong perubahan tidak terencana yang menyebabkan terjadinya transformasi, yaitu sebagai berikut:

1) *Shifting employee demographics* (pergeseran demografis pekerja)

Komposisi tenaga kerja mengalami perubahan dengan kecenderungan semakin beragam. Keberagaman tenaga kerja dapat dipengaruhi dari gaya hidup dan mobilisasi masyarakat yang semakin mengalami perubahan. Perkembangan teknologi mampu mempengaruhi bergesernya pekerjaan seseorang.

2) *Performance gaps* (kesenjangan kinerja)

Kinerja Dinas Perhubungan Provinsi Lampung dalam menanggapi kebutuhan masyarakat pada pelayanan jasa transportasi publik. Selanjutnya, adanya kesenjangan antara yang diharapkan masyarakat dan yang dapat dicapai oleh pemerintah.

3) *Government Regulation* (peraturan pemerintah)

Adanya gejolak dan respon pemerintah dalam membuat peraturan mengenai transportasi daring, yang tertuang kedalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek.

4) *Global competition* (kompetisi global)

Persaingan global ini dilihat dari perusahaan transportasi pesaing seperti Go-jek, Grab, Uber, dan Timbel dengan transportasi yang dikelola oleh Pemerintah, dapat dilihat dari tarif, pelayanan yang diberikan, kenyamanan, dan kemudahan dalam mendapatkan transportasi publik.

5) *Changing economic condition* (perubahan kondisi ekonomi)

Pemerintah dan perusahaan menyusun strategi untuk mengatasi persaingan di bidang pelayanan jasa transportasi publik.

6) *Advances in technology* (kemajuan dalam teknologi)

Kemajuan teknologi berperan serta dalam perkembangan transportasi publik. Hal tersebut terjadi didasari oleh kemampuan suatu teknologi untuk membawa dan melengkapi perubahan dari suatu organisasi.

Berdasarkan fokus penelitian diatas inilah peneliti dapat melihat kondisi transformasi sistem transportasi publik pada penyelenggaraan angkutan sewa khusus berbasis aplikasi.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengambil lingkup secara nasional atau makro. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data melalui dokumen, berita media cetak maupun media *online*, dan penelitian terdahulu. Meskipun demikian, peneliti tidak menutup diri dari informasi mengenai transportasi daring di daerah, karena pada saat ini keberadaan transportasi daring sedang merambah di daerah wilayah kota Bandar Lampung. Untuk memperoleh data, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Teknik Pengumpulan Data Primer.

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan atau lokasi penelitian, baik melalui pengamatan secara langsung maupun mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada beberapa narasumber. Untuk mendapatkan data primer tersebut, peneliti menggunakan cara:

a. Wawancara (*Interview*).

Menurut Esterberg dalam Sugiyono,³ wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pada proses ini peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan melihat bagaimana perkembangan transportasi daring. Pertanyaan yang diajukan tersebut diharapkan dapat membantu peneliti menemukan jawaban dari rumusan penelitian yang mengacu pada fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Peneliti melakukan wawancara dengan menghubungi setiap informan, dan waktu

³ Sugiyono. 2016. *Op. Cit.* Hal: 231

pelaksanaan wawancara peneliti lakukan sesuai dengan keinginan informan.

Dibawah ini disajikan tabel informan yang akan menjadi responden.

Tabel 3. Data Informan

No.	Informan	Substansi/Jabatan Informan	Waktu Wawancara
1	Edy Riyanto	Dinas Perhubungan Provinsi Lampung, Kasi Angkutan.	26 Januari 2018
2	Meriesa Jovanita Putri	Dinas Perhubungan Provinsi Lampung, Kasi Pembinaan Keselamatan Sarana	16 Januari 2018
3	I Ketut Pasek	Ketua DPD Organda Provinsi Lampung	25 Januari 2018
4	Denny Dermawan	Pimpinan Grab Cabang Lampung	30 Januari 2018
5	Muhammad Fadlil	Pimpinan Koperasi Jasa Trans Usaha Bersama di Bandar Lampung	1 Februari 2018
6	Bapak John, dan Bapak Maulana	Driver Mitra Go-jek	28 Januari 2018
7	Audrey F.Wijaya	Public Relations Executive (PT. Gojek Indonesia)	28 Februari 2018

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2017

2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan. Data-data yang dikumpulkan merupakan data yang mempunyai kesesuaian dan kaitan dengan kebutuhan penelitian yang dilakukan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan cara :

a. Studi pustaka

Studi pustaka merupakan usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik yang akan diteliti. Informasi tersebut diperoleh melalui buku-buku ilmiah, jurnal, prosiding, laporan penelitian, karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan perundangan, dan sumber-sumber tertulis lain baik media cetak ataupun elektronik.

b. Dokumentasi

Selain melalui wawancara, data dalam penelitian ini juga diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan surat arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data dokumen seperti ini biasa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Menurut Sugiyono,⁴ dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Pada penelitian ini dokumentasi yang didapatkan berupa dokumen yang dibuat/dikeluarkan oleh lembaga/perorangan atas nama lembaga yang akan dijadikan sebagai sumber referensi dapat berupa hasil rapat, laporan pertanggung jawaban, surat, dan catatan harian. Berikut daftar dokumen yang berhasil peneliti kumpulkan.

Tabel 4. Dokumen-Dokumen yang Berkaitan dengan Penelitian

No.	Dokumen	Substansi/Isi
1	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek.	Berisi tentang payung hukum terhadap keberadaan transportasi daring mengenai argometer, tarif, wilayah operasi, kuota, dan lain-lain.
2	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Berisi tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD.
3	Data di Dinas Perhubungan Provinsi Lampung tentang Transportasi Daring.	Berisi tentang transportasi daring apa saja yang telah miliki izin beroperasi di wilayah Kota Bandar Lampung. Adanya peraturan daerah mengenai penetapan batasan kuota dan tarif.
4	Literatur yang digunakan tentang Pelayanan Publik, Paradigma Administrasi Publik, dan Transformasi	Berisi tentang teori yang digunakan di dalam tinjauan pustaka.

⁴ Sugiyono. 2016. *Op. Cit.* Hal: 240

	organisasi.	
--	-------------	--

Sumber : Diolah oleh peneliti tahun 2017.

Berdasarkan tabel tersebut peneliti menggunakan studi kepustakaan mulai dari dokumen seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2018 yang mengatur tentang transportasi daring, kemudian peraturan tersebut diimplementasikan di daerah Kota Bandar Lampung menjadi Peraturan Gubernur, selanjutnya di dapatkan data mengenai perusahaan transportasi daring yang telah melakukan izin operasional di wilayah Kota Bandarlampung, serta di dapatkan pemberitaan tentang perubahan transportasi publik melalui media cetak ataupun *online*.

3.4. Lokasi Penelitian

Menurut Moleong⁵, lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Adapun lokasi penelitian ini, yaitu di wilayah Kota Bandarlampung, alasan peneliti memilih lokasi penelitian tersebut, karena saat ini transportasi daring sedang merambah di wilayah Kota Bandarlampung dan digemari oleh penggunaanya baik dari segi kebutuhan, pelayanan, kualitas maupun fasilitas yang dihadirkan.

⁵ Moleong, Lexy J. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosakarya. 2013)
Hal: 128

3.5. Teknik Analisis Data

Kegiatan berikutnya setelah terkumpulnya data adalah menganalisis data. Menurut Bogdan dan Biklen⁶, menganalisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menyimpulkannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Adapun tahapan-tahapan analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian kualitatif, antara lain :

1. Reduksi Data (*Reduction Data*)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemisahan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh di lokasi penelitian kemudian dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan selanjutnya direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Pada tahap ini, peneliti memilih mengurangi dan merangkum hal-hal penting yang berkaitan dengan pra transformasi pada penyelenggaraan transportasi daring dan mana yang bukan. Kemudian peneliti memisahkan data yang benar-benar berhubungan dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian dilakukan untuk memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya

⁶ Lexy J. Moleong. Metode Penelitian Kualitatif. (Bandung: Remaja Rosdakarya. 2009) Hal: 248

penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini, penyajian data diwujudkan dalam bentuk uraian, dan foto atau gambar sejenisnya. Akan tetapi, paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian ini adalah dengan teks naratif dalam mendeskripsikan pra transformasi sistem transportasi publik.

3. Penarikan Kesimpulan (*Concluding Drawing*)

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisa data. Pada penelitian ini, peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi hasil penelitian. Dengan adanya kesimpulan penulis akan terasa sempurna karena data yang dihasilkan benar-benar maksimal.

3.6. Teknik Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Sedangkan, reliabilitas menurut Susan Stainback⁷, berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Jadi, uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Teknik Memeriksa Kredibilitas Data

Beragam-macam cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif, namun yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

⁷ Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal: 267-268

a. Meningkatkan Ketekunan

Cara pengujian ini berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis dengan meningkatkan ketekunan tersebut. Data juga dapat dicek lagi apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak sehingga peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

b. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi yang dimaksud disini ialah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti dengan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian, baik melalui literatur buku, jurnal, media *online*, arsip, foto dan rekaman yang digunakan untuk mendukung analisis data.

2. Teknik Memeriksa Keteralihan Data

Nilai transfer berkenaan dengan pernyataan, sehingga hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Oleh karena itu, agar orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporan memberikan uraian rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Pada akhirnya pembaca bisa memutuskan dapat atau tidaknya mengaplikasikan hasil penelitian di tempat lain.

3. Teknik Memeriksa Kebergantungan

Penelitian kualitatif adalah uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak

melakukan penelitian, tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji *dependability*-nya untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka peneliti akan selalu mendiskusikannya dengan pembimbing. Hasil yang dikonsultasikan antara lain proses penelitian dan taraf kebenaran data serta penafsirannya.

4. Kepastian Data (*confirmability*)

Menguji kepastian (*confirmability*) berarti menguji hasil penelitian, di kaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Derajat ini dapat dicapai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya. Pada penelitian ini, derajat yang dicapai dapat melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang penulis lakukan mengenai Transformasi Sistem Transportasi Publik dalam Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus Berbasis Aplikasi yang dipengaruhi oleh faktor pendorong perubahan tidak terencana (*unplanned change*), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pergeseran demografis pekerja (*shifting employee demographics*), dengan melihat data tenaga kerja berdasarkan lapangan pekerjaan di Indonesia, sektor transportasi mengalami peningkatan setiap tahunnya, dikarenakan para pelaku bisnis melihat besarnya peluang disektor transportasi dengan mengandalkan teknologi internet.
2. Kesenjangan kinerja (*performance gaps*), bahwa transportasi publik yang disediakan pemerintah belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Terlihat bahwa adanya permasalahan terkait transportasi publik mulai dari kemacetan, buruknya kondisi angkutan umum, hingga tidak layaknya infrastruktur penunjang transportasi. Sedangkan, masyarakat menginginkan pelayanan jasa transportasi yang lebih praktis, mudah dijangkau, aman dan murah tersebut terus menjamur dan semakin diminati masyarakat.

3. Peraturan pemerintah (*government regulation*), pemerintah telah merespon dinamika yang muncul akibat adanya transportasi daring dengan merevisi beberapa peraturan mengenai angkutan sewa khusus menjadi PM Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek, tetapi setelah peraturan ini disahkan masih terjadi gejolak
4. Kompetisi global (*global competition*), keberadaan transportasi daring dianggap menjadi kompetitor dari transportasi konvensional yang dapat menurunkan pendapatan mereka. Tetapi, keberadaan transportasi daring ini merupakan sebuah jawaban atas keinginan masyarakat yang lebih mempertimbangkan pola pergerakan masyarakat.
5. Perubahan kondisi ekonomi (*changing economic conditions*), laju pertumbuhan ekonomi di Indonesia semakin tahun semakin meningkat, dikarenakan perkembangan teknologi di Indonesia yang semakin pesat menyebabkan masyarakat beralih ke era digital, hampir semua sektor ekonomi berlomba-lomba mengubah pola pelayanannya dan menambahkan fasilitas *online* dalam menyediakan jasa termasuk transportasi publik.
6. Kemajuan dalam teknologi (*advances in technology*), gaya hidup masyarakat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Meningkatnya pengguna akses internet mengundang hadirnya transportasi daring yang hanya dapat diakses melalui sebuah aplikasi yang di *download* menggunakan *smartphone*.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian Transformasi Sistem Transportasi Publik pada Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus Berbasis Aplikasi, maka peneliti mencoba merumuskan saran yang bias dipertimbangkan oleh pihak pemerintah dalam upaya melakukan pembenahan. Saran tersebut, yaitu:

1. Kementrian Perhubungan sebaiknya melakukan kajian atau riset terkait transportasi publik, agar lebih tanggap akan transportasi publik yang dibutuhkan masyarakat pada saat ini, dalam hal keamanan, kenyamanan, dapat diakses dimanapun dan kapanpun.
2. Kementrian Perhubungan sebagai regulator harus memperbaiki regulasi mengenai keberadaan transportasi daring dengan cara menggandeng semua *stakeholder* untuk merumuskan sebuah aturan atau kebijakan yang berpihak pada masyarakat. Hal tersebut harus dilakukan karena selama ini dinilai, bahwa regulasi tersebut merugikan *driver* atau pengemudi transportasi daring.
3. Perusahaan penyedia angkutan konvensional sebaiknya meningkatkan inovasi untuk bertahan dalam persaingan bisnis transportasi dengan cara menyediakan banyak pilihan layanan bagi pengguna transportasi publik.
4. Masyarakat pengguna angkutan sewa khusus berbasis aplikasi sebaiknya meningkatkan kesadarannya dalam memanfaatkan teknologi dengan cara meningkatkan pengetahuan terhadap aplikasi transportasi publik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku:

- Abdulkadir, Muhammad. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Perencanaan Pembangunan Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Adisasmita, Sakti Adji. 2014. *Transportasi Komprehensif dan Multi Moda*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Ed Revisi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta STIA LAN Press.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 1996. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rahayu, Amy. 2013. *Manajemen Perubahan dan Inovasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rusli, Budiman. 2015. *Kebijakan Publik (Membangun Pelayanan Publik yang Responsif)*. Bandung : CV Adoya Mitra Sejahtera.

- Salim, H.A. Abbas. 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Soekanto, Soerjono. 1990. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Thohah, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Winardi, J. 2008. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: Kencana.

B. Dokumen dan Peraturan PerUndang-Undangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek

C. Media Online

- <http://nasional.kompas.com/read/2016/03/22/23150251/Dua.Solusi.Ini.Dapat.Dilakukan.Pemerintah.untuk.Atasi.Polemik.Taksi.Online>. Diakses pada 10 September 2017.
- <http://mediatataruang.com/keempat-soal-transformasi-re-transportasi-online/>. Diakses pada 10 September 2017.
- <https://daily.oktagon.co.id/bagaimana-perkembangan-transportasi-online-menurut-pakar/>. Diakses pada tanggal 10 September 2017.

<http://himaindonesia.com/2017/02/14/transportasi-online-langkah-awal-transportasi-modern-untuk-peningkatan-kualitas-hidup-masyarakat/> Diakses pada tanggal 11 September 2017.

<http://bisnis.liputan6.com/read/2689374/5-fakta-taksi-daring-vs-konvensional> , diakses pada tanggal 12 September 2017.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/65155/Chapter%20II.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Diakses pada tanggal 7 November 2017.

https://www.academia.edu/11697452/PENGARUH_PENERAPAN_PRINSIP_PRINSIP_REINVENTING_GOVERNMENT_TERHADAP_PENINGKATAN_SERVICE_EXCELLENCE_DI_KANTOR_KECAMATAN_SERANG_KOTA_SERANG. Diakses pada 16 Desember 2017.

<http://digilib.uinsby.ac.id/18683/5/Bab%202.pdf>. Diakses pada 16 Desember 2017.

<http://digilib.unila.ac.id/20875/16/BAB%20II.pdf>. Diakses pada 17 Desember 2017.

http://repository.upi.edu/8684/4/s_ktp_056260_chapter_iii.pdf. Diakses pada 17 Desember 2017.

<http://ekonomi.kompas.com/read/2017/03/24/090000126/ini.penjelasan.11.poin.revisi.pm.32.2016.tentang.taksi.online>. Diakses pada 19 Januari 2018.

<http://politikindonesia.com/index.php?k=politik&i=81168>, Diakses pada 19 Januari 2018.

<http://ekonomi.kompas.com/read/2016/04/22/134802226/Kemenhub.PM.32.2016.Bukan.untuk.Memberangus.Taksi.Online>. Diakses pada 19 Januari 2018.

<http://news.liputan6.com/read/2897548/revisi-pm-no-32-tahun-2016-seimbangkan-regulasi-angkutan-umum>. Diakses pada 19 Januari 2018

<http://www.dephub.go.id/post/read/pm-26-tahun-2017-tentang-revisi-aturan-angkutan-sewa-online-diberlakukan-dengan-masa-transisi>. Diakses pada 28 Januari 2018.

<http://mediaindonesia.com/news/read/131856/pemprov-lampung-atu-kuota-taksi-online/2017-11-13> . Diakses pada 28 Januari 2018.

<http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/daerah/17/11/16/ozhk14349-asosiasi-taksi-daring-lampung-siap-ikuti-aturan>. Diakses pada 28 Januari 2018.

<http://lampung.tribunnews.com/2018/01/28/asosiasi-driver-online-lampung-ogah-ikutan-demo-di-jakarta-besok-ini-alasannya>. Diakses pada 28 Januari 2018.

<http://www.lampost.co/berita-taksi-online-bandar-lampung-dibatasi-2000-unit>. Diakses pada 2 Februari 2018

<http://www.dephub.go.id/post/read/mengenal-dan-memahami-pm-108-tahun-2017>. Diakses pada 2 Februari 2018.

<http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/umum/18/01/29/p3b40w354-aliando-minta-kemenhub-cabut-pm-108-tahun-2017>. Diakses pada 2 Februari 2018

<http://lampung.tribunnews.com/2017/11/13/foto-dishub-rapat-dengan-perwakilan-taksi-online>. Diakses pada 3 Februari 2018.

<http://etd.repository.ugm.ac.id>, diakses pada 3 Februari 2018

<http://www.tribunnews.com/bisnis/2018/01/26/didemo-budi-karya-tetap-tegasnya-pm-108-tentang-taksi-online-tetap-berlaku>. Diakses pada 3 Februari 2018.

<https://ekbis.sindonews.com/read/1221547/34/pendapat-masyarakat-soal-layanan-taksi-online-1500305167>. Diakses pada 4 Februari 2018.

<https://www.antaraneews.com/berita/620470/pengamat-transportasi-online-dan-konvensional-harus-kolaborasi>. Diakses pada 4 Februari 2018.

<https://tirto.id/saran-masyarakat-transportasi-soal-penegakan-aturan-taksi-online-cD58>. Diakses pada 5 Februari 2018

<http://kaltim.tribunnews.com/2017/07/09/pro-kontra-transportasi-online>, Diakses pada 5 Februari 2018

<https://dailysocial.id/post/layanan-ojek-berbasis-aplikasi-terbukti-memberikan-dampak-positif-pada-ekonomi-masyarakat>. Diakses pada 5 Februari 2018.

<https://binus.ac.id/malang/2017/10/dampak-transportasi-berbasis-online-terhadap-kondisi-sosial-dan-perekonomian-di-indonesia/>. Diakses pada 5 Februari 2018.

https://www.kompasiana.com/nabilahpermata/pergeseran-minat-masyarakat-dari-industri-transportasi-berbasis-luring-menuju-daring_56f4a305369373bb0ea293cb. Diakses pada 16 Februari 2018.

http://www.academia.edu/20409268/Peran_pemerintah_dalam_pengendalian_angkutan_umum_tidak_dalam_trayek_di_Banjarnegara. Diakses pada 18 Februari 2018

<https://katafath.wordpress.com/2007/09/15/peran-transportasi/>. Diakses pada 18 Februari 2018.

<https://www.bernas.id/58845-transportasi-online-marak-4-hal-ini-membuat-pergeseran-tren-gaya-hidup-masyarakat.html>. Diakses pada 18 Februari 2018.

<http://aryawidhyastana.web.ugm.ac.id/2017/10/01/gaya-hidup-memanfaatkan-geospasial-di-balik-transportasi-online/>. Diakses pada 18 Februari 2018.
<https://www.viva.co.id/foto/berita/16003-aksi-demonstrasi-sopir-taksi-di-jakarta>. Diakses pada 22 Februari 2018.

<https://x.detik.com/detail/investigasi/20160323/Amuk-Sopir-Taksi-Jakarta/index.php>. Diakses pada 22 Februari 2018.

<http://megapolitan.kompas.com/read/2015/12/17/21242351/Kemenhub.Apa.Pun.Namanya.Go-Jek.Grab-Bike.Dilarang.Beroperasi>. Diakses pada 22 Februari 2018.

<http://www.republika.co.id/berita/koran/halaman-1/15/12/19/nzlixo1-presiden-bela-ojek-aplikasi>. Diakses pada 22 Februari 2018.

<http://ekonomi.kompas.com/read/2016/04/22/134802226/Kemenhub.PM.32.2016.Bukan.untuk.Memberangus.Taksi.Online>. Diakses pada 23 Februari 2018.

http://www.bbc.com/indonesia/berita_indonesia/2016/04/160427_indonesia_kemenhub. Diakses Diakses pada 23 Februari 2018.

<https://www.rappler.com/indonesia/berita/164576-manajemen-taksi-online-tolak-revisi-aturan-kemenhub-nomor-32>. Diakses pada 23 Februari 2018.

<http://megapolitan.kompas.com/read/2015/12/18/07080011/Larangan.Kesiangan.Beroperasinya.Ojek.dan.Taksi.Online>. Diakses pada 23 Februari 2018.

<http://www.kemendagri.go.id/news/2017/10/31/kemenhub-terbitkan-pm-1082017-sebagai-payung-hukum-angkutan-online>. Diakses pada 23 Februari 2018.

<https://kumparan.com/@kumparannews/alasan-ma-cabut-14-poin-permenhub-taksi-online>. Diakses pada 23 Februari 2018.

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3866363/hari-ini-massa-aliando-demo-di-istana-negara>. Diakses pada 23 Februari 2018.

<https://www.merdeka.com/uang/ini-alasan-sopir-online-tolak-pm-108-terkait-kir-dan-stiker.html>. Diakses pada 23 Februari 2018.

https://www.kompasiana.com/kangmaruf/solusi-transisi-taksi-konvensional-dan-online_56fb8bc8b593738e06aa7e1d. Diakses pada 27 februari 2018

<http://tekno.kompas.com/read/2016/10/24/15064727/2016.pengguna.internet.di.indonesia.capai.132.juta>. Dakses pada 28 Februari 2018

<https://geotimes.co.id/opini/transportasi-online-dan-indeks-kesejahteraan/>.
Diakses pada 28 Februari 2018

<http://repository.ipb.ac.id/jspui/bitstream/123456789/87593/1/H17asy.pdf>.
Diakses pada 28 Februari 2018

<http://www.antaraneews.com/berita/595232/ojek-online-bantu-turunkan-pengangguran>. Diakses pada 28 Februari 2018.

<http://dephub.go.id/post/read/teknologi-informasi-ubah-gaya-hidup-masyarakat-dalam-bertransportasi>. Diakses pada 1 Maret 2018

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3848673/bicara-era-digital-sri-mulyani-akan-ada-pergeseran-jenis-tenaga-kerja>. Diakses pada 13 Maret 2018.

<https://www.google.com/url?hl=id&q=https://www.indonesiainvestments.com/id/keuangan/angka-ekonomi-makro/pengangguran/>.
Diakses pada 13 Maret 2018.

<https://www.bps.go.id/statictable/2009/04/16/970/penduduk-15-tahun-ke-atas-yang-bekerja-menurut-lapangan-pekerjaan-utama-1986---2017.html>.
Diakses pada 13 Maret 2018.

<https://inet.detik.com/cyberlife/d-3609781/awal-mula-transportasi-online-menjamur-di-indonesia>. Diakses pada 13 Maret 2018.

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3848673/bicara-era-digital-sri-mulyani-akan-ada-pergeseran-jenis-tenaga-kerja>. Diakses 13 Maret 2018

<https://www.scribd.com/doc/313705563/Transportasi-Dan-Perkembangan-Kota>.
Diakses pada 14 Maret 2018.

<https://www.kompasiana.com/famajiid/taksi-konvensional-vs-online-fenomena-perubahan-sosial>. Diakses pada 14 Maret 2018.

<https://www.dictio.id/t/bagaimana-strategi-go-jek-dapat-membuat-para-ojek-pangkalan-berpaling-menjadi-ojek-online/16345/3>. Diakses pada 15 Maret 2018.

<https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan-tahunan/perekonomian/Default.aspx>
Diakses pada 22 Maret 2018.

<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/02/02/173622526/bi-pertumbuhan-ekonomi-indonesia-51-persen-di-tahun-2017> . Diakses pada 22 Maret 2018.

<https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/ekonomi-indonesia-bertransformasi-dari-konvensional-menjadi-digital/>. Diakses pada 23 Maret 2018.

<http://bisnis.liputan6.com/read/3102254/headline-toysrus-bangkrut-revolusi-digital-terus-makan-korban>. Diakses pada 23 Maret 2018.

<https://finance.detik.com/bursa-dan-valas/d-3670594/express-phk-karyawan-karena-kalah-saing-dengan-taksi-online>. Diakses pada 23 Maret 2018.

<https://inet.detik.com/business/d-3374574/taksi-express-gandeng-uber>. Diakses pada 23 Maret 2018.

<https://katadata.co.id/berita/2017/10/06/blue-bird-tergerus-taksi-online-tak-phk-hanya-perketat-rekrutmen>. Diakses pada 23 Maret 2018.

<https://megapolitan.kompas.com/read/2015/12/18/06041701/Alasan.dan.Dasar.Kemenhub.Melarang.Ojek.dan.Taksi.Online.Beroperasi>. Diakses pada 24 Maret 2018

<https://metro.tempo.co/read/1074052/ini-3-hal-diusung-aliansi-nasional-driver-taksi-online-ke-istana>. Diakses pada 7 April 2018.

<http://poskotanews.com/2018/03/28/demo-driver-online-berbuah-manis-pm-108-dibatalkan/>. Diakses pada 7 April 2018.

<https://metro.tempo.co/read/1074207/3-tuntutan-taksi-online-dipenuhi-permenhub-108-bakal-direvisi>. Diakses pada 7 April 2018.

<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/04/02/144534526/menhub-pm-108-tidak-akan-ditunda-dicabut-atau-dibekukan>. Diakses pada 7 April 2018.

D. Sumber Lain

Aminah, Siti. *Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan. Online*. Tersedia: <http://www.journal.unair.ac.id/>. Diakses pada 3 November 2017).

Widiastuti, Indah. *Penerapan New Public Management (NPM). Online*. Tersedia: <http://www.ejurnal.net/>. Diakses pada 16 Desember 2017.

Kurniawan, Bayu. 2016. *Transformasi Organisasi Penyelenggara Layanan Jaminan Kesehatan (Studi Tentang Transformasi PT. ASKES (Persero) Menjadi BPJS Kesehatan)*. Skripsi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNILA. Bandar Lampung.

Tresiana, Novita. *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. November 2015.

Alfiah dan Supriyani Elsa. “Perubahan Bentuk Rumah Adat Tongkonan Tana Toraja Berdasarkan Pendapat Teori Lesesau”.

Wahyusetyawati, Endang. *Dilema Pengaturan Transportasi Online*. Tersedia: https://rechtsvinding.bphn.go.id/jurnal_online/. Diakses 24 Maret 2018.