

**SKRIPSI**

**STRATEGI PEMERINTAH KOTA MATARAM DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS TRANSPORTASI DI KOTA MATARAM**

\_\_\_\_\_ **Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata**

**satu (S1) Studi ilmu social dan ilmu politik**

**Universitas Muhammadiyah Mataram**



**MUHATIR**

**NIM:21513A0054**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMERINTAHAN**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**STRATEGI PEMERINTAH KOTA MATARAM DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS TRANSPORTASI DI KOTA MATARAM**



Disusun dan di ajukan oleh

**MUHATIR**

**NIM:21513A0054**

**PROGRAM STUDI  
STUDI PEMERINTAHAN**

Skripsi ini telah di setujui oleh pembimbing untunk dilanjudkan ke sidang panitia  
ujian skripsi pada:

Mataram,6 Agustus 2019

**Menyetujui:**

**Pembimbing I**

**Dr.H. Muhammad Ali, M ,Si**  
**NIDN.0806066801**

**Pembimbing II**

**Amin Saleh. S.Sos. M.I.Kom**  
**NIDN.0831128310**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi  
Studi Pemerintahan**



**Ayatullah Hadi, S.IP, M.IP**  
**NIDN.0816057902**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

STRATEGI PEMERINTAH KOTA MATARAM DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS TRANSPORTASI DI KOTA MATARAM



Disusun dan diajukan oleh

**MUHATIR**

NIM:21513A0054

Skripsi atas nama Jihad Setiawan Saputra telah dipertahankan di depan Dosen Penguji Program Study Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. Pada hari/tanggal Kamis, 08 Agustus 2019

Tim Penguji :

1. **(Dr.H. Muhammad Ali, M.Si)** Ketua .....  
NIDN. 0806066801
2. **(Amin Saleh. S.Sos. M.I.Kom)** Anggota I (.....)  
NIDN. 0831128310
3. **(Drs. Amil,MM)** Anggota\_II (.....)  
NIDN.0831126204

Mengetahui

Universitas Muhammadiyah Mataram  
Fakultas Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan



**(Drs. Amil,MM)**  
NIDN.0831126204

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya mahasiswa program studi pendidikan geografi fakultas keguruan dan ilmu pendidikan Universitas Muhammadiyah Mataram menyatakan bahwa :

Nama : Muhatir  
Nim : 21513A0054  
Alamat : Jln. Pemuda No. 3 Gomomng Lama Mataram

Memang benar skripsi yang berjudul ““ Strategi pemerintah kota Mataram dalam meningkatkan kualitas transportasi di kota Mataram” adalah hasil karya sendiri dan belum pernah di ajukan untuk mendapat gelar akademik di tempat manapun.

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing. Jika terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan, memang diacu sebagai sumber dan dicantumkan benar, saya siap mempertanggung jawabkannya,

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar tanpa tekanan dari pihak manapun.

Mataram, .....2019

Yang membuat pernyataan



Muhatir  
NIM. 21513A0054

## MOTTO

Ridho orang tua adalah Ridho Allah SWT

“Hidup ini adalah sebuah janji kita kepada tuhan, janji kita untuk melakukan yang terbaik dan melakukan semuanya sebagai usaha ibadah kita kepadanya, karenanya patuhilah janji tersebut”

(Mario Teguh)

“Masa depan itu di beli oleh masa sekarang”

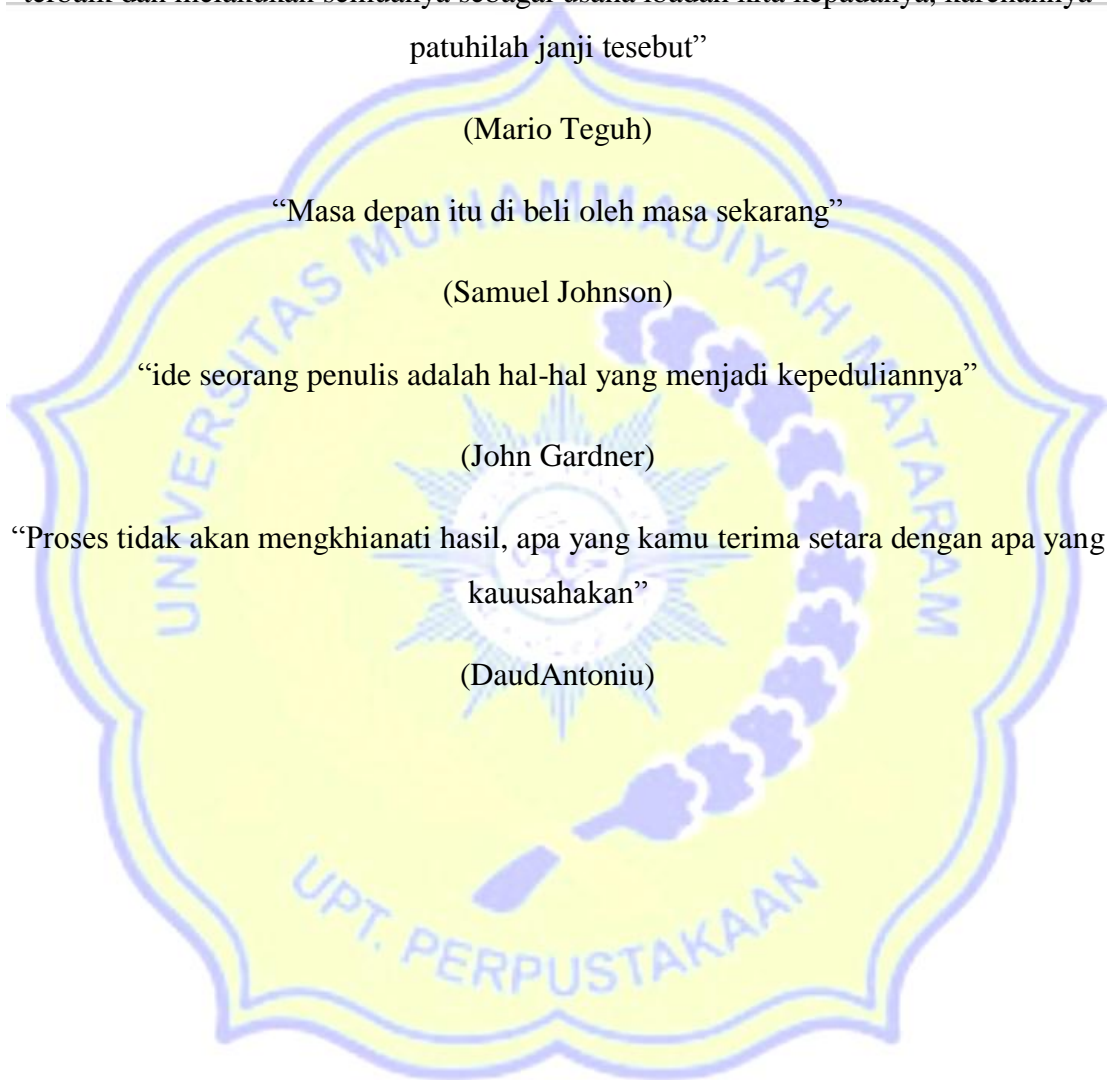
(Samuel Johnson)

“ide seorang penulis adalah hal-hal yang menjadi kepeduliannya”

(John Gardner)

“Proses tidak akan mengkhianati hasil, apa yang kamu terima setara dengan apa yang kauusahakan”

(DaudAntoniu)



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah skripsi ini saya persembahkan untuk orang yang aku sayangi:

1. Special untuk ayahanda dan ibunda tercinta (Abu bakar dan Dewi roswati) terimakasih atas do'a dan dukungannya serta kasih sayang yang tak berujung selamaini.
2. Terimakasih untuk bapak dan ibu dosen yang selama ini selalu ikhlas dalam mengajar dan membimbing saya.
3. Buat keluarga besarku tercinta, terimakasih atas dukungan dan motivasi dan kasih sayang yang kalian limpahkan untuk saya.
4. Buat sahabatku, ega sugiarti, fauji, yanto, ardiani dan masih banyak yang lainnya tidak bisa di sebut satu persatu terimakasih atas dukungan dan dorongan dan motivasi kalian selama ini, terimakasih sahabatku.
5. Buat teman-teman seperjuangan di Universitas Muhammadiyah Mataram jurusan Ilmu pemerintahan dan semua teman-teman yang namanya tidak bias disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Untuk almamaterku tercinta, **Universitas Muhammadiyah Mataram.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT senantiasa penulis hadirkan atas segala limpahan rahmat dan karunianya, sehingga penyusunan tugas akhir skripsi (TAS) yang berjudul: “ Strategi pemerintah kota Mataram dalam meningkatkan kualitas transportasi di kota Mataram”, dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan akhir tugas skripsi ini di susun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pendidikan Ilmu pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Mataram. Penulis skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik tidak terlepas dari bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Maka, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis menyampikan yang sebesar-besarnya kepada bapak Dr.H.Muhammad Ali.M,Si dan bapak Amin Saleh, S,.M.I.Kom selaku pembimbing tugas akhir skripsi atas bimbingan yang baik dengan segala dorongan selama penyusunan tugas akhir skripsi ini. Selanjutnya tidak lupa juga saya ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Arsyad Abdul Gani, M. Pd. Selaku rector Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan masa studi.
2. Bapak Drs. H. Arsyad., MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial DAN Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Ayatullah Hadi, S.IP.M.Si selaku ketua program studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan motivasi dan dukungannya.
4. Staf dan karyawan administrasi jurusan Ilmu pemerintahan yang telah membantu dalam keperluan administrasi penelitian sampai penyelesaian Tugas Akhir Skripsi.
5. Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat dan Pemerintah Kota Mataram.
6. Kedua orang tua, ibudan ayah yang selalu membimbing, mendukung, dan tidak pernah menuntun apapun dari saya. Terimakasih ibu dan ayah untuk segalanya.

7. Keluarga besar yang selalu mendukung saya, ua bibi, paman, terima kasih atas dukungannya selama ini.
8. Sahabat-sahabatku, ega sugiarti, fauji, ardian yanto terimakasih untuk dukungan dan semangatnya.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan di program studi Ilmu pemerintahan tahun 2015, terimakasih atas segala bantuan dan kebersamaannya selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah berkonstruksi dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi.

Mataram.....2019

Penyusun,





# **STRATEGI PEMERINTAH KOTA MATARAM DALAM MENINGKATKAN KUALITAS TRANSPORTASI DI KOTA MATARAM**

**MUHATIR**

**NIM.21513A0054**

---

## **Abstrak**

Kota Mataram merupakan ibu kota Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB), Di mana konsekuensi logisnya menjadikan kota Mataram sebagai pusat perekonomian dan pusat pendidikan. Sehingga pada hari ini Kota Mataram sedang bertransformasi menjadi sebuah kota metropolitan. Pemerintah kota Mataram pada saat ini sedang mengatasi permasalahan mengenai transportasi bemo kota Mataram, dengan melihat perkembangannya pada saat ini. Daya tarik utama penelitian ini bertujuan melihat sejauh mana perkembangan transportasi bemo kota Mataram dalam perkembangannya yang di mana pada saat ini udah banyak transportasi lain yang masuk di wilayah Kota Mataram, seperti transportasi online, sejauh mana peran pemerintah mengembangkan transportasi bemo kota Mataram ini di lihat, semakin lama transportasi bemo kota Mataram ini setiap tahunnya menurun.

. Dalam hal ini peneliti merumuskan masalah, Bagaimanakah strategi pemerintah kota Mataram dalam meningkatkan kualitas transportasi bemo kota Mataram?. Dan Bagaimana strategi pemerintah Kota Mataram dalam mengatasi persaingan transportasi online dengan transportasi konvensional.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data dengan observasi, dokumentasi dan wawancara. Serta menganalisis data dengan reduksi data, penyajian data dan verifikasi dan penyimpanan data.

Hasil penelitian ini di temukan bahwa strategi untuk pengembangan transportasi bemo kota Mataram saat ini yang di jalankan oleh pemerintah kota Mataram belum sepenuhnya terlaksana dengan melihat keadaan transportasi bemo kota Mataram sampe saat ini belum ada perkembangan sama sekali.

**Kata kunci:** strategi, Pemerintah Kota, Kualitas transportasi.

# STRATEGI PEMERINTAH KOTA MATARAM DALAM MENINGKATKAN KUALITAS TRANSPORTASI DI KOTA MATARAM

**MUHATIR**  
**NIM.21513A0054**

## **Abstrak**

Mataram city is the capital of west Nusa Tenggara Province (NTB) Where the logical consequence is to make Mataram city as the center of the economy and education center. So that thoday the city of Mataram is transforming into a metropolitan city. The city of Mataram is currently addressing the problem regarding the transportation of the city of Mataram by taking a look at the extent of is development at this study aims to see the extent to which the development of the city of Mataram city bemo in its development where at this time there have been many bother modes of transportation entering the city of Mataram such as online transportation the extent of the war the government develops the transportation of the mataram city bemo transportation bamara city bof Mataram is turning down every year

In the case the research formulates the problem , how is the strategy of the city of Mataram city in improving the quality of transportation of the city of Mataram? And what is the strategy of the Mataram city government in overcoming online transportation competition with conventional transportation.

This research uses descriptive qualitative method with data collection methods with observation, documentation and interviews. And analyzing data with data reduction. Data presentation and data verification and storage.

The resulths of this study found that the strategy for the development of Mataram city bemo transportation currently carried out by the Mataram city government has not been fully implementeb by looking at the existence of the Mataram city bemo transportation until now there hass been no development at all.

**Keywords:** strategy, city government, transportation quality.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>I</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>II</b>
<b>LEMBAR PENGASEHAN .....</b>	<b>III</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>IV</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>V</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>VI</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VII</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>XI</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	4
1.3 Tujuan penelitian.....	4
1.4 Manfaat penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian terdahulu.....	7
2.2 Kebijakan kepala daerah .....	10
2.3 Transportasi.....	13
2.3.1 sejarah bus.....	14
2.3.2 jenis-jenis bus.....	16
2.4 pelayanan jasa .....	18
2.4.1 Karakteristik jasa.....	20
2.4.2 Klasifikasi jasa .....	22
2.5 Masyarakat .....	24
2.6 Manajemen transportasi .....	26
2.6.1 sarana transportasi.....	27
2.7 Strategis .....	34
2.8 Kualitas .....	36
2.9 kerangka berpikir.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Metode yang di gunakan .....	38
3.2 lokasi penelitian .....	38
3.3 Jenis dan sumber data.....	38
3.3.1 Data primer .....	39
3.3.2 Data sekunder .....	40

3.4 Metode pengumpulan data.....	30
3.4.1 Teknik observasi.....	30
3.4.2 Teknik wawancara.....	41
3.4.3 Teknik dokumentasi.....	41
4.5 Metode analisis data.....	41
4.5.1 reduksi data.....	42
4.5.2 Penyajian data.....	42
4.5.3 Verifikasi dan penyimpana data 41.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran umum lokasi peneliti.....	44
4.1.1 Letak geografis.....	46
4.1.2 Sumber daya manusia.....	47
4.2 Pembahasan.....	48
4.3.1 Kualitas transportasi bemo kota Mataram.....	48
4.2.1.1 Tangibles.....	51
4.2.1.2 Reliability.....	52
4.2.1.3 Resonsvenes.....	53
4.2.1.4 Assurance.....	53
4.2.1.5 Empathy.....	54
4.2.2 Trayek bemo kota Mataram.....	54
4.3.3 Perencanaan.....	61
4.3.4 Pengorganisasian.....	62
4.3.5 pengawasan.....	63
4.4.6 Evaluasi.....	65
4.3 Mengatasi persaingan transportasi.....	68
4.4.1 Persaingan sehat.....	69
4.4.2 Persaingan tidak sehat.....	69
4.4.1 Perencanaan.....	70
5.4.1.1 Kelebihan.....	72
4.4.1.2 Kekurangan.....	73
4.4.2 Pengorganisasian.....	74
4.4.3 Pengawasan.....	75
4.4.4 Evaluasi.....	76
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	79

## DAFTAR PUSTAKA

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. LATAR BELAKANG**

Sarana transportasi yang ada di darat, laut, maupun udara memegang peranan vital dalam aspek sosial ekonomi melalui fungsi distribusi antara daerah satu dengan daerah yang lain. Distribusi barang, manusia, dll. akan menjadi lebih mudah dan cepat bila sarana transportasi yang ada berfungsi sebagaimana mestinya sehingga transportasi dapat menjadi salah satu sarana untuk mengintegrasikan berbagai wilayah di Indonesia. Melalui transportasi penduduk antara wilayah satu dengan wilayah lainnya dapat ikut merasakan hasil produksi yang rata maupun hasil pembangunan yang ada.

Pada umumnya perkembangan sarana transportasi di Indonesia berjalan sedikit lebih lambat dibandingkan dengan negara-negara lain seperti Malaysia dan Singapura. Hal ini disebabkan oleh perbedaan regulasi pemerintah masing-masing negara dalam menangani kinerja sistem transportasi yang ada. Kebanyakan dari Negara maju menganggap pembangunan transportasi merupakan bagian yang integral dari pembangunan perekonomian. Pembangunan berbagai sarana dan prasarana transportasi seperti halnya dermaga, pelabuhan, bandara, dan jalan rel dapat menimbulkan efek ekonomi berganda (multiplier effect) yang cukup besar, baik dalam hal penyediaan lapangan kerja, maupun dalam memutar konsumsi dan investasi dalam perekonomian lokal dan regional.

Sektor transportasi dikenal sebagai salah satu mata rantai jaringan distribusi barang dan penumpang telah berkembang sangat dinamis serta berperan didalam menunjang pembangunan politik, ekonomi, sosial budaya maupun pertahanan keamanan. Pertumbuhan sektor ini akan mencerminkan pertumbuhan ekonomi secara langsung sehingga transportasi mempunyai peranan yang penting dan strategis. Keberhasilan sektor transportasi dapat dilihat dari kemampuannya dalam menunjang serta mendorong peningkatan ekonomi nasional, regional dan lokal, stabilitas politik termasuk mewujudkan nilai-nilai sosial dan budaya yang diindikasikan melalui berbagai indikator transportasi antara lain: kapasitas, kualitas pelayanan, aksesibilitas keterjangkauan, beban publik dan utilisasi.

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 22 tahun 2019 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, Bahwa lalu lintas dan angkutan jalan mempunyai peran strategis dalam mendukung pembangunan dan integrasi nasional sebagai bagian dari upaya memajukan kesejahteraan umum sebagai mana di amanatkan oleh Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Bahwa lalu lintas dan angkutan jalan sebagai bagian dari sistem transportasi nasional harus dikembangkan potensi dan perannya untuk mewujudkan keamanan keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas dan angkutan jalan dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi dan perkembangan wilayah.

Tidak terkecuali juga dengan di Kota Mataram yang merupakan ibukota Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB), dimana konsekuensi logisnya menjadikan Kota Mataram sebagai pusat pemerintahan, pusat perekonomian, dan pusat pendidikan.. Hal ini sudah tentu menjadi daya tarik tersendiri bagi kabupaten/kota di daerah Nusa Tenggara Barat yang lain untuk datang dan mengadu nasib di Kota Mataram. Sehingga, pada hari ini Kota Mataram sedang bertransformasi menjadi sebuah Kota Metropolitan dimana disisi lain akan meningkatkan pembangunan dan pertumbuhan ekonomi serta tingkat mobilitas masyarakatnya.

Bemo yang ngetem mencari penumpang Kota Mataram mempunyai luas wilayah 61,3 km<sup>2</sup> , berada di sisi tengah barat pulau Lombok. Tidak begitu luas untuk sebuah kota Metropolitan, namun mobilitas penduduk disini cukup sibuk terutama di pagi hari pada saat jam kerja, siang dan sore hari saat pulang kerja. Sebagian besar penduduknya menggunakan kendaraan pribadi sebagai penunjang mobilitasnya. Prosentase yang terbesar tentu saja adalah motor. Pesatnya kendaraan pribadi, menyebabkan beberapa tahun belakangan ini, Kota Mataram sudah hampir seperti kota Metropolitan. Ketika pagi hari, macet sudah mewarnai jalan-jalan utama di kota Mataram. Jalan Pejanggik, Jalan Bung Karno, Jalan dr. Wahidin sudah menjadi biasa macet dikala pagi hari. Para pekerja baik yang bekerja di pemerintahan ataupun swasta bersamaan dengan anak-anak berangkat ke sekolah. Angkutan umum yang beroperasi hanya angkutan kota dengan mobil jenis carry, berwarna kuning biru ataupun kuning

merah. Orang lombok menamakannya BEMO. Selain itu ada taksi, atau ojek, sebagai angkutan umum alternatif.

Tapi dalam perkembangannya bemo kota Mataram ini tiap tahunnya terus menurun dengan berkembangnya transportasi lain yang semakin nyaman dan efisien. Bemo kota Mataram juga masih banyak permasalahan baik dalam armadanya dan jalur trayek yang di tempuh hanya 1 trayek yang beroperasi dari 13 trayek yang di tentukan oleh pemerintah Kota Mataram.

Masyarakat mataram kebanyakan kelas ekonomi saja yang menggunakan transportasi bemo kota Mataram karna masyarakat lainya lebih memilih transportasi online yang lebih nyaman dan cepat sehingga ada penurunan bagi pengguna transportasi bemo Kota Mataram. Fasilitas juga dalam pengomprasianya bemo Kota Mataram ini masih kurang dan klian kumuh dan belum ada pembaruan atau subsidi untuk bemo Kota Mataram pada saat ini, maka dari itu saya mengangkat judul penelitian **“Strategi Pemerintah Kota Mataram Dalam Meningkatkan Kualitas Transportasi Di Kota Mataram”**

## **1.2. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat di rumuskan beberapa masalah, sebagai berikut.

1. Bagaimanakah strategi pemerintah kota mataram dalam meningkatkan kualitas transportasi bemo kota Mataram. ?
2. Bagaimanakah strategi pemerintah kota Mataram dalam mengatasi persaingan transportasi online dengan transportasi konvensional. ?



### **1.3. Tujuan penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah sebagai mana yang telah di kemukakan oleh penulis dalam hal ini yang menjadin tujuan dilaksanakanya penelitian adalah

1. Untuk mengetahui strategi pemerintah kota Mataram dalam meningkatkan kualitas transportasi bemo Kota Mataram.
2. Untuk mengetahui strategi pemerintah Kota Mataram dalam mengatasi persaingan transportasi online dan transportasi konvensional.

### **1.4. Manfaat penelitian**

Dari tujuan tersebut, maka penelitian ini di harapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat akademik**

Wawasan hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis terutama yang berkaitan dengan Strategi pemerintah kota Mataram dalam meningkatkan kualitas transportasi di kota Mataram, dan sebagai bahan referensi bagi mereka yang berkeinginan menambah pengetahuan.

#### **2. Manfaat praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat di jadikan sumbang saran dan masukan bagi pemerintah khususnya dalam meningkatkan kualitas transportasi di Kota Mataram khususnya transportasi bemo Kota Mataram.

### **3. Manfaat pemerintah**

Sebagai bahan acuan bagi pemerintah dalam menjalankan peranya dalam mengembangkan transportasi bemo Kota Mataram serta mendukung perkembangan pariwisata yang ada di Lombok khususnya.

### **4. Manfaat bagi masyarakat**

1. Menambah wawasan bserta pemahaman lebih mendalam bagi masyarakat agar masyarakat bisa mengetahui bagaimana Strategi yang di buat oleh pemerintah kota Mataram dalam meningkatkan kualitas transportasi di kota Mataram.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat membirikan informasi kepada masyarakat, khususnya masyarakat yang ada di Lombok, masalah dan kebijakan terkait Bemo Kota Mataram

## BAB II

### LANDASANTEORI

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang di gunakan dalam mengkaji penelitian yang di gunakan dalam mengkaji penelitian yang di gunakan. Dari penelitian terdahulu penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai refresnsi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa skripsi terkait dengan penelitian yang di lakukan penulis. Beberapa penelitian diantaranya dapat dieksplorasi sebagai berikut:

**Pertama**, Jinca M. Yamin (2017) melakukan penelitian tentang, Strategi pengembangan transportasi massal di wilaya Suburban Makassar, menemukan Kota berkembang ke arah timur dan selatan kota Makassar secara horizontal dan tidak sesuai dengan hirarki jalan. Karakter pergerakan masyarakat suburban adalah rata-rata melakukan perjalanan ke tempat tujuan sebanyak lima kali dengan seminggu dengan jarak tempuh 0,6-5 km per sekali perjalanan, waktu tempuh berkisar 16-30 menit, dengan biaya transportasi Rp.5000-Rp.2000 perhari, Kondisi akses ke halte pelayanan angkutan massal masih sulit terjangkau meskipun biaya pengguna BRT sangat terjangkau dan memberikan kenyamanan lebih disbanding angkutan massal lainnya.

**Kedua**, Setyawan Hendri (2012) melakukan penelitian tentang, kualitas layanan transportasi (study kasus Transjakarta busway di Provinsi daerah ibu kota Jakarta, menemukan kualitas pelayanan Transjakarta busway secara keseluruhan belum memenuhi ekspektasi (harapan) pelanggan dengan servquatscore sebesar 0,396. Dengan servquatscore negatif mengindikasikan terdapat kesenjangan pelayanan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap pelayanan riil (kinerja) busway. Dimensi pelayanan yang menghasilkan nilai tingkat kepuasan tertinggi adalah daya tanggap, kemudian berikutnya adalah empati, selanjutnya adalah jaminan dan kendalah, dimensi yang memiliki nilai tingkat kepuasan rendah adalah bukti langsung, ini tentunya masih memerlukan pembenahan agar sesuai dengan ekspektasi pelanggan Transjakarta busway.

**Ketiga**, Dewi Nabila Ulfa (2017), melakukan penelitian tentang efektifitas transportasi publik (study kasus BRT Mamminasata) menemukan kehadiran BRT mamminasata sebagai layanan transportasi umum yang di kelola oleh perumdamri cabang makasar adalah untuk menata sistem transportasi sebagai upaya untuk mengurangi resiko kemacetan, polusi udara dan tingkat kebisingan, resiko kecelakaan, semua hal tersebut hanya dapat tercapai jika masyarakat merasa antusias untuk beralih menggunakan BRT dari yang sebelumnya dominan menggunakan angkutan pribadi. Di lihat dari aspek karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerjaan dan praktik manajemen, dari keempat aspek yang telah di analisis peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan transportasi publik BRT Mamminasata belum sebelumnya berjalan

efektif. Meskipun segala pihak yang terlibat telah menciptakan dan memiliki karakteristik organisasi dan praktis manajemen yang mendukung pencapaian efektifitas, namun karakteristik lingkungan dan pekerjaan saat ini belum menghadirkan kecenderungan positif pada pencapaian efektifitas dalam layanan ini.

Table 1.1

Hasil penelitian terdahulu

No	Penulis dan tahun	Judul	Hasil
1.	Jinca M. Yamin, (2017)	Strategi pengembangan transportasi massal di wilayah Suburban Makasar.	Kota berkembang ke arah timur dan selatan Kota Makassar secara horizontal dan tidak sesuai dengan hirarki jalan. Karakter pergerakan pelayanan angkutan massal masih sulit terjangkau meskipun biaya pengguna BRT sangat terjangkau dan memberikan kenyamanan yang lebih dibandingkan angkutan umum lainnya.
2.	Setyawan Hendri (2012)	kualitas layanan transportasi (study kasus Transjakarta busway di Provinsi daerah ibu kota Jakarta	kualitas pelayanan Transjakarta busway secara keseluruhan belum memenuhi ekspektasi (harapan) pelanggan dengan servikat score sebesar 0,396. Dengan servikat negatif mengindikasikan terdapat kesenjangan pelayanan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap pelayanan riil (kinerja) busway.
3.	Dewi Nabila Ulfa (2017)	efektifitas transportasi publik (study kasus BRT	Di lihat dari aspek karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik

		Mamminasata)	pekerjaan dan praktik manajemen, dari ke empat aspek yang telah di analisis peneliti menyimpulkan bahwa pelayan transportasi publik BRT Mamminata belum sebelumnya berjalan efektif. Miskipun segala pihak yang terlibat telah menciptakan dan memiliki karakteristik organisasi dan praktis manajemen yang mendukung pencapaian efektifitas, namun karakteristik lingkungan dan pekerjaan
4.	Agatha, (2010)	Strategi pengelolaan angkutan umum jalan raya di kota Semarang	Mengadakan evaluasi trayek setiap satu tahun sekali yang di lakukan dinas perhubungan komunikasi dan informatika agar trayek lebih teratur dalam pengomprasianya
5.	Sulistiyono Sonya, (2015)	Strategi peningkatan trayek utama angkutan umum perkotaan Jember	Strategi kebijakan perlu di lakukan untunk dapat meningkatkan kinerja angkutan umum di jember khususnya pada trayek utama, strategi yang dapat di lakukan dengan pengurangan kompetensi antar trayek, penjadwalan yang tetap dan teratur bisa dengan menerapkan BRT sistem penyesuaian demand dan supply, menghilangkan penyimpangan trayek yang terjadi.

Sumber dari berbagai jurnal dan skripsi dari tahun (2010 – 2017)

## 2.2 Kebijakan kepala daerah

Kebijakan menurut Friendrich (dalam Kaloh 2009) dalam Agustino kebijakan publik adalah serangkaian tindakan/kegiatan yang di usulkan oleh seseorang kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu di mana terdapat hambatan-hambatan, kesulitan-kesulitan dan kemungkinan-kemungkinan, kesempatan-kesempatan di mana kebijakn tersebut di usulkan agar berguna dalam mengatasinya untunk mencapai tujuan yang di maksud.

Sehubungan dengan kebijakan Anderson (dalam Kaloh 2009) dalam Agustino serangkaian kegiatan yang mempunyai maksud/tujuan tertentu yang tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang aktor atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan suatu permasalahan atau suatu hal yang di perhatikan.

Menurur Hoogerwer (dalam kaloh 2009) dalam sejarah pada hakekatnya pengertian kebijakan adalah semacam jawaban terhadap suatu masalah, merupakan upaya untunk memecahkan,mengurangi,mencegah suatu masalah dengan cara tertentuh yaitu dengan tindakan yang terarah.

Thomas Day (dalam kaloh 2009) telah memberikan nuasa terhadap pengertian kebijakan publik, barangkalai semua memahami bahwa kebijakan semata-mata bukan merupakan keinginan pemerintah, akan tetapi masyarakat pung juga memiliki tuntutan-tuntutan keinginan, sebab pada prinsipnya kebijakan publik itu mencakup apa-apa yang di lakukan.

Di samping itu, Kaloh 2009 kebijakan publik ialah kebijakan-kebijakan yang di kembangkan/di buat oleh badan-badan dan pejabat pemerintah dari pandangan ini adalah bahwa kebijakan publik.

- a. lebih merupakan tindakan yang mengarah pada tujuan dari pada sebagai perilaku atau tindakan yang kebetulan.
- b. Pada hakekatnya terdiri atas tindakan-tindakan yang saling terkait
- c. Bersangkutan dengan apa yang benar-benar di lakukan oleh pemerintah dalam bidang tertentu atau bahkan merupakan apa yang pemerintah maksud atau melakukan sesuatu atau menyatakan melakukan sesuatu.
- d. Bisa bersifat positif yang berarti merupakan beberapa bentuk tindakan langkah pemerintah mengenai masalah tertentu, dan bersifat negatif yang berarti merupakan keputusan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu
- e. Kebijakan publik setidaknya-tidaknya dalam arti positif di dasarkan atau selalu di landaskan pada peraturan/undang-undang yang bersifat memaksa

Kepala Daerah harus memiliki visi dan misi organisasi. Kepala Daerah harus mampu mengelolah organisasi pemerintah Daerah di tengah-tengah lingkungan strategis yang berubah. Keberhasilan akan sangat di tentukan oleh sejauh mana pimpinan organisasi pemerintahan mampu mengembangkan suatu visi organisasi yang di pimpinya. Visi organisasi memungkinkan suatu tujuan organisasi dapat tercapai. Dengan demikian, dapat di tegaskan bahwa seorang kepala Daerah harus memiliki visi organisasi sebagai gambaran masa depan yang bersifat realistik, menarik, dapat di pertanggung jawabkan, serta di hayati



oleh seluruh jajaran birokrasi dan masyarakat. visi selalu terkait dengan gambaran masa depan yang lebih baik dari masa kini sehingga visi selalu bersifat di namis.

Jika seorang kepala Daerah memiliki visi yang jelas, dapat menjadi sebagai pemersatu dan penggerak jajaran birokrasi dan masyarakat, memberi arti khusus bagi setiap kegiatan birokrasi, menciptakan standar prestasi staf, serta mampu menjadin jembatan antara kondisi masa kini dan masa depan. Pemimpin pemerintah yang visioner di tuntut untunk mampu menjadikan dirinya sebagai juru kunci, agen perubahan, serta sebagai pelatih.

Otonomi daerah adalah perwujudan dari pelaksanaan urusan pemerintah berdasarkan asas desentralisasi yakni penyerahan yakni penyerahan urusan pemerintah kepala daerah untunkmengurus rumah tanganya sendiri.

Menurut Yani (dalam Kaloh 2009) bahwa urusan yang di serahkan kepala daerah adalah mengenai urusan yang memberikan penghasilan kepada pemerintaah Daerah dan pontesial untunk di kembangkan dalam penggalian sumber-sumber pendapatan baru bagi Daerah bersangkutan karena PAD ini sangat di harapkan dapat membiyai pengeluaran ruting daerah.

Sejalan dengan bergulinya pelaksanaan otonomi Daerah di tanah air, setiap pemerintah Kabupaten dan Kota melakukan berbagai pembenahan menuju ke arah terselenggaranya otonomi masing-masing daerah kabupaten dan Kota.

### **2.3 Transportasi**

Menurut Abbas (dalam Hafidudin, 2015) transportasi sebagai dasar untunk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan

industrialisasi, Dengan adanya transportasi menyebabkan adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya, adat istiadat dan budaya suatu bangsa atau daerah.

Menurut Miro (dalam Hafidudin, 2015 ) transportasi dapat di artikan usaha memindahkan, mengerjakan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untunk tujuan-tujuan tertentu.

Menurut Morlok (dalam Hafidudin, 2015), mendefinisikan transportasi sebagai suatu bagian intergral dari fungsi masyarakat, karena menunjukkan hubungan yang erat dengan gaya hidup, jangkauan dan lokasi dari aktifitas produksi, hiburan, barang-barang serta barang yang tersedia untunk konsumsi.

### **2.3.1. Sejarah Bus**

Cikal bakal bus muncul ketika kendaraan bermotor menggantikan kuda sebagai alat transportasi pada sekitar 1905. Saat itu, omnibus bermotor disebut autobus. Hingga saat ini, Prancis dan Inggris masih menggunakan istilah tersebut. Omnibus pertama dioperasikan di AS. Dimulai dengan pelintasan Jalan Broadway di kota New York pada 1827. Seseorang bernama Abraham Brower, merupakan pemilik pertama bisnis tersebut. Kemajuan paling penting pada omnibus adalah mobil jalanan. Mobil jalanan pertama ditarik kuda. Yang membedakan adalah keberadaan rel baja yang diletakkan di tengah jalan. Roda-roda mobil jalanan juga terbuat dari baja, yang dibuat sedemikian rupa agar tidak merusak rel. Mobil jalanan pertama beroperasi di

Jalan Browery, New York. Dimiliki John Manson dan dibuat oleh seorang keturunan Irlandia bernama John Stephenson.

Pada awalnya, bus merupakan kendaraan yang ditarik kuda, kemudian dimulai dari tahun 1830-an bus bertenaga uap mulai ada. Seiring perkembangan zaman, bus bertenaga mesin konvensional adalah penemuan bus troli elektronik yang berfungsi dengan seperangkat kabel yang ada di beberapa tempat dalam jumlah banyak. Bus bertenaga mesin pertama muncul bersamaan dengan perkembangan mobil. Setelah bus bertenaga mesin pertama pada tahun 1895, berbagai macam model dikembangkan pada tahun 1900-an, sampai akhirnya tersebar luas bentuk bus yang utuh mulai dari tahun 1950-an. Bus menjadi populer pada awal abad 20 karena Perang Dunia I. Ketika itu, kebanyakan sarana rel dialokasikan untuk kebutuhan perang dan karena banyaknya keberadaan mobil pribadi, sehingga diperlukan alat transportasi lain yang dapat mengangkut banyak penumpang.

Saat ini, bus di Indonesia dibagi ke dalam berbagai kategori, berdasarkan ukuran, kelas, jenis, dan jarak. Ada tiga jenis bus berdasarkan ukuran, bus besar, bus sedang, dan bus kecil. Sedangkan berdasarkan kelas ada kelas ekonomi, bisnis rs, bisnis ac, executive, dan super executive. Pembagian berdasarkan kelas ini ditentukan oleh fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh bus. Ada pula bus antarkota antarprovinsi (AKAP). Bus AKAP adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antardaerah kabupaten/kota yang melalui lebih dari satu daerah provinsi dengan

menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek. Lain lagi dengan bus antarkota dalam provinsi yang mengangkut dari satu kota ke kota lain yang melalui antardaerah kabupaten/kota dalam satu daerah provinsi. Selain itu, masih ada juga bus kota, seperti metromini, patas, dan sebagainya, serta bus perdesaan.

### **2.3.2. Jenis-jenis bus**

- 1). Coach atau motorcoach, biasanya adalah kendaraan yang dirancang untuk bepergian jarak jauh dari bus biasa. Sebagai hasilnya dia dilengkapi dengan kursi yang lebih nyaman, sebuah ruangan untuk tempat bagasi, dan mesin yang lebih besar. Kendaraan ini biasanya lebih tinggi dari bus biasa, dan dilengkapi dengan A.C., toilet, dan sistem audio/video. Mesin yang digunakan harus mampu menempuh trayek yang belum tentu mulus di beberapa daerah. Bahkan ada yang menggunakan tameng dikaca depan sebagai perlindungan dari aksi pelemparan kaca yang dilakukan orang jahil. Coaches / motorcoach adalah kendaraan yang fleksibel yang dapat digunakan untuk pariwisata, perjalanan liburan atau perjalanan antar-kota. Di Indonesia bus jenis ini dikenal dengan sebutan Bus Antar Kota.
- 2). Bus tingkat, dirancang dengan dua lantai agar dapat memuat lebih banyak penumpang. Dikenal sebagai bagian dari transportasi publik di Jakarta dan juga di beberapa kota besar lain seperti London, Bombay, Hong Kong, Singapura, Dublin, Berlin, Davic, California, dan Victoria, British Columbia.

3). Bus sekolah digunakan untuk mengangkut anak-anak sekolah antara rumah mereka ke sekolah apabila tempat tinggal mereka terlalu jauh untuk ditempuh dengan berjalan kaki. Di AS bus sekolah biasanya memiliki warna khusus yaitu kuning dan dilengkapi dengan lampu peringatan lalu lintas serta perlengkapan pengaman lainnya yang digunakan ketika para penumpang naik atau turun dari bus. Bus sekolah biasanya dioperasikan oleh distrik sekolah atau oleh penyedia jasa bus sekolah yang dikontrak.

First Student memperkenalkan bus-bus kuning di Britania Raya. Namun kebanyakan pelayanan bus sekolah dilakukan dengan menggunakan bus-bus biasa. Di negara-negara lain, bus sekolah tidak selalu berwarna kuning. Buenos Aires, dan kemungkinan juga bus-bus sekolah lainnya di Argentina diberi warna oranye dan ditulisi escolares. Di Jakarta pernah dicoba diperkenalkan bus sekolah oleh pemerintah Jakarta, namun proyek ini tidak berhasil karena seringkali penumpang yang bukan murid sekolah juga ikut menggunakannya. Beberapa sekolah swasta di beberapa tempat di Indonesia memberikan pelayanan bus sekolah bagi siswa-siswanya.

4). Bus belajar adalah sebuah bus khusus yang digunakan oleh perusahaan bus untuk melatih ketrampilan mengemudi para pengemudi busnya. Bus ini juga digunakan untuk mendidik orang yang ingin menjadi pengemudi bus. Latihan mengemudi bus di jalan adalah bagian penting dari pendidikan ini, seperti halnya juga pendidikan mengemudi mobil biasa.

- 5). Operator bus adalah perusahaan yang melayani jasa angkutan bus baik penumpang bahkan barang. Biasanya operator bus di Indonesia dikenal dengan PO (Perusahaan Otobus).

#### **2.4. Pelayanan Jasa**

---

Norman (dalam Munir 2017) juga memberikan pengertian jasa yaitu jasa terdiri dari tindakan dan interaksi yang merupakan kontak sosial. Jasa lebih dan sekedar hasil sesuatu yang tak terhalang, dan jasa merupakan interaksi sosial antara produsen dan konsumen. Dalam kegiatan sehari-hari jasa tidak terlepas dari manusia, sebagai contoh kita membutuhkan baju sebagai pakaian yang kita kenakan dalam sehari, untuk mendapatkan sebuah baju kita membutuhkan seorang penjual baju yang memberikan jasa pelayanan maupun jasa dari seorang penjahit, dan banyak contoh lainnya dalam kehidupan kita.

Kotler & Keller (dalam Munir 2017), Jasa merupakan setiap aktifitas, manfaat atau performance yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik.

Kategori penawaran dapat dibedakan menjadi lima macam, antara lain:

1. Barang berwujud murni (pure tangible good).

Penawaran semata-mata hanya terdiri atas produk fisik. Pada produk ini sama sekali tidak melekat jasa pelayanan. Contohnya sabun, pasta gigi, sampo dan lain-lain.

2. Barang berwujud dengan jasa pendukung  
Barang berwujud dengan jasa pendukung merupakan tawaran terdiri atas tawaran barang berwujud diikuti oleh satu atau beberapa jenis jasa untuk meningkatkan daya tarik konsumen. Contohnya penjual mobil memberikan jaminan atau garansi, misalnya satu tahun gratis service kerusakan.

3. Jasa campuran (Hybrid).

Jasa campuran merupakan penawaran barang dan jasa dengan proporsi yang sama. Contohnya makanan ditawarkan di restoran disertai pelayanan yang mengesankan

4. Jasa pokok disertai barang-barang dan jasa tambahan  
Penawaran terdiri atas suatu jasa pokok bersama-sama dengan jasa tambahan (pelengkap) dan atau barang-barang pendukung. Contohnya penumpang pesawat yang membeli jasa angkutan (transportasi) selama menempuh perjalanan ada beberapa produk fisik yang terlibat seperti makanan, koran dan lain- lain.

5. Jasa murni (pure service).

Jasa murni merupakan tawaran hanya berupa jasa. Contoh : panti pijat, konsultasi psikologis dan lain-lain.

Lovelock (dalam Munir 2017) Menurutnya, jasa merupakan layanan yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak yang lain. Proses tersebut tidak terkait dengan produk fisik, jasa tidak berwujud, dan biasanya tidak menyebabkan kepemilikan dari salah satu faktor produksi.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang memiliki ciri-ciri layanan sebagai berikut:

1. Sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen
2. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik.
3. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.
4. Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

#### **2.4.1. Karakteristik Jasa**

Jasa mempunyai empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran yaitu: Tidak berwujud (intangibility), Tidak dapat dipisahkan (inspirability), Berubah – ubah (variability), Mudah lenyap (perishability).

1. Tidak Berwujud (Intangibility), Jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak bias dilihat, dirasa, di dengar, didengar, diraba, atau dicium sebelum ada transaksi pembelian .
2. Tidak Dapat Dipisahkan (Inspirability), Suatu bentuk jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, apakah sumber itu merupakan orang atau mesin, apakah sumber itu hadir atau tidak, produk fisik yang berwujud tetap ada.
3. Berubah-ubah (variability), Jasa sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah karena jasa ini sangat tergantung pada siapa yang menyajikan, kapan dan dimana disajikan .



4. Mudah Lenyap (Perishability), Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah jika permintaan selalu ada dan mantap karena penghasilan jasa di muka dengan mudah. Bila permintaan atau turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.
- 

Saladin (dalam Munir 2017), Menurutnya, jasa merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Payne (dalam Munir 2017). Menurutnya, jasa merupakan kegiatan ekonomi yang memiliki sejumlah elemen (nilai atau manfaat) yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan pelanggan atau dengan barang-barang, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Emitor perubahan kondisi dapat muncul dan produksi layanan mungkin memiliki atau mungkin tidak memiliki koneksi dengan produk fisik.

Jenis-jenis jasa secara garis besar yang dibutuhkan manusia serta membatuh pertumbuhan ekonomi bisa diklasifikasikan atas beberapa macam, yakni:

1. perumahan (termasuk sewa kamar hotel, motel, apartemen/rumah flat, usaha tani, dan lain-lain);
2. usaha rumah tangga (termasuk air minum, perbaikan rumah, reparasi alat rumah tangga, perawatan kebun, pembersihan, dan lain-lain);

3. rekreasi dan kesukaan (penyewaan dan separasi peralatan untuk ikut serta dalam kegiatan rekreasi dan hiburan, juga izin memasuki gelanggang hiburan, rekreasi dan kesenangan dan lainnya);
4. perawatan pribadi (binatu pakaian, dan perawatan kecantikan);
5. perawatan medis dan kesehatan (perawatan gigi, perawatan sakit opname di rumah sakit, dan periksa dokter);
6. pendidikan privat dan kursus-kursus;
7. jasa bisnis dan profesi lainnya (jasa hukum, akuntan, konsultasi manajemen, dan jasa komputer);
8. asuransi, bank, dan jasa finansial lainnya (asuransi pribadi dan bisnis, jasa kredit dan pinjaman, konsultasi investasi, dan pajak);
9. transportasi (jasa angkutan barang dan penumpang, reparasi, dan penyewaan mobil); dan
10. komunikasi (telepon, telegram, dan komputer).

Gronross (dalam Munir 2017) Menurutnya Jasa merupakan suatu proses yang terdiri dari serangkaian kegiatan berwujud yang biasanya tetapi tidak selalu terjadi pada interaksi antara pelanggan dan layanan karyawan dan atau sumber daya fisik atau barang atau penyedia sistem, yang disediakan sebagai solusi untuk masalah pelanggan. Sinambela (dalam Rajil Munir 2017), Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim dapat di katakana bahwa pelayanan tidak dapat di pisahkan dengan kehidupan manusia.

## 2.4.2 Klasifikasi Jasa

Menurut Lovelock (dalam Munir 2017) klasifikasi jasa menjadi tujuh kriteria, yaitu:

### 1. Segmen Pasar

---

Berdasarkan segmen pasar, jasa dibedakan menjadi jasa kepada konsumen akhir seperti Taksi, Asuransi jiwa, Pendidikan dan Jasa kepada konsumen organisasional seperti jasa akuntansi dan perpajakan, atau jasa konsultasi.

### 2. Tingkat berkewujudan (Tangibility)

Klasifikasi ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dan konsumen. Klasifikasi ini dibedakan menjadi, Rented Goods Service, Owned Good Service, dan Non Goods Service.

### 3. Keterampilan Penyedia Jasa

Berdasarkan kriteria ini, jasa terdiri atas profesional service (seperti konsultan manajemen, konsultan hukum dan konsultan pajak) serta non profesional (seperti sopir taksi dan penjaga malam).

### 4. Tujuan Organisasi Jasa

Berdasarkan klasifikasi ini jasa dibagi menjadi commercial service atau profit service (seperti bank dan penerbangan), serta Non-Profit (seperti sekolah, yayasan, panti asuhan dan museum).

## 5. Regulasi

Dalam klasifikasi ini, jasa dibedakan menjadi regulated service (Seperti pialang, angkutan umum dan perbankan) dan non-regulated (Seperti catering dan pengecatan rumah).

---

## 6. Tingkat Intensitas karyawan

Berdasarkan tingkatan ini, klasifikasi jasa dibedakan menjadi *equipment-based service* (seperti cuci mobil otomatis, ATM) dan *People based service* (seperti satpam, jasa akuntansi dan konsultan hukum).

## 7. Tingkat Kontak Penyedia Jasa dan Pelanggan

Pada klasifikasi ini jasa dibedakan menjadi high-contact service (seperti bank, dokter) dan low-contact service (seperti bioskop).

### 2.5. Masyarakat

Masyarakat, menurut Kingsley Davis (dalam Soekanto 2013), adalah sistem hubungan dalam arti hubungan antara organisasi-organisasi dan bukan hubungan antara sel-sel. Kebudayaan di katakana mencakup segenap cara berpikir dan bertingkah laku yang timbul karena interaksi yang bersifat komunikatif seperti menyampaikan buah pikiran secara simbolis.

Robert K. Merton, (dalam Soekanto 2013) Kaidah yang di timbulkan dalam masyarakat karena di dipelukan sebagai pengatur hubungan antara seorang dengan orang lain, atau seseorang dengan masyarakatnya. Diadakanya kaidah serta lain-lain peraturan di dalam masyarakat adalah dengan maksud supaya ada conformity warga masyarakat terhadap nilai-nilai yang berlaku dalam

masyarakat yang bersangkutan. Dalam kehidupan bermasyarakat ada dua tipe masyarakat yaitu:

1. Masyarakat kota, berlainan keadaannya karena anggota-anggotanya selalu berusaha menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam kotanya. Penduduk kota terdiri dari bermacam-macam dengan latar belakang kebudayaan yang berbedah-beda pula. Lagi pula kota merupakan pintu gerbang masuknya pengaruh-pengaruh dari luar. Peralatan yang modern di bidang komunikasi mass communication seperti surat kabar, film, televisi, transportasi yang modern, dan lain-lain, memungkinkan orang kota mengikuti perubahan-perubahan yang terjadi di luar batas-batas daerahnya. Dengan demikian, kaidah-kaidah dalam kota juga selalu mengalami perkembangan dan perubahan.
2. Masyarakat pedesaan suatu masyarakat yang mempunyai hubungan yang lebih erat dan lebih mendalam ketimbang hubungan mereka dengan masyarakat pedesaan lain, sistem hidupnya biasanya berkelompok atas dasar sistem kekeluargaan, penduduk masyarakat pedesaan pada umumnya hidup dari pertanian.

*Social class.* Seperti yang sering terjadi dengan beberapa istilah lain dalam sosiologi istilah kelas juga tidak selalu mempunyai arti yang sama, walaupun pada hakikatnya mewujudkan sistem kedudukan-kedudukan yang pokok dalam masyarakat. Pejumlahan kelas-kelas dalam masyarakat disebut *class system*. Artinya

semua orang dan keluarga yang sadar akan kedudukan mereka itu di ketahui dan diakui oleh masyarakat umum.

Max Weber (dalam Soekanto 2013) mengatakan perbedaan antara dasar ekonomis dengan dasar kedudukan sosial, tetapi tetap mempergunakan istilah kelas bagi semua lapisan. Adanya kelas yang bersifat ekonomis di baginya lagi di dalam sup kelas yang bergerak dalam bidang ekonomis dengan menggunakan kecakapannya. Di samping itu, Max Weber masih menyebutkan adanya golongan yang mendapatkan penghormatan khusus dari masyarakat dan dinamakan Stand.

Schumpeter (dalam Soekanto 2013) mengatakan bahwa kelas-kelas dalam masyarakat terbentuk karena di perlukan untuk menyesuaikan masyarakat dengan keperluan-keperluan yang nyata. Makna kelas dan gejala-gejala kemasyarakatan lainnya hanya dapat mengerti dengan benar apabila di ketahui riwayat terjadinya.

Apabila pengertian kelas di tinjau secara lebih mendalam maka akan dapat di jumpai beberapa kriteria yang tradisional, yaitu:

1. Besar jumlah anggota-anggotanya
2. Kebudayaan yang sama yang menentukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban warganya
3. Kelanggengan
4. Tanda/lembang-lambang yang merupakan ciri khas
5. Batas-batas yang tegas bagi kelompok itu terhadap kelompok lain
6. Antagonisme tertentu

## 2.6 Manajemen Transportasi

Sistem manajemen transportasi (transportation management system) adalah rangkaian sistem atau pengelolaan terhadap moda transportasi oleh suatu kelompok atau golongan. Jasa transportasi merupakan salah satu faktor pemasukan (input) dari kegiatan produksi, perdagangan, pertanian, dan kegiatan ekonomi lainnya. Manusia sangat membutuhkan transportasi untuk memenuhi kebutuhan hidup yang sangat beraneka ragam yang umumnya berkaitan dengan produksi barang dan jasa. Kemudahan yang diperoleh karena transportasi bagi manusia adalah mudahnya mengatasi jarak antara sumber daya manusia dengan sumber daya alam atau barang produksi yang dibutuhkan manusia yang terletak pada masing-masing geograf. Karena begitu pentingnya transportasi bagi kehidupan manusia, maka perlu dilakukan pengelolaan atau manajemen transportasi yang baik.

Drs. Adriansyah M.Si Pada umumnya, manajemen transportasi menghadapi tiga tugas utama:

1. Menyusun rencana dan program untuk mencapai tujuan dan misi organisasi secara keseluruhan.
2. Meningkatkan produktivitas dan kinerja perusahaan.
3. Mengoperasikan angkutan secara garis besar.

Manajemen transportasi dapat ditinjau dari dua sisi yaitu:

1. Manajemen transportasi dalam industri atau perusahaan.
2. Manajemen transportasi dalam masyarakat (public transport).

Mengapa Perlu Manajemen Transportasi

1. Transportasi merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan oleh setiap manusia sebagaimana makan pakaian dan tempat tinggal.
2. Kebutuhan manusia dan barang terhadap transportasi berbeda beda.
3. Ketersediaan alat angkut sangat variatif dari yang berkapasitas kecil besar, lambat-cepat , murah-mahal, dan sebagainya.
4. Transportasi sebagai mata rantai ekonomi
5. Teknologi

#### **2.6.1. Sarana transportasi**

Sarana adalah barang atau benda bergerak yang dapat dipakai dalam pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja. Menurut Miro (dalam ardiansyah 2008) masyarakat pelaku perjalanan (konsumen jasa transportasi) dapat dikelompokkan ke dalam dua kelompok yaitu :

1. Golongan Paksawan (Captive) merupakan jumlah terbesar di Negara berkembang, yaitu golongan masyarakat yang terpaksa menggunakan angkutan umum karena ketiadaan mobil pribadi. Mereka secara ekonomi adalah golongan masyarakat lapisan menengah ke bawah (miskin atau ekonomi lemah).
2. Golongan Pilihwan (Choice), merupakan jumlah terbanyak di Negara-negara maju, yaitu golongan masyarakat yang mempunyai kemudahan (akses) ke kendaraan pribadi dan dapat memilih untuk menggunakan angkutan umum atau angkutan pribadi. Mereka secara ekonomi adalah golongan masyarakat lapisan menengah ke atas (kaya atau ekonomi kuat).



Menurut Miro (dalam ardiansyah 2008) secara umum, ada dua kelompok besar moda transportasi yaitu :

1. Kendaraan Pribadi (Private Transportation), yaitu : Moda transportasi yang \_\_\_\_\_ dikhususkan buat pribadi seseorang dan seseorang itu bebas memakainya ke mana saja, di mana saja dan kapan saja dia mau, bahkan mungkin juga dia tidak me makainya sama sekali (mobilnya disimpan di garasi).
2. Kendaraan Umum (Public Transportation), yaitu : Moda transportasi yang diperuntukkan buat bersama (orang banyak), kepentingan bersama, menerima pelayanan bersama, mempunyai arah dan titik tujuan yang sama, serta terikat dengan peraturan trayek yang sudah ditentukan dan jadwal yang sudah ditetapkan dan para pelaku perjalanan harus wajib menyesuaikan diri dengan ketentuan-ketentuan tersebut apabila angkutan umum ini sudah mereka pilih. Angkutan umum merupakan sarana angkutan untuk masyarakat kecil dan menengah supaya dapat melaksanakan kegiatannya sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam masyarakat. \ Warpani (dalam ardiansyah 1990), menyatakan bahwa angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan system sewa atau membayar. Menurut Bangun (dalam ardiansyah 1998), pengertian angkutan umum (public transport) adalah semua jenis model transportasi yang supply untuk kebutuhan mobilitas pergerakan barang dan orang, demi kepentingan masyarakat atau umum dalam memenuhi kebutuhannya, jenis angkutan berdasarkan peruntukannya terdiri dari

angkutan umum dan angkutan penumpang, masing-masing dengan jenis kendaraan dan fasilitas yang berbeda.

Angkutan jalan adalah kendaraan yang diperbolehkan untuk menggunakan jalan. Angkutan jalan ini di antaranya adalah :

1. Truk adalah kendaraan bermotor yang beroda empat atau lebih yang mengangkut barang dengan kapasitas lebih dari satu ton.
2. Pickup adalah kendaraan bermotor yang beroda empat yang mengangkut barang dengan kapasitas muatan kurang dari satu ton.
3. Bus merupakan setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi lebih dari delapan tempat duduk tidak termasuk pengemudi, baik dengan maupun tanpa bagasi.
4. Mobil penumpang adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyak-banyaknya delapan tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan atau tanpa bagasi.
5. Becak merupakan kendaraan bermotor beroda tiga dengan tempat duduk penumpang di samping pengemudi.
6. Ojek adalah kendaraan bermotor beroda dua.

Fungsi sarana transportasi adalah untuk mengangkut penumpang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain, kebutuhan akan angkutan tergantung fungsi bagi kegunaan seseorang (personal place utility), maka bermunculan bermacam-macam kendaraan sebagai alat angkut. Harga barang dan jasa pada

hakekatnya dipengaruhi oleh permintaan akan barang dan jumlah barang tersedia (demand and supply).

Biaya angkutan merupakan unsur penting dalam produksi barang yang merupakan faktor pendorong bagi produksi barang.

Jumlah kapasitas tersedia dibandingkan dengan kebutuhan terbatas, di samping itu permintaan terhadap jasa transportasi. Permintaan akan jasa transportasi diturunkan dari keinginan untuk mengikuti kegiatan yang berada diluar tempat tinggal mereka, dan dalam kasus untuk mengikuti kegiatan yang berada diluar tempat tinggal mereka, dan dalam kasus untuk gerakan barang dari tempat dimana barang itu diambil, atau dibuat ketempat dimana dikonsumsi Morlok, (dalam ardiansyah 1998).

Menurut Nasution (dalam ardianshah 2008) faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan jasa angkutan adalah sebagai berikut :

1. Harga jasa angkutan - Harga jasa transportasi melingkupi banyak macam biaya, dan bukan sekedar biaya jasa angkutan saja. Namun demikian sekedar untuk menyederhanakan pemikiran dan analisis, anggap saja bahwa tarif jasa angkutan hanya mencerminkan imbalan balas jasa terhadap pengangkutan agar dapat melihat kepekaan permintaan jasa angkutan terhadap perubahan harga/tariff
2. Tingkat pendapatan - Apabila tingkat pendapatan pemakai jasa transportasi makin meningkat, maka permintaan jasa transportasi makin

meningkat pula karena kebutuhan melakukan perjalanan makin meningkat.

3. Citra atau image terhadap perusahaan atau moda transportasi tertentu -

Apabila suatu perusahaan angkutan atau moda angkutan tertentu senantiasa memberikan kualitas pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada pemakai jasa transportasi, maka konsumen tersebut menjadi pelanggan yang setia. Dengan kualitas pelayanan yang prima, akan dapat meningkat citra perusahaan kepada para pelanggannya. Sedangkan menurut Salim (dalam ardiansyah 2000), untuk mengetahui jumlah permintaan akan jasa angkutan transportasi, perlu diketahui jumlah permintaan akan jasa-jasa transportasi yaitu sebagai berikut:

4. Pertumbuhan jumlah penduduk di suatu daerah, propinsi dan Negara akan menimbulkan pengaruh terhadap jumlah penggunaan jasa angkutan transportasi yang dibutuhkan (pertanian, perdagangan, peindustrian dan sebagainya).
5. Pembangunan Daerah, dalam pemerataan pembangunan dan penyebaran penduduk di daerah, transportasi merupakan penunjang dalam hal tersebut.
6. Pemasaran Hasil Pertanian, hasil-hasil pertanian yang akan dipasarkan harus didukung oleh transportasi yang memadai, untuk melancarkan pemasaran hasilhasil pertanian.

7. Industrialisasi, pembangunan industri akan membawa pengaruh terhadap penggunaan dan jenis jasa-jasa transportasi.
8. Transmigrasi dan Penyebaran Penduduk, penyebaran penduduk di Indonesia merupakan salah satu faktor yang menentukan banyaknya jumlah jasa angkutan yang dibutuhkan disetiap daerah di Indonesia yang harus dipenuhi oleh perusahaan pengangkutan.
9. Analisa dan proyeksi akan permintaan jasa transportasi adalah untuk memenuhi permintaan akan jasa-jasa transportasi yang baik dan terarah, agar dapat memenuhi kebutuhan akan jasa angkutan yang diperlukan oleh masyarakat yang menggunakan jasa angkutan.

Mobilitas penduduk yang terjadi di suatu wilayah secara langsung maupun tidak langsung membutuhkan jaringan transportasi sebagai pengangkutan, dan untuk kelancaran arus pengangkutan tidak lepas dari prasarana dan sarana transportasi yang memadai. Untuk mendukung semua hal tersebut memerlukan pembangunan yang terpadu dan terarah. Dalam kehidupan sehari-hari manusia selalu melakukan berbagai aktivitas, baik fisik maupun psikhis guna memenuhi kebutuhan dan keinginan hidupnya secara maksimal, yang kita ketahui berupa produksi, distribusi dan konsumsi yang merupakan kegiatan inti makhluk sosial. Salah satu rangkaian aktivitas itu berupa kegiatan menggunakan moda transportasi sebagai salah satu kebutuhan yang cukup penting untuk menunjang kelancaran dalam bertansaksi ekonomi. Jika dilihat dari segi sosial dan budaya, transportasi berguna sebagai sarana

untuk berhubungan dan saling mengunjungi sesama makhluk sosial yang saling membutuhkan. Sementara, bila dilihat dari sudut pandang politik dan pertahanan, alat transportasi dapat memperkokoh persatuan dan kesatuan, keandalan sistem dan sarana berhubungan ikut memperkokoh stabilitas politik suatu negara melalui aparat keamanan dan memberi rasa aman dan tentram. Dari semua kegunaan transportasi di atas tentu sangat dibutuhkan suatu pengaturan, pengawasan dan pengorganisasian yang apik dari suatu institusi agar manfaat dari moda transportasi tersebut bisa tetap dipertahankan dan berfungsi sesuai dengan kebutuhan pengguna, maka dari itu perlu adanya manajemen transportasi di suatu wilayah yang pasti memiliki mobilitas ekonomi yang beragam. Kegiatan transportasi bukan, suatu tujuan melainkan mekanisme untuk mencapai tujuan.

Menurut Setijowarno dan Frazila (dalam aradiansyah 2001), pergerakan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya mengikuti 3 (tiga) kondisi yaitu :

1. pelengkap relative menarik antara dua atau lebih tujuan.
2. keinginan untuk mengatasi jarak di mana sebagai perpindahan yang diukur dalam kerangka waktu dan uang yang di butuhkan untuk mengatasi jarak dan teknologi terbaik untuk mencapainya.
3. Kesempatan intervensi berkompentensi di antara beberapa lokasi untuk memenuhi kebutuhan dan penyediaan untuk mencapai pergerakan yang cepat aman, nyaman dan sesuai dengan kebutuhan akan kapasitas angkut

maka diperlukan suatu fasilitas atau prasarana yang mendukung pergerakan tersebut. Penyediaan fasilitas untuk mendukung dari pergerakan tersebut menyesuaikan dengan jenis moda yang digunakan.

\_\_\_\_\_ Pemilihan moda transportasi tergantung dan ditentukan dari beberapa faktor yang ada antara lain:

1. Segi pelayanan
2. Kendala
3. Kendala dalam bergerak
4. Keperlan
5. Keselamatan dalam perjalanan
6. Fleksibilitas
7. Biaya
8. Tingkat polusi
9. Jarak tempuh
10. Pengguna bahan bakar
11. Kecepatan gerak

Masing-masing moda transportasi menurut Setijowarno dan Frazila (dalam ardiansyah 2001), memiliki ciri-ciri operasional yang berlainan yaitu dalam hal :

1. Kecepatan menunjukkan beberapa lama waktu yang di butuhkan ntunk bergerak antara dua lokasi
2. Tersedianya pelayanan (availability of services), menyangkut kemampuan untunk menyelenggarakan hubungan antara dua lokasi

3. Pengoperasian yang di andalkan ( dependability of operations) menunjukkan perbedaan-perbedaan yang terjadi antara kenyataan dan jadwal yang di tentukan
4. Kemampuan ( capability) merupakan kemampuan untunk dapat menangani segala bentuk dan keperluan akan angkutan.
5. Frekuensi adalah banyaknya gerakan atau hubungan yang di jadwalkan.

## **2.7 Strategis**

Menurut Marrus (2002:31) strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

Quinn (199:10) mengartikan strategi adalah suatu bentuk atau rencana yang mengintegrasikan tujuan-tujuan utama, kebijakan kebijakan dan rangkaian tindakan dalam suatu organisasi menjadi suatu kesatuan yang utuh. Strategi diformulasikan dengan baik akan membantu penyusunan dan pengalokasian sumber daya yang dimiliki perusahaan menjadi suatu bentuk yang unik dan dapat bertahan. Strategi yang baik disusun berdasarkan kemampuan internal dan kelemahan perusahaan, antisipasi perubahan dalam lingkungan, serta kesatuan pergerakan yang dilakukan oleh mata mata musu.

Goldworthy dan Ashley (1996:98) mengusulkan tujuh aturan dasar dalam merumuskan suatu strategi sebagai berikut :



- a). Ia harus menjelaskan dan menginterpretasikan masa depan, tidak hanya masa sekarang.
- b). Arahan strategi harus bisa menentukan rencana dan bukan sebaliknya.
- c). Strategi harus berfokus pada keunggulan kompetitif, tidak semata-mata pada pertimbangan keuangan.
- d). Ia harus diaplikasikan dari atas ke bawah, bukan dari bawah ke atas.
- e). Strategi harus mempunyai orientasi eksternal.
- f). Fleksibilitas adalah sangat esensial.
- g). Strategi harus berpusat pada hasil jangka panjang.

## **2.8. Kualitas**

Kotler (2005: 57) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Melalui Pengertian dan teori ini dapat diketahui bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk yang diberikan kepada konsumen tersebut. Artinya, mutu atau kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen.

Definisi kualitas menurut Juran (Tjiptono 2003: 53) adalah sebagai *fitness for use*, yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya. Mengikuti definisi di atas maka kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu tingkat yang dapat

diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah sesuai dengan pasar dan harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya.

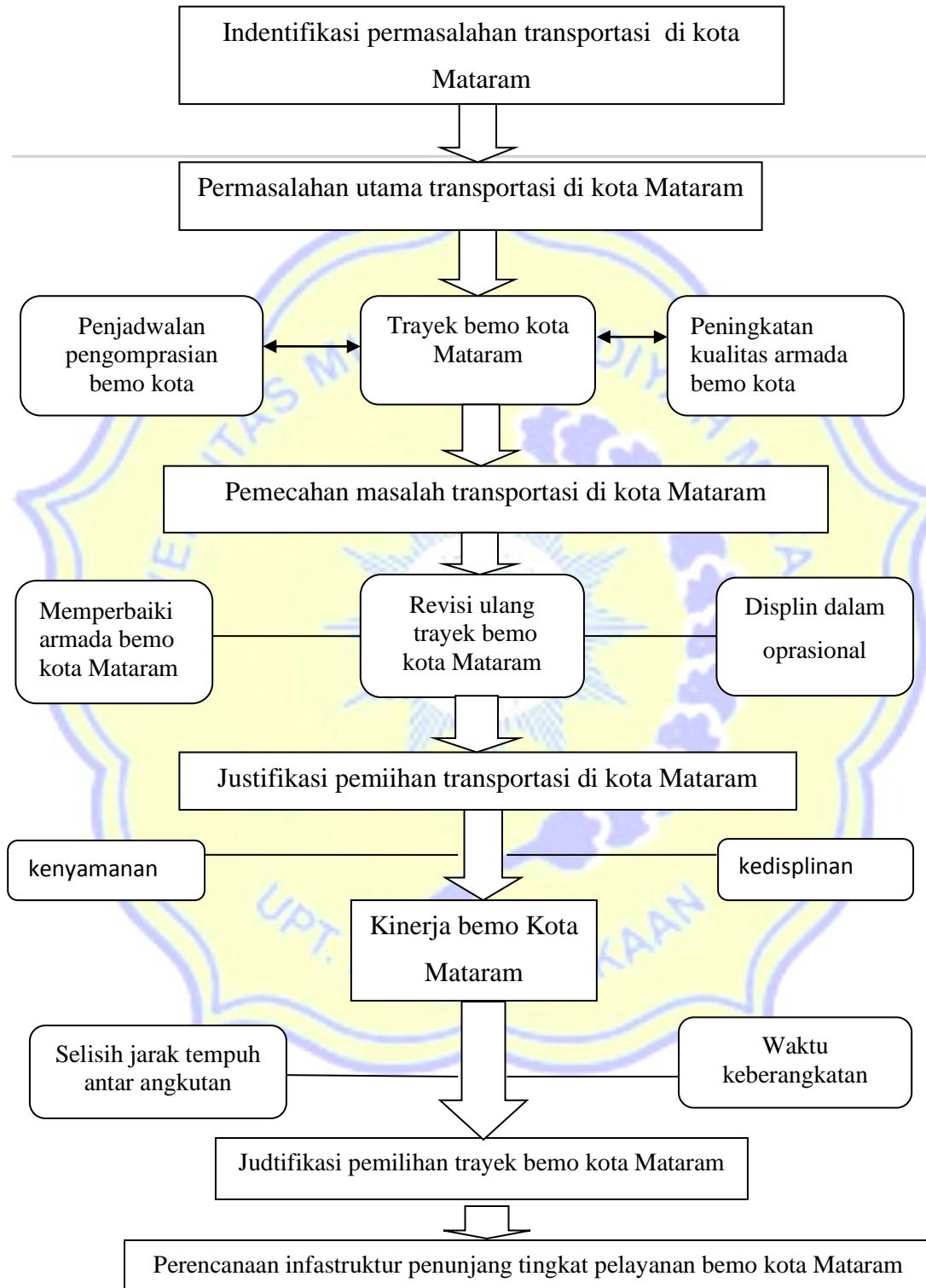
Pengertian kualitas menurut Tjiptono (2005:2) terdiri dari beberapa poin diantaranya:

---

1. Kesesuaian dengan kecocokan/tuntutan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan / penyempurnaan berkelanjutan.
4. Bebas dari kerusakan/cacat.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.



## 2.9 Kerangka berpikir



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Metode Yang Digunakan**

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah fenomena yang ada pada saat penelitian yang di lakukan atau masalah yang bersifat aktual. Dalam hal ini penulis mengdiskripsikan keadaan objek penelitian serta kondisi lingkungan secara umum untunk kemudian menggambarkan, melukiskan dan mendeskripsikan permasalahan serta fenomena yang terjadi secara sistematis

Objek dalam penelitian ini penulis mefokuskan pada strategi pemerintah kota Mataram dalam meningkatkan kualitas transportasi di kota Mataram

#### **3.2. Lokasi Peneliti**

Lokasi penelitian sangat penting di tentukan, sehingga mempermudah bagi peneliti untuk melakukan peneliti. Adapun tempat penelitian ini di lakukan di kantor dinas perhubungan Mataram.

Adapun pemilihan lokasi yang peneliti pilih selain mudah di jangkau oleh peneliti, serta efektif, efensies dari segi waktu, biaya dan tenaga. Dan mudah juga untuk mendapat informasi dan data-data yang diperlukan oleh peneliti.

#### **3.3. Jenis Dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua jenis sumber data, yakni data primer dan data sekunder

### 3.3.1 Data primer

Data primer adalah data yang di himpun oleh seseorang peneliti umumnya dari hasil observasi terhadap situasi sosial dan atau di peroleh dari tangan pertama atau subjek (informan) memulai wawancara.

Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data yang di peroleh dengan cara melakukan wawancara kepada karyawan di dinas perhubungan mataram yang di fokuskan pada bagian bidang pengembangan dan kebijakan sesuai dengan bidang yang akan penulis teliti. Dalam wawancara peneliti akan membutuhkan setidaknya 5 (lima) karyawan dinas perhubungan kota Mataram dan 2 (Dua) staf ahli. Data ini merupakan data utama yang penulis gunakan untunk mencari informasi mengenai strategi pemerintah kota mataram dalam mengembangkan transportasi bemo kota Mataram. Dengan menyajikan data dengan bentuk documen dan dokumentasi langsung di lapangan dan secara langsung dengan wawancara langsung terhadap 5 karyawan di dinas perhubungan kota Mataram dengan mengfokuskan ke bidang transportasi sehingga bisa dapat data yang lebih akurat dan tepat terhadap data yang ingin di teliti oleh peneliti, dalam proses wawancara terdapat 2 staf ahli di bidang transportasi yaitu kepala bidang transportasi dan 1 staf ahli dan 3 kariyawan yang mendukung dari wawancara 2 staf ahli dengan memperkuat dengan wawancara atau memberikan data sesuai dengan peneliti butuhkan.

### **3.3.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang tidak di peroleh secara langsung oleh peneliti, tetapi telah berjenjang melalui sumber tangan atau ketiga. Data sekunder di kenal juga sebagai data pendukung/pelengkap data utama yang dapat di gunakan oleh peneliti.

---

Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data berupa dokumen dari perpustakaan serta data-data dari internet sesuai dengan judul teliti yang di tulis, buku-buku literatur, serta data lainya yang dapat membantu agar data menjadi relevan dalam penelitian ini.

### **3.4. Metode Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan focus penelitian maka yang di jadikan tehnik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

#### **1. Tehnik Observasi**

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian mengenai hal-hal yang berhubungan secara langsung dengan masalah untuk mendapatkan data yang lengkap.

Jadi dapat di simpulkan bahwa tehnik observasi yaitu pengumpulan data dengan cara peneliti melakukan pengamatan secara langsung di lapangan sekali gus mencatat gejala-gejala serta dampak pada objek peneliti guna mendapatkan informasi yang relevan mengenai permasalahan yang sedang di teliti yang berkenang denga. Strategi

pemerintah Kota Mataram dalam meningkatkan kualitas transportasi di kota Mataram.

#### **1.4.2 Teknik Wawancara (interview)**

Proses Tanya jawab dalam penelitian ini yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan terhadap strategi pemerintah kota mataram dalam meningkatkan kualitas transportasi bemo kota Mataram

Dalam penelitian ini di gunakan teknik wawancara semiterstruktur (semi struktur interview) di dalam pelaksanaanya lebih besar bila di bandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang di ajak wawancara dan minta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara.

#### **1.4.3 Teknik Dokumentasi**

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, agenda, foto-foto, film documenter dan data yang relevan dengan objek penelitian.

Dalam buku ini peneliti menggunakan teknik dokumentasi berupa buku-buku dan foto-foto tentan strategih pengembangan transportasi bemo Kota Mataram.

### **3.5. Metode Analisis Data**

Menurut Bambang Bungin Analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara,catatan lapangan dokumentasi,dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kata gori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melihat mana yang lebih penting dan akan yang di pelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami oleh diri sendiri dang orang lain.

Analisis interaktif mencakup tiga kegiatan yaitu, reduksi data, display data, pengambilan kesimpulan serta verivikasi.ketiga kegiatan tersebut saling berhubungan dan berlangsung terus menerus selama peneliti di lakukan di dinas perhubunga mataram . Berdasarkan pendapat di atas tersebut, maka langkah yang di tempuh dalam menganalisis data hasil penelitian adalah sebagai berikut:

#### **1.5.1 Reduksi Data**

Data yang di peroleh laporan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu di catat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, di cari tema dan polanya.

#### **3.5.2 Penyajian Data**

Langkah selanjudnya dalam analisis data kualitatif setelah memproduksi data adalah mendisplaykan daya atau penyajian data. Dalam peneliti kualitatif, penyajian data bisa di lakukan dalam bentuk uraian singkat,bangun,hubungan antar katagori.



### 3.5.3 Verifikasi Dan Penyimpanan Data

Data maka kesimpulan yang di kemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif di lakukan dengan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Di lakukan verifikasi karena kesimpulan awalnya yang di kemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak di temukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan di kemukakan pada tahap awal di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan pengumpulan.

