

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
(STUDI KASUS : BRT MAMMINASATA)



NABILAH ULFAH DEWI

E21112 114

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

2017



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

ABSTRAK

Nabilah Ulfah Dewi, E21112114, Efektivitas Pelayanan Transportasi Studi Kasus BRT Mamminasata, 86 Halaman +3 Tabel +6 Gambar +22 Pustaka (1985-2016) +5 Lampiran

Sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 22/2009 LLAJ pasal 139, bahwa pemerintah wajib menjamin tersedianya angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan/atau barang; Baik itu antar kota, antar provinsi, wilayah kabupaten/kota. BRT Mamminasata adalah sebuah upaya pemerintah Sulawesi Selatan untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi darat di kawasan perkotaan Makassar, Maros, Sungguminasa dan Takalar (Mamminasata) dengan berbasis Transportasi massal Bus Rapid Transit (BRT), berorientasi pada pelayanan yang aman, lancar nyaman, berkelanjutan dan Inovatif. Kualitas pelayanan transportasi pada BRT Mamminasata sangat menentukan keberhasilan upaya yang telah dihadirkan oleh pemerintah untuk melalui layanan ini. Salah satu dampak yang diharapkan dari layanan ini ialah dapat mengalihkan masyarakat untuk menggunakan transportasi umum, sehingga jumlah masyarakat yang menggunakan angkutan pribadi dapat ditekan, hal tersebut adalah salah satu langkah dalam mengatasi kemacetan. Maka dari itu penting untuk mengukur seberapa efektif layanan transportasi BRT Mamminasata.

Maka unit analisis pada penelitian kali ini yakni efektifitas pelayanan transportasi studi kasus BRT Mamminasata. Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumen yang terkait dengan penelitian.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pelayanan transportasi pada studi kasus BRT Mamminasata belum berjalan secara efektif. Hal ini diukur berdasarkan Pendekatan Multidimensi (Optimasi Tujuan, Perspektif Sistem dan Penekanan Perilaku) ialah indikator pengukuran efektifitas yang dikemukakan oleh Richard M. Steers.

Kata Kunci: Efektifitas, Pelayanan Publik Transportasi, BRT Mamminasata



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

ABSTRACT

Nabilah Ulfah Dewi, E21112114, Transport Services Case Study Effectiveness BRT Mamminasata, 86 Page +3 Tables +6 Pictures +22 Literatures (1985-2016) +5 Attachments

As envisaged by Law No. 22/2009 LLAJ section 139, that the government must ensure the availability of public transport for the transport of people and / or goods; Both the inter-city, inter-provincial, district / city. BRT Mamminasata is a government effort in South Sulawesi to improve public services, especially in the sector of land transportation in the cities of Makassar, Maros, Sungguminasa and Takalar (Mamminasata) with based transport bulk Bus Rapid Transit (BRT), service-oriented safe, smooth comfortable, sustainable and innovative. The quality of transportation services at Mamminasata BRT will determine the success of efforts that have been presented by the government to go through this service. One of the expected impact of this service is to divert the public to use public transport, so the number of people that use private transport could be reduced, it is one step in overcoming the bottleneck. It's important to measure how effective Mamminasata BRT transport services.

Then the unit of analysis in the present study the effectiveness of transportation services Mamminasata BRT case studies. This type of research used by the authors in this research is descriptive qualitative. Data collection technique were interview, observation, and documents related to the study.

The results of this study explained that the transport services on a case study of BRT Mamminasata not operate effectively. It is measured by Approach of Multidimensional (Optimization Goal, System Perspective and Emphasis Behavior) is measurement effectiveness proposed by Mardiasmo.

Keywords: Effectiveness, Public Service Transport, BRT Mamminasata.



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nabilah Ulfah Dewi

Nim : E211 12 114

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus BRT Mamminasata)** adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Makassar, 25 Januari 2017

Yang membuat pernyataan



Nabilah Ulfah Dewi
E211 12 114



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nabilah Ulfah Dewi
NIM : E 211 12 114
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Penelitian : Efektifitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus
BRT Mamminasata)

Telah diperiksa oleh Ketua Program Studi Administrasi Negara dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke Sidang hasil ujian akhir Skripsi Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.

Makassar, 06 Januari 2017

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. H. Syahribulan, M.Si
Nip. 196311111991031002

Pembimbing II

Dr. Hasniati, SSos M.Si
Nip. 19680101 1997702 2 001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi

Dr. Hasniati, SSos M.Si
Nip. 19680101 1997702 2001



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nabilah Ulfah Dewi
Nim : E211 12 114
Program Studi : Administrasi Negara

Telah dipertahankan dihadapan sidang penguji skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin pada hari tanggal 25 Januari 2017

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Hj. Syahribulan, M.Si


(.....)

Sekretaris Sidang : Dr. Hasniati, S.Sos. M.Si


(.....)

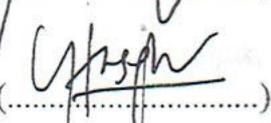
Anggota : 1. Prof. Dr. Alwi, M.Si


(.....)

2. Drs. Lutfi Atmansyah, MA


(.....)

3. Dr. Gita Susanti, M.Si


(.....)

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Wr.Wb Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena rahmat dan hidayah-Nyalah, penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: “Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus : BRT Mamminasata)”. Salawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang membawa manusia dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan, namun berkat bantuan, bimbingan dan kerjasama yang ikhlas dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Pencapaian tugas akhir ini tidak terlepas dari jasa-jasa orang tua penulis. Ungkapan terima kasih yang tulus penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta Ayahanda Andi Abdul Ghofier dan Ibunda Ratna Mawarti atas doa dan yang telah mencurahkan segenap kasih sayang yang tak terbatas serta segala bentuk motivasi yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan sampai di tingkat perguruan tinggi.

Banyak tantangan maupun kendala dalam penulisan skripsi ini. Namun dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan limpahan rasa hormat, penulis wajib mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada bapak Dr. Hj. Syahribulam. M. Si selaku pembimbing 1 (satu) dan Dr. Hasniati,S.Sos M.Si selaku pembimbing 2 (dua) yang juga selaku ketua Departemen Ilmu Administrasi yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk,

arahan, maupun dorongan yang sangat berarti sejak proses studi sampai persiapan penulisan, penelitian, dan hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini pula, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Ibu Prof. Dwi Aries Tina Pulubuhu, MA selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para pembantu Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Bapak Prof. Alimuddin Unde, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan staf.
3. Ibu Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin dan Bapak Drs. Nelman Edy, M.Si selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. Bapak Prof. Dr.Alwi, M. Si, Bapak Drs. Lutfi Atmansyah, MA. dan Ibu Dr. Gita Susanti, M.Si, selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktu untuk menyimak, memberi arahan, saran, dan kritikan terhadap penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen pengajar Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin atas bimbingan, arahan, didikan dan motivasi yang diberikan selama kurang lebih 5 (lima) tahun perkuliahan beserta para staf Departemen Kak Rosmina , Kak Revi, Bu Ani, dan Pak Lili yang telah banyak membantu.
6. Seluruh Anggota HUMANIS FISIP UNHAS yang merupakan salah satu tempat saya belajar selama kuliah di UNHAS.
7. Teman-Teman Seperjuangan Angkatan RELASI012, terkhusus kepada saudara Andrew Kresna Eka Putra dan Muhammad Ihsan Nur

8. Teman-teman KKN Gelombang 90 yang seposko.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun, penulis berharap skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 13 Januari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACK	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	9
I.3 Tujuan Penelitian	9
I.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Konsep Efektivitas	11
II.1.1 Pengertian Efektivitas	11
II.1.2 Indikator Efektivitas	15
II.1.3 Ukuran Efektivitas	19
II.2 Konsep Pelayanan Publik	24
II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	24
II.2.2 Asas Pelayanan Publik.....	25
II.2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik	27
II.2.4 Prinsip Pelayanan Publik	28
II.3 Konsep Transpotasi	28
II.3.1 Pengertian Transportasi	28
II.3.2 Klasifikasi Transportasi	30
II.4 Konsep BRT	33
II.4.1 Sejarah BRT (Bus Rapid Transit).....	33

	II.4.2 Pengertian BRT (Bus Rapid Transit).....	35
	II.4.3 BRT Mamminasata.....	36
	II.5 Kerangka Pikir	38
BAB III	METODE PENELITIAN	
	III.1 Pendekatan Penelitian	41
	III.2 Tipe Penelittian	41
	III.3 Lokasi Penelitian	41
	III.4 Fokus Penelitian.....	42
	III.5 Narasumber dan Informan	44
	III.6 Sumber Data	44
	III.7 Teknik Pengumpulan Data	45
	III.8 Teknik Analisis Data	46
BAB IV	PEMBAHASAN	
	IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
	IV.1.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Selatan	48
	IV.1.1.1 Tugas Pokok.....	48
	IV.1.1.2 Fungsi.....	49
	IV.1.1.3 Struktur Organisasi.....	49
	IV.1.1.4 Bidang Perhubungan Darat	58
	IV.1.2 Gambaran Umum Perum Damri Cabang Makassar	60
	IV.1.2.1 Produk Layanan.....	60
	IV.1.2.2 Struktur Organisasi.....	61
	IV.1.2.3 Visi daan Misi Organisasi	61
	IV.2 Pembahasan	63
	IV.2.1 Gambaran Umum Pelayanan Transportasi Bus Rapid Transit (BRT Mamminasata)	64
	IV.2.1.1 Gambaran Operasional Pelayanan Transportasi BRT Mamminasata	67

IV.2.2 Efektivitas Pelayanan Transportasi BRT	
Mamminasata	70
IV.2.2.1 Karakteristik Organisasi	70
IV.2.2.2 Karakteristik Lingkungan.....	73
IV.2.2.3 Karakteristik Pekerja	75
IV.2.2.4 Praktik Manajemen.....	77
BAB V PENUTUP	
V.1 Kesimpulan	80
V.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Rasio V/C, Ratio Kemacetan penghubung Maminasta Tahun 2016	65
Tabel IV.2 Rasio V/C, Ratio Kemacetan Maminasta Tahun 2016	66
Tabel IV.3 Rute Koridor BRT Mamminasata yang telah beroperasi	68

BAB 1

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Indonesia termasuk negara sedang berkembang, permasalahan yang ada di negara berkembang lebih kompleks dibandingkan dengan negara-negara maju, mulai dari pertumbuhan penduduk yang tinggi, kesenjangan sosial, hingga kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang pembangunan itu sendiri. Diantara banyak permasalahan itu adalah kemacetan atau kongesti.

Kemacetan adalah situasi atau keadaan tersendatnya atau bahkan terhentinya lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan melebihi kapasitas jalan. Kemacetan banyak terjadi di kota-kota besar, terutamanya yang tidak mempunyai transportasi publik yang baik atau memadai ataupun juga tidak seimbangya kebutuhan jalan dengan kepadatan penduduk, misalnya Semarang, Jakarta dan kota-kota besar lainnya. Kemacetan sering dijumpai di kota-kota besar di negara berkembang seperti Semarang, Jakarta, Makassar dan kota-kota lainnya.

Kemacetan disebabkan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor seperti yang kita ketahui, banyak sekali kendaraan berlalu lalang di jalan, baik kendaraan pribadi maupun kendaraan umum, tak heran meningkatnya angka pengguna jalan yang semakin hari tidak semakin menurun, melainkan semakin meningkat, seperti yang terjadi di Ibu kota saat ini. Hampir setiap warga memiliki kendaraan yang tidak hanya satu (*sumber:ichsanoctama, 8 Maret 2016*)

Seringkali aktifitas terhambat karena kemacetan yang seringkali terjadi di kota-kota besar. Sehingga pertumbuhan ekonomi di suatu Negara pun dapat terhambat. Macet pun dapat menjadi akibat dari kecelakaan dan konflik antar pengendara yang terjebak dalam kemacetan lalu lintas. Kadang pengendara yang tidak sabar akan mudah tersulut emosinya dan akan terjadi konflik bahkan saling senggol ataupun jatuh di jalan saat kemacetan. Hal ini terjadi terutama pada pengguna sepeda motor.

Lalu lintas didalam Undang-undang No 22 tahun 2009 didefinisikan sebagai gerak kendaraan dan orang di ruang lalu lintas jalan, sedang yang dimaksud dengan ruang lalu lintas jalan adalah prasarana yang diperuntukkan bagi gerak pindah kendaraan, orang dan barang yang berupa jalan dan fasilitas pendukung. Kemacetan juga mulai dirasakan masyarakat Kota Makassar (*sumber: wikibooks.org, 8 Maret 2016*)

Kota Makassar adalah sebuah kota yang terdapat di Pulau Sulawesi yang dulu pada masa penjajahan Belanda dikenal dengan nama Celebes dan dikenal sebagai salah satu wilayah yang mempunyai sumber daya alam yang berlimpah. Kota Makassar sekarang ini menempati peringkat kelima wilayah terbesar dan teramai di Indonesia dan pada saat ini tingkat pendapatan perkapita penduduknya semakin tinggi.

Dilihat dari letak wilayahnya, Kota Makassar ini berpotensi sebagai daerah transit yang strategis di wilayah Indonesia Timur sebagai kota bisnis dan perdagangan. Selain itu juga Makassar terkenal sebagai salah satu tujuan kota wisata dan pendidikan di Indonesia bagian timur, maka dari itu banyak orang

datang untuk bersekolah dan mencari pekerjaan di Kota Makassar, sehingga kota ini semakin padat dan ramai oleh kendaraan yang berlalu lalang di jalanan, akibat dari keramaian ini lalu lintas di kota ini sangat macet, dimana mana kita akan menemukan kemacetan.

Selain dari itu banyaknya bangunan-bangunan yang besar menghiasi kota ini sehingga lahan semakin sedikit untuk keperluan sarana publik. Kondisi inilah yang membuat pemerintah kota harus berinisiatif untuk mengatur sistem transportasi yang lebih baik di Kota Makassar sehingga kota ini dapat berkembang menjadi kota metropolis yang ramah lingkungan. (*sumber: dokumen tips, 8 Maret 2016*)

Makassar merupakan salah satu kota yang mengalami kemajuan yang pesat. Sebagai kota yang mengalami kemajuan pesat pasti memiliki beberapa masalah perkotaan, salah satu diantaranya adalah masalah kemacetan lalu lintas di jalan raya. Kemacetan ini timbul karena semakin tingginya volume kendaraan pribadi yang tidak dibarengi dengan pembangunan infrastruktur yang cepat dan kurang disiplinnya para pengendara dalam menggunakan kendaraannya. Di Kota Makassar jumlah kendaraan roda 2 meningkat 13-14 persen per tahun dan roda 4 meningkat 8-10 persen per tahun. Jumlah kendaraan roda dua maupun roda empat mencapai 2,4 juta (1,1 juta motor dan 1,3 juta mobil) lebih tinggi dari jumlah penduduk Kota Makassar sebanyak 1,7 juta jiwa. Jika tidak ada upaya pembenahan Pola Transportasi, Pada tahun 2017 Makassar akan mengalami kemacetan total (Pusat Data dan Informasi Kementerian Perhubungan Kota Makassar, 2015).

Di Provinsi Sulawesi Selatan, jumlah kendaraan tahun 2014 sebanyak 2.938.193 unit atau naik sebesar 9,89 persen dibandingkan tahun sebelumnya yang berjumlah 2.673.725 unit. Di Kota Makassar jumlah kendaraan roda dua mencapai 1 juta dan roda empat mencapai 172.083 dan jumlah penduduknya sebanyak 1,4 juta jiwa. (*sumber: Sulawesi Selatan dalam angka 2015*)

Melihat kondisi sekarang ini, Kota Makassar semakin hari semakin macet. Karena banyaknya jumlah kendaraan yang bertambah setiap hari tak seimbang dengan fasilitas yang ada terutama yang menyangkut masalah lahan yang tak mengalami perubahan. Selain masalah diatas, ada beberapa penyebab kemacetan lainnya yaitu:

1. Banyaknya jasa pak ogah/petugas pengarah jalan ilegal yang egois dimana mereka seenaknya saja mengatur lalu lintas.
2. Maraknya masyarakat yang menggunakan jalan raya protokol untuk belajar mengendarai kendaraan pada saat jam-jam padat. Hal ini menyebabkan kemacetan karena terkadang mereka berjalan begitu lambatnya sehingga membuat kendaraan di belakangnya ikut mengantri.
3. Pinggir jalan yang dijadikan sebagai tempat parkir darurat/dadakan. Kebanyakan terjadi di depan pusat pembelanjaan (Mall Mtos dan Pasar Sentral Makassar). Ulah supir mobil angkutan umum yang seenaknya saja menaikkan dan menurunkan penumpang membuat jalanan semakin macet. Ada pula ulah supir truk dan moko/mobil toko yang menepi di bahu jalan yang akhirnya membuat jalanan menjadi sempit sehingga menghambat lajunya kendaraan.

4. Adanya pembangunan ruko, hotel dan perumahan yang marak dibangun tanpa memperhatikan Analisa Dampak Lingkungan (Amdal).
5. Maraknya pedagang kaki lima yang mengambil lahan untuk menjajakan dagangannya.
6. Adanya demonstrasi yang dilakukan dengan menutup jalan raya. Selain menghambat kendaraan juga menyebabkan lumpuhnya aktivitas masyarakat Makassar.
7. Banyaknya kendaraan berukuran besar seperti bus dan truk yang melenggang di jalan raya saat jam padat lalu lintas (jam 07.00-09.00 dan jam 17.00-jam 20.00). Hal ini tentunya sangat mengganggu kelancaran lalu lintas.
8. Volume kendaraan yang setiap hari bertambah dan melebihi daya tampung jalan raya.
9. Adanya kemudahan kredit kendaraan bermotor yang akhirnya menyebabkan tingginya pembelian kendaraan pribadi. Coba anda masuk ke dealer-dealer kendaraan bermotor, syarat untuk mendapatkan kendaraan cukup mudah bahkan uang mukanya tidak sampai satu juta.
10. Kurang disiplinnya para pengendara terhadap rambu-rambu lalu lintas. Hal ini menandakan bahwa masyarakat memandang rambu lalu lintas sebagai pajangan jalanan saja.
11. Putaran arah kendaraan tidak dirancang dengan baik sehingga menyebabkan kendaraan seenaknya berputar haluan.

12. Adanya faktor-faktor yang tidak bisa diduga semisal kecelakaan lalu lintas dan adanya hujan deras yang menyebabkan genangan air di sana-sini sehingga kendaraan memperlambat kendaraannya. (*sumber: Heriyanto Rantelino, 8 Maret 2016*)

Penataan sistem transportasi harus dilakukan secara terpadu sebagai satu kesatuan sistem transportasi nasional agar mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan permintaan pelanggan, yang layak dengan biaya murah sehingga dapat terjangkau oleh seluruh rakyat. Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah angkutan umum. Pengembangan angkutan umum massal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang handal dan pada jangka panjang, diharapkan keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi.

Untuk mengatasi semakin meningkatnya kemacetan dan mengatasi semakin buruknya sistem transportasi yang ada di Kota Makassar, maka pemerintah menggagas untuk membangun BRT (*Bus Rapid Transit*) atau di kota Makassar yang dikenal dengan bus BRT Mamminasata. BRT adalah salah satu bentuk angkutan yang berorientasi pelanggan dan mengombinasikan halte, kendaraan, perencanaan dan elemen-elemen sistem transportasi, ke dalam sebuah sistem bus yang cepat, terpadu, aman, nyaman, tepat waktu dan memiliki identitas yang unik.

Bus BRT Mamminasata memulai operasinya pada 1 Juli 2015. Angkutan BRT Mamminasata yang dikelola oleh Perum Damri cabang Makassar dioperasikan dengan tujuan untuk mereduksi pemakaian kendaraan pribadi, selain itu dapat juga memudahkan warga Makassar atau pun wisatawan mengelilingi Kota Makassar. BRT Mamminasata merk Hino ini berkecepatan 6.000 cc yang bisa menampung sampai 82 penumpang terdiri dari 30 penumpang yang duduk dan 52 penumpang berdiri. BRT Mamminasata melayani masyarakat yang ingin bertransportasi di tiga koridor yaitu, Koridor 2 melayani Transportasi dari mal ke mal, koridor 3 melayani dari terminal Palangga Gowa ke daya dan koridor 4 melayani dari terminal daya ke Bandara Sultan Hasanuddin. BRT Mamminasata yang beroperasi di koridor 2 menyusuri dari Mall Panakkukang, menuju Mal Ratu Indah Jl DR Ratulangi, menuju Mal GTC di Jl Metro Tanjung Bunga, menuju Trans Studio mall Jl H.M Patompo, menuju Karebosi Link Jl Ahmad Yani, dan berakhir kembali di Mall Panakkukang dengan biaya hanya sebesar Rp.4.500 sekali perjalanan. BRT Mamminasata ini melayani masyarakat dari pukul 09.00 Wita hingga Pukul 19.00 Wita, jumlah penumpang per hari sebanyak 750 penumpang di hari kerja dan 1500 penumpang di hari libur. Kebanyakan penumpang adalah pelajar dan mahasiswa yang persentasenya sebesar 70% dari jumlah penumpang per hari. (*Data Kantor Perum Damri cabang Kota Makassar, 2015*).

Bagi pejabat publik, memutuskan untuk menerapkan sebuah kebijakan memang tidak semudah yang dibayangkan oleh kebanyakan orang. Belum diterapkan, penerapan BRT di kota Makassar mendapatkan penolakan dari para

sopir angkutan petepete. Menurut mereka kehadiran BRT akan semakin memperparah kemacetan kota Makassar. Selain itu kehadiran BRT akan mengurangi pendapatan mereka karena trayek 11 koridor BRT tersebut merupakan jalur angkutan kecil (petepete) yang selama ini melayani transportasi umum di wilayah itu. (sumber: *warungkopipemda.com*, 8 Maret 2016).

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. BRT Mamminasata adalah sebuah konsep layanan publik yang dihadirkan untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat. Maka dari itu pencapaian kesejahteraan masyarakat sangat bergantung pada seberapa efektif layanan yang telah diberikan oleh pemerintah, karena efektif atau tidaknya suatu pekerjaan atau usaha suatu organisasi dapat dilihat dari sasaran dan tujuan yang dicapai.

Konsep transportasi sebagai sarana perpindahan ataupun pergerakan orang, binatang atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain diperlukan untuk mendukung pertumbuhan perekonomian. Penetapan Kawasan Strategis Nasional MAMMINASATA melalui Perpres 55 Tahun 2011 yang meliputi Makassar, Maros, Sungguminasa dan Takalar di Sulawesi Selatan, merupakan salah satu titik balik (*breaking point*) dalam proses pembenahan prasarana dan sarana transportasi (Perpres 55 Tahun 2011).

Pada bulan maret 2016 rata-rata jumlah penumpang perharinya adalah 1080 orang. Peningkatan jumlah penumpang terjadi pada hari sabtu, minggu dan hari libur disebabkan pada hari itu masyarakat yang ingin menikmati hari libur

lebih memilih menggunakan BRT untuk menghindari terjadi kepadatan kendaraan di jalan. (sumber: *PERUM DAMRI*).

Berhasil atau tidaknya pemerintah dalam mengatasi permasalahan lalu lintas dengan penciptaan sebuah layanan transportasi, sangat bergantung dari kualitas pelayanan yang ditawarkan. Kualitas layanan sangat menentukan antusias masyarakat dalam menggunakan layanan transportasi BRT Mamminasata. Sehingga semakin banyak masyarakat yang menggunakan transportasi umum dan pertumbuhan jumlah pengguna kendaraan pribadi dapat ditekan.

Oleh karena itu penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus BRT Mamminasata)”**.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu bagaimana efektivitas pelayanan transportasi studi kasus BRT Mamminasata?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan transportasi studi kasus BRT Mamminasata.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai BRT dan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah dalam mengelola transportasi publik.

2. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam pengkajian masalah efektivitas pelayanan transportasi publik studi kasus BRT Mamminasata.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Efektivitas

II.1.1 Pengertian Efektivitas

Dalam kamus lengkap bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti ada pengaruhnya, ada akibatnya, ada efeknya, bias diartikan sebagai kegiatan yang bias membuahkan hasil yang memuaskan. Jika dilihat dari asal katanya, efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus Ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Pengertian efektivitas menurut R.M. Steers (1985:7) sebagai berikut:

“Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarnya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”.

Selanjutnya Harbani Pasolong (2007:4) mengemukakan bahwa efektivitas sebagai berikut:

“Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel ini. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan”.

Konsep efisiensi dan efektivitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efisiensi lebih menitik beratkan dalam pencapaian hasil yang besar dengan

pengorbanan yang sekecil mungkin, sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai, tanpa mementingkan pengorbanan yang dikeluarkan.

Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur, (S.Wojowisoto, 1980). Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif (Ensiklopedia Administrasi, 1989:149). Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Handoko berpendapat (1993:7) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

(The Liang Gie, 1997:147) dalam bukunya Ensiklopedia Administrasi juga mengemukakan pengertian efektivitas sebagai berikut:

” Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya sesuatu efek akibat yang dikehendaki, kalau seorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif, kalau menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki”.

Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya Manajemen Kinerja Sektor Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

“Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan” (Mahmudi, 2005:92).

Sedangkan pendapat lain mengenai pengertian efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh (Georgopolous dan Tannenbaum 1985:50) dalam bukunya yang berjudul Efektivitas Organisasi mengemukakan bahwa:

“Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan”.

(Sondang P. Siagian, 2001:24) memberikan definisi:

“Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya”.

Sondang P Siagian juga mengemukakan bahwa efektivitas suatu organisasi dapat diukur dari berbagai hal diantaranya:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugasnya mencapai sasaran yang terarah dan tujuan-tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “peta jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijaksanaan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

4. Perencanaan yang matang pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang akan dikerjakan oleh organisasi di masa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Berdasarkan pengertian-pengertian efektivitas yang telah dijelaskan diatas, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa efektivitas diartikan tercapainya sasaran, tujuan atau hasil kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain, efektivitas merupakan perbandingan antara hasil dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas terkait dengan pencapaian atau hasil dan pembinaan pedagang kaki lima.

II.1.2 Indikator Efektivitas Organisasi

Keberhasilan organisasi pada umumnya, diukur dengan konsep efektivitas. Menurut (Steers 1985:208-209 dalam Sutrisno 2011:123), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia.

Hal-hal yang perlu diperhatikan agar dapat mencapai efektivitas organisasi, baik untuk jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria yang menjadi ukuran efektivitas organisasi (Gibson 1997:32), yaitu sebagai berikut:

1. Produksi

Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani dan sebagainya. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan yang di konsumsi oleh pelanggan dan rekanan organisasi yang bersangkutan.

2. Efisiensi

Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi. Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran dan masukan. Ukuran efisiensi terdiri dari keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu terluang, biaya per orang dan sebagainya. Efisiensi diukur berdasarkan rasio antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan.

3. Kepuasan

Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan anggotanya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan, penggantian karyawan, absensi, kelambanan, keluhan, kesejahteraan dan sebagainya.

4. Keadaptasian

Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal. Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan pelanggan, kualitas produk dan sebagainya, serta perubahan internal seperti ketidakefisienan, ketidakpuasan dan sebagainya merupakan adaptasi terhadap lingkungan.

5. Kelangsungan hidup

Kelangsungan hidup sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Richard M Steers (1985:209) menyebutkan empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, yaitu:

1. Karakteristik Organisasi

a. Struktur

- 1) Departementalisasi
- 2) Spesialisasi
- 3) Formulasi
- 4) Rentang kendali

- 5) Besarnya organisasi
- b. Teknologi
 - 1) Besarnya unit kerja
 - 2) Operasi
 - 3) Bahan
 - 4) Pengetahuan
- 2. Karakteristik Pekerja
 - a. Keterkaitan pada organisasi
 - b. Ketertarikan
 - c. Kemantapan kerja
 - d. Kaikatan
 - e. Prestasi kerja
 - 1) Motivasi tujuan dan keterbukaan
 - 2) Kemampuan
 - 3) Kejelasan peran
- 3. Karakteristik Lingkungan
 - a. Ekstern
 - 1) Kekompakan
 - 2) Kestabilan
 - 3) Ketidakstabilan
 - b. Intern
 - 1) Orientasi pada karya
 - 2) Pekerja sentries

- 3) Orientasi pada imbalan hukuman
 - 4) Keamanan versus resiko
 - 5) Keterbukaan versus pertahanan
4. Kebijakan dan Praktek Manajemen
- a. Penyusunan tujuan strategis
 - b. Pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya
 - c. Penciptaan lingkungan prestasi
 - d. Proses komunikasi
 - e. Kepemimpinan dan pengambilan keputusan inovasi dan adaptasi organisasi

Kemudian empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, yang dikemukakan oleh Richard M Steers (1985:8) peneliti uraikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.
2. Karakteristik Lingkungan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan

intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

3. Karakteristik Pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.
4. Karakteristik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

II.1.3 Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan

tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Gibson (1997:32) mencoba mengungkapkan kriteria pengukuran efektivitas, meliputi : kriteria efektivitas jangka pendek (produksi, efisiensi, kepuasan) dan kriteria efektivitas jangka panjang (kelangsungan hidup). Dengan mempertimbangan dimensi waktunya, organisasi dapat dikatakan efektif dari segi kriteria produktivitas, kepuasan, adaptasi dan pengembangan.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian (1978:77), yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.

3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987:55), yakni:

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi. untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Sedangkan menurut Richard M Steers (1985:208-209) pengukuran efektivitas digolongkan dalam 3 (tiga) pendekatan, yaitu :

1. Pendekatan optimasi tujuan, penggunaan model optimasi bertujuan terhadap efektivitas organisasi memungkinkan diakuinya bahwa organisasi yang berbeda mengejar tujuan yang berbeda pula. Dengan demikian nilai keberhasilan atau kegagalan relatif dari organisasi tertentu harus ditentukan dengan membandingkan hasil-hasil dengan tujuan organisasi.
2. Pendekatan sistem, memusatkan perhatiannya pada hubungan antara komponen-komponen baik yang berada didalam maupun yang berada diluar organisasi. Sementara komponen ini secara bersama-sama mempengaruhi keberhasilan atau keberhasilan organisasi. Jadi model ini memusatkan perhatiannya pada hubungan sosial organisasi lingkungan.

3. Pendekatan perilaku, dalam model ini efektivitas organisasi dilihat dari hubungan antara apa yang diinginkan organisasi perilaku orang-orang berada di dalamnya. Jika keduanya relatif homogen, kemungkinan untuk meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi sangat besar.

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya "*Efektivitas Organisasi*" mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

II.2 Konsep Pelayanan Publik

II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan negara. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan Negara}, *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk pada pengertian masyarakat atau umum.

(Sinambela 2005:5 dalam Harbani Pasolong 2010:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat produk pada suatu secara fisik.

(Agung Kurniawan 2005:6 dalam Harbani 2010:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain

atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

II.2.2 Asas Pelayanan Publik

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa asas-asas pelayanan publik adalah :

1. Kepentingan umum, yaitu Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian hukum, yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

5. Keprofesionalan, yaitu Pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas, yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketetapan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

II.2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, dan terjangkau.

Karena itu harus mengandung unsur – unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing – masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku dengan tetap berpegangan pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan perundang – undangan yang berlaku.

Alasan mendasar mengapa pelayanan publik harus diberikan adalah adanya *public interest* atau kepentingan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena memiliki tanggung jawab atau *responsibility*. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya dan harus mengambil keputusan.

II.2.4 Prinsip Pelayanan Publik

(Surjadi, 2009:46) mengatakan esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu CETAK (Cepat, Tepat, Akurat, Berkualitas).

1. Pelayanan harus cepat, artinya pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
2. Pelayanan harus tepat, artinya ketepatan dalam berbagai aspek yaitu aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
3. Pelayanan harus akurat, artinya produk pelayanan tidak boleh salah harus ada kepastian, kekuatan hukum dan tidak meragukan keabsahannya.
4. Pelayanan harus berkualitas, artinya produk pelayanannya harus sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak dan untuk kepentingan pelanggan.

II.3 Konsep Transportasi

II.3.1 Pengertian Transportasi

Pengertian transportasi yang dikemukakan oleh (Nasution, 1996) 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 (Agus Imam Rifusa, 2010)

Menurut (Soesilo 1999 dalam Agus Imam Rifusa 2010) mengemukakan bahwa transportasi merupakan pergerakan tingkah laku orang dalam ruang baik dalam membawa dirinya sendiri maupun membawa barang-barang. Selain itu, menurut (Tamin 1997 dalam Agus Imam Rifusa 2010) mengungkapkan bahwa, prasarana transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu: (1) sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan dan (2) sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan/atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut (Agus Imam Rifusa, 2010).

Dengan melihat dua peran yang di sampaikan di atas, peran pertama sering digunakan oleh perencana pengembang wilayah untuk dapat mengembangkan 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.

Kegiatan ekonomi dan transportasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, dimana keduanya dapat saling mempengaruhi. Hal ini seperti yang diungkapkan

oleh (Tamin 1997 dalam Agus Imam Rifusa 2010) bahwa pertumbuhan ekonomi memiliki keterkaitan dengan transportasi, karena akibat pertumbuhan ekonomi maka mobilitas seseorang meningkat dan kebutuhan pergerakannya pun menjadi meningkat melebihi kapasitas prasarana transportasi yang tersedia.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa transportasi dan perekonomian memiliki keterkaitan yang erat. Di satu sisi transportasi dapat mendorong peningkatan kegiatan ekonomi suatu daerah, karena dengan adanya infrastruktur transportasi maka suatu daerah dapat meningkatkan kegiatan ekonominya. Namun di sisi lain, akibat tingginya kegiatan ekonomi dimana pertumbuhan ekonomi meningkat maka akan timbul masalah transportasi, karena terjadinya kemacetan lalu lintas, sehingga perlunya penambahan jalur transportasi untuk mengimbangi tingginya kegiatan ekonomi tersebut.

Pentingnya peran sektor transportasi bagi kegiatan ekonomi mengharuskan adanya sebuah sistem transportasi yang handal, efisien dan efektif. Transportasi yang efektif memiliki arti bahwa sistem transportasi yang memenuhi kapasitas yang angkut, terpadu atau terintegrasi dengan antar moda transportasi, tertib, teratur, lancar, cepat dan tepat, selamat, aman, nyaman dan biaya terjangkau secara ekonomi. Sedangkan efisien dalam arti beban publik sebagai pengguna jasa transportasi menjadi rendah dan memiliki kualitas yang tinggi.

II.3.2 Klasifikasi Transportasi

Klasifikasi transportasi dapat ditinjau dari empat unsur transportasi, yaitu jalan, alat angkut, tenaga penggerak dan terminal. Sebelum mengklasifikasikan

menurut cara dengan unsur-unsur ini, terlebih dahulu dijelaskan pengertian masing-masing unsur transportasi tersebut.

1. Jalan

Jalan merupakan suatu kebutuhan yang paling esensial dalam transportasi. Tanpa adanya jalan tidak mungkin disediakan jasa transportasi bagi penggunanya. Jalan ditujukan dan disediakan sebagai basis bagi alat angkutan untuk bergerak dari tempat asal ke tempat tujuan. Unsur jalan dapat berupa jalan raya, jalan kereta api, jalan air dan jalan udara.

2. Alat angkutan

Kendaraan dan alat angkutan pada umumnya merupakan unsur transportasi yang paling penting. Perkembangan dan kemajuan jalan dan alat angkutan merupakan dua unsur yang saling memerlukan atau saling berkaitan dengan yang lain. Alat angkutan ini dapat dibagi dalam jenis-jenis alat angkutan jalan darat, alat angkutan jalan air dan alat angkutan jalan udara. Alat angkutan jalan darat berupa gerobak, pedati, sepeda, sepeda motor, mobil, bus, truk, kereta api dan lain-lain.

3. Tenaga Penggerak

Yang dimaksud dengan tenaga penggerak adalah tenaga atau energi yang digunakan untuk menggerakkan alat angkutan tersebut. Untuk keperluan ini dapat digunakan tenaga manusia, tenaga binatang, tenaga uap, batubara, BBM, tenaga diesel dan tenaga listrik.

4. Terminal

Terminal adalah tempat dimana suatu perjalanan transportasi dimulai maupun berhenti atau berakhir sebagai tempat tujuannya. Karena itu di terminal disediakan fasilitas pelayanan penumpang, bongkar muat dan penyimpanan barang. Terlebih lagi untuk terminal yang dibuat seperti stasiun kereta api, stasiun bus, bandara udara dan pelabuhan.

Keempat unsur transportasi tersebut, maka transportasi dapat diklasifikasikan dari sudut jalan atau permukaan jalan yang digunakan, alat angkutan yang dipakai dan tenaga penggerak yang digunakan. Klasifikasi transportasi ini adalah sebagaimana dikemukakan berikut ini :

1. Transportasi Darat

Transportasi darat terdiri atas 2, yaitu :

a. Transportasi Jalan Raya

Dalam transportasi jalan raya ini meliputi transportasi yang menggunakan alat angkutan berupa manusia, binatang, pedati sepeda, sepeda motor, becak, bus, truk dan kendaraan bermotor lainnya.

b. Transportasi Jalan Rel

Di dalam transportasi jalan rel ini digunakan alat angkutan berupa kereta api, yang terdiri atas lokomotif, gerbong, tangki, boks khusus, trailer dan kereta penumpang. Jalan yang digunakan berupa rel baja, baik dua rel maupun mono rel.

2. Transportasi Melalui Air

Transportasi melalui air dapat dibagi antara lain :

a. Transportasi air pedalaman

Transportasi air pedalaman adalah yang menggunakan alat angkutan berupa sampan, kano, *motor boat* dan kapal.

b. Transportasi Laut

Transportasi laut adalah yang menggunakan alat angkutan perahu, kapal uap atau kapal mesin.

3. Transportasi Udara

Transportasi udara merupakan alat angkutan mutakhir dan tercepat. Transportasi udara ini menggunakan pesawat udara sebagai alat angkutan dan udara atau angkasa sebagai jalannya. Yang dilengkapi dengan navigasi dan alat telekomunikasi.

II.4 Konsep BRT

II.4.1 Sejarah BRT (Bus Rapid Transit)

Pengembangan pertama dalam skala besar dari layanan bus ekspres dimulai di Curitiba (Brazil) pada tahun 1974, tetapi ada beberapa proyek-proyek kecil sebelum pembangunan itu. Sejak itu, pengalaman Curitiba telah memberikan inspirasi pada kota-kota lain untuk mengembangkan sistem serupa. Pada tahun 1970-an, pengembangan sistem BRT telah terbatas pada Amerika Utara dan Selatan. Pada akhir tahun 1990-an, reproduksi konsep BRT mulai tumbuh kembali dan di buka di Quito- Ekuador pada tahun 1996, Los Angeles- USA pada tahun 1999 dan Bogota – Kolombia pada tahun 2000. Diatas semua, proyek Trans Milenio di Bogota mulai beroperasi pada tahun 2000 dan keberhasilannya telah menarik perhatian masyarakat internasional sebagai contoh sistem BRT.

Pada tahun 2005, mungkin ada sampai 70 sistem BRT di dunia, menurut definisi BRT (Levinson et al. 2003; Ernst 2005; Wright, 2005). Di Asia, sebelum tahun 2000, percobaan BRT sangat terbatas ada jumlah dan cakupannya. Sistem BRT di Nagoya- Jepang dan Taipe – China telah dianggap sistem yang relatif lengkap dikawasan Asia (Wright, 2005). Penyebaran BRT di Asia menjadi lebih jelas sejak tahun 2004. Pada tahun 2004, jalur bus Transjakarta mulai beroperasi dari Blok M menuju Kota. (Hook dan Ernst, 2005). Pada tanggal 1 Juli 2004, 3 koridor BRT sepanjang 37 km telah dibangun di Seoul – Korea Selatan (Pucher dan al. 2005). Pada tanggal 25 Desember 2004, tahap pertama komersial BRT diluncurkan di Beijing – China sepanjang 5 km (Chang, 2005).

Di Bangkok, proyek BRT telah diumumkan pada tahun 2004 oleh Gubernur baru di *Bangkok Administration* (BMA) dan dibuka pada Oktober 2005.

Meskipun ada beberapa kebingungan di Indonesia dan Seoul, dimana jalur diperkenalkan, BRT di Jakarta, Seoul dan Beijing telah menunjukkan beberapa keberhasilan dan sistem ini terus dikembangkan dan dimodernisasi. Jumlah kota yang mengembangkan atau menerapkan BRT terus semakin meningkat. Di Cina, BRT telah di buka di Hangzhou pada April 2006. Menurut sebuah website dengan CAI-Asia (2006), layanan BRT sedang direncanakan atau sedang dibangun di 18 kota. Perlu dicatat bahwa sistem BRT di Asia mempunyai kesamaan dengan sistem BRT di Curitiba dan Bogota. Bahkan ada catatan bahwa ada komunitas antara kota-kota Asia dan Amerika Latin mengunjungikota, seperti Gubernur DKI Jakarta ke Bogota pada Mei 2003.

II.4.2 Pengertian BRT (Bus Rapid Transit)

Bus Rapid Transit (BRT) atau busway merupakan bus dengan kualitas tinggi yang berbasis sistem transit yang cepat, nyaman dan biaya murah untuk mobilitas perkotaan dengan menyediakan jalan untuk pejalan kaki, infrastrukturnya, operasi pelayanan yang cepat dan sering, perbedaan dan keunggulan pemasaran dan layanan kepada pelanggan.

Beberapa tulisan yang dapat membantu menjelaskan pengertian BRT, seperti berikut:

1. *Bus Rapid Transit* (BRT) adalah suatu fleksibel, moda dengan roda karet yang mempunyai transit yang cepat dan yang dikombinasikan station (halte), kendaraan, pelayanan, jalan dan elemen *Intelligent Transportation System* (ITS) dalam satu sistem yang terintegrasi dengan identitas yang kuat.(Levinson et al.2003, p.12).
2. *Bus Rapid Transit* (BRT) adalah berkualitas tinggi, transit orientasi klien yang menawarkan kecepatan, nyaman dan harga yang terjangkau.(Wright, 2003, p. 1).
3. *Bus Rapid Transit* (BRT) adalah suatu moda transportasi yang cepat yang mengkombinasikan kualitas transportasi kereta dan fleksibilitas bus.(Tomas, 2001).

II.4.3 BRT Mamminasata

1. Pengertian BRT Mamminasata

Trans Mamminasata adalah layanan angkutan massal *Bus Rapid Transit* (BRT) di Kota Makassar yang mulai beroperasi pada Maret 2014.

Koridor pertama yang dibuka adalah rute Mal GTC – Mal Panakkukang. Pengoperasian bus ini sudah direncanakan sejak tahun 2007, namun terus tertunda oleh berbagai faktor. Pada tahun 2011, Kementerian Perhubungan menunjuk tiga kota, yakni Padang, Surabaya dan Makassar, untuk penerapan BRT pada tahun itu, namun hal tersebut kembali gagal terealisasi hingga 2012 dan 2013.

Bus Trans Mamminasata itu memiliki kapasitas penumpang sebanyak 40 orang, dengan rincian 20 orang duduk dan 20 orang berdiri dengan pegangan tangan, serta dilengkapi fasilitas tempat duduk prioritas untuk para penumpang lanjut usia, ibu hamil dan penumpang dengan anak serta penumpang berkebutuhan khusus. Bus ini beroperasi setiap hari mulai dari pukul 08.00 WITA hingga 22.00 WITA. Karcis dapat dibeli di halte dengan tarif sebesar Rp. 5.000 untuk umum untuk satu kali perjalanan (*flat*) jauh atau dekat.

2. Trayek Mamminasata

Dari sebelas koridor yang telah dirancang untuk Trans Mamminasata, baru tiga di antaranya yang beroperasi (Koridor 2, 3 dan 8).

Koridor	Rincian Jalur
Koridor 1	Bandara-Tol-Jl.Nusantara-Jl . Ahmad Yani-Jl. Jenderal Sudirman-JlHaji Bau-Jl Metro Tanjung Bunga-Trans Studio-Mal GTC (pergi). Mal GTC-Trans Studio-Jl. Metro Tanjung Bunga-Jl Penghibur-Jl Pasar Ikan-Jl Ujung Pandang-Jl Nusantara-Tol-Bandara (Pulang).
Koridor 2	Mal GTC-Trans Studio-Jl Metro Tanjung Bunga-Jl Penghibur-Jl Pasar Ikan-Jl Ujung Pandang-Jl Ahmad Yani-Jl Bulusaraung-Jl Masjid Raya-Jl Urip Sumoharjo-Jl AP Pettarani-Jl Boulevard-Mal Panakukkang (pergi). Mal Panakukkang-Jl Boulevard-Jl AP Pettarani-Jl Urip Sumoharjo-Jl Bawakaraeng-Jl Jenderal Sudirman-Jl. Sam Ratulangi-Jl Kakatua-Jl Gagak-Jl Nuri-Jl Rajawali-Jl Metro Tanjung Bunga-Trans Studio-Mal GTC (pulang)
Koridor 3	Terminal Daya-Jl. Perintis Kemerdekaan-Jl. Urip Sumoharjo-Jl. AP Pettarani-Jl. Sultan Alaudin-Jl. Gowa Raya-Terminal Pallangga (Pulang Pergi)
Koridor 4	Terminal Daya-Jl Perintis Kemerdekaan-Bandara-Jl Poros Makassar Maros-Terminal Maros (Pulang Pergi)
Koridor 5	Untia-Terminal Panampu-Jl. Tinumbu-Jl Ujung-Jl Bandang-Jl Veteran Utara-Jl Veteran Selatan-Jl.Sultan Alaudin-Jl Gowa Raya-Terminal Pallangga (Pulang Pergi)

Koridor 6	Terminal Pallangga-Jl.Poros Takalar-Jl Raya Bontomanai-Barombong-Mal GTC (Pulang Pergi).
Koridor 7	Terminal Pallangga-Jl Poros Takalar-Terminal Takalar (Pulang Pergi).
Koridor 8	Terminal Takalar-Galesong Selatan-Galesong Utara-Barombong-Mal GTC (Pulang Pergi).
Koridor 9	Terminal Daya-Jl Lingkar Tengah-Bontomanai-Jl Poros Takalar-Terminal Pallangga (Pulang Pergi).
Koridor 10	Terminal Daya-Jl Lingkar Luar-Bontomanai-Jl Poros Takalar-Terminal Pallangga (Pulang Pergi).
Koridor 11	Terminal Maros-Jl By Pass Mamminasata-Bontomanai-Barombong (Pulang Pergi).

(sumber: wikipedia.com, 8 Maret 2016)

II.5 Kerangka Pikir

Pendekatan yang digunakan dalam mengukur efektifitas pelayanan transportasi publik (studi kasus BRT Mamminasata) pada penelitian ini teori yang digunakan ialah model pengukuran efektifitas menggunakan pendekatan Perspektif Sistem Terbuka yang dikemukakan oleh Richard M. Steers yang meliputi:

- 1) Karakteristik Organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan

sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

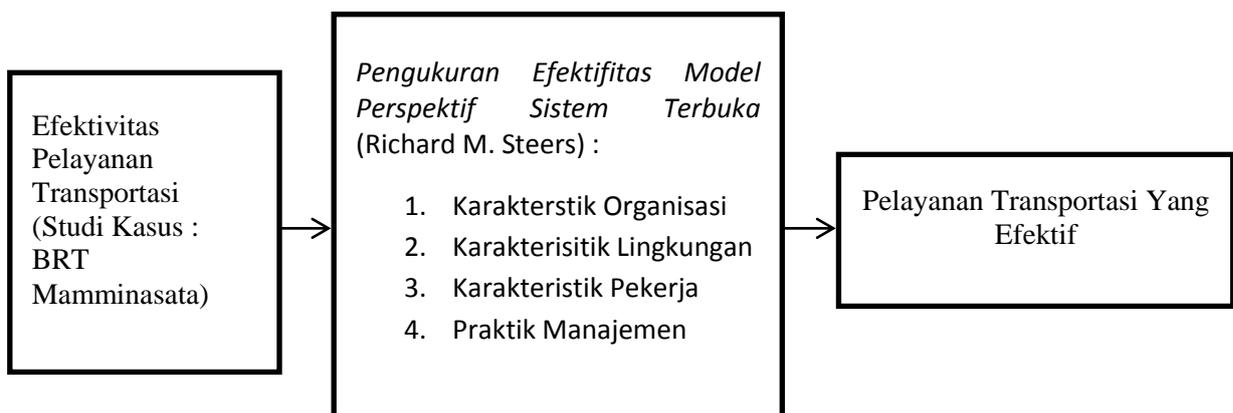
- 2) Karakteristik Lingkungan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.
- 3) Karakteristik Pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.
- 4) Praktik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi.

Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencairan dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan

lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas. Dalam hal ini adalah efektivitas pelayanan transportasi publik (studi kasus BRT Mamminasata)

Gambar II.1. Model Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

III.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang mana penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang menggunakan data yang objektif dan tepat dengan permasalahan yang ada. Dalam pendekatan ini kita bisa melihat fenomena yang ada di lapangan secara alami sehingga dalam hubungannya peneliti dan informan saling berinteraksi atau saling mempengaruhi satu sama lain sehingga data yang di dapatkan lebih akurat. Data yang diperoleh disusun secara sistematis kemudian dianalisis secara kualitatif untuk mencapai kejelasan masalah yang dibahas.

III.2 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti, mengidentifikasi dan menjelaskan data yang ada secara sistematis. Tipe deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi (Mardalis, 2010 : 26)

III.3 Lokasi Penelitian

Unit analisis penelitian ini adalah organisasi, yakni di Kantor Perum Damri Cabang Makassar yang beralamat di Jl. Perintis Kemerdekaan KM 14,

Makassar dan Kantor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Selatan yang beralamat di Jl. Perintis Kemerdekaan KM 15, Makassar.

III.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data, sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap karya ilmiah ini, maka peneliti akan memberikan penjelasan mengenai maksud dan focus penelitian terhadap penulisan karya ilmiah ini.

Fokus penelitian ini merupakan penjelasan dari kerangka pikir. Adapun dalam penelitian Efektivitas Pelayanan Transportasi (Studi Kasus BRT Mamminasata) teori yang digunakan ialah model pengukuran efektifitas menggunakan pendekatan Perspektif Sistem Terbuka yang dikemukakan oleh Richard M. Steers yang meliputi:

1. Karakteristik Organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.
2. Karakteristik Lingkungan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan

intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

3. Karakteristik Pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.
4. Praktik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi.

Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencairan dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

III.5 Narasumber atau informan

Informan yang dimaksud dalam kegiatan penelitian ini adalah bagian pelayanan yaitu penggunaan *Bus Rapid Transit* atau yang terkait langsung dalam penelitian ini.

Bus Rapid Transit Adapun informan/Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Kepala bagian bidang perhubungan darat Provinsi Makassar Sulawesi Selatan
2. Manager Kantor Damri Cabang Makassar
3. Pengawas *Bus Rapid Transit* (BRT)
4. Sopir *Bus Rapid Transit* (BRT)
5. Masyarakat pengguna (BRT)

III.6 Sumber data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti dengan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Wawancara dilakukan dengan menggunakan alat perekam dan pedoman wawancara dengan topik-topik pertanyaan yang meliputi; Data primer apa saja yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data yang bersumber dari informan yang berkaitan dengan pelayanan publik *Bus Rapid Transit* (BRT).

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari lembaga atau institusi tertentu. Seperti Data sekunder yang berasal dari sumber-sumber yang berhubungan dengan objek penelitian yang berupa laporan atau catatan dinas perhubungan.

III.7 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam observasi ini penulis turun langsung ke lapangan untuk mengambil data baik data sekunder maupun data primer, serta melihat secara langsung kondisi real yang terjadi di lapangan.

2. Wawancara Mendalam

Yaitu dengan mengadakan Tanya jawab dan tatap muka langsung dengan beberapa informan seperti stakeholder yang dianggap mengetahui banyak mengenai objek penelitian dan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini sebagai sumber data.

3. Studi Dokumen

Studi dokumen, yaitu cara pengumpulan data dan telaah pustaka dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang akan diteliti.

III.8 Teknik analisis data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Langkah-langkah analisis data setelah dilakukannya pengumpulan yaitu;

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang

terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion Drawing/verification*)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

PEMBAHASAN

IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan tentang efektivitas pelayanan transportasi BRT Mamminasata. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan hasil observasi dan wawancara dengan informan-informan terpilih yang berisi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian. Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui efektivitas pelayanan transportasi pada BRT Mamminasata, maka peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap informan yang terpilih terkait efektivitas pelayanan transportasi BRT Mamminasata, yaitu Kepala Bidang Perhubungan Darat Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Provinsi Sulawesi Selatan, General Manager Perum Damri Cabang Makassar, Kepala Bagian BRT Perum Damri, Tim Pengawas BRT Mamminasata, dan masyarakat pengguna. Maka dari itu peneliti akan mendeskripsikan gambaran umum tentang lokasi penelitian, sebagai berikut:

IV.1.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Selatan

IV.1.1.1 Tugas Pokok

Dinas perhubungan komunikasi dan informatika Provinsi Sulawesi Selatan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan di bidang perhubungan, informatika dan komunikasi berdasarkan asas otonomi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan.

IV.1.1.2 Fungsi

Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam menyelenggarakan tugas pokok tersebut, mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang perhubungan, komunikasi dan informatika meliputi bina teknik, perhubungan darat, komunikasi perhubungan laut, perhubungan udara, pos dan telekomunikasi, informatika serta komunikasi.
2. Penyelenggaraan urusan perhubungan, komunikasi dan informatika meliputi bina teknik, perhubungan darat, perhubungan laut, perhubungan udara, pos dan telekomunikasi, informasi serta komunikasi.
3. Pembinaan dan penyelenggaraan tugas di bidang perhubungan, komunikasi dan informatika meliputi bina teknik, perhubungan darat, perhubungan laut, perhubungan udara, pos dan telekomunikasi, informasi serta komunikasi.
4. Penyelenggaraan tugas lain yang diberikan Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya

IV.1.1.3 Struktur Organisasi

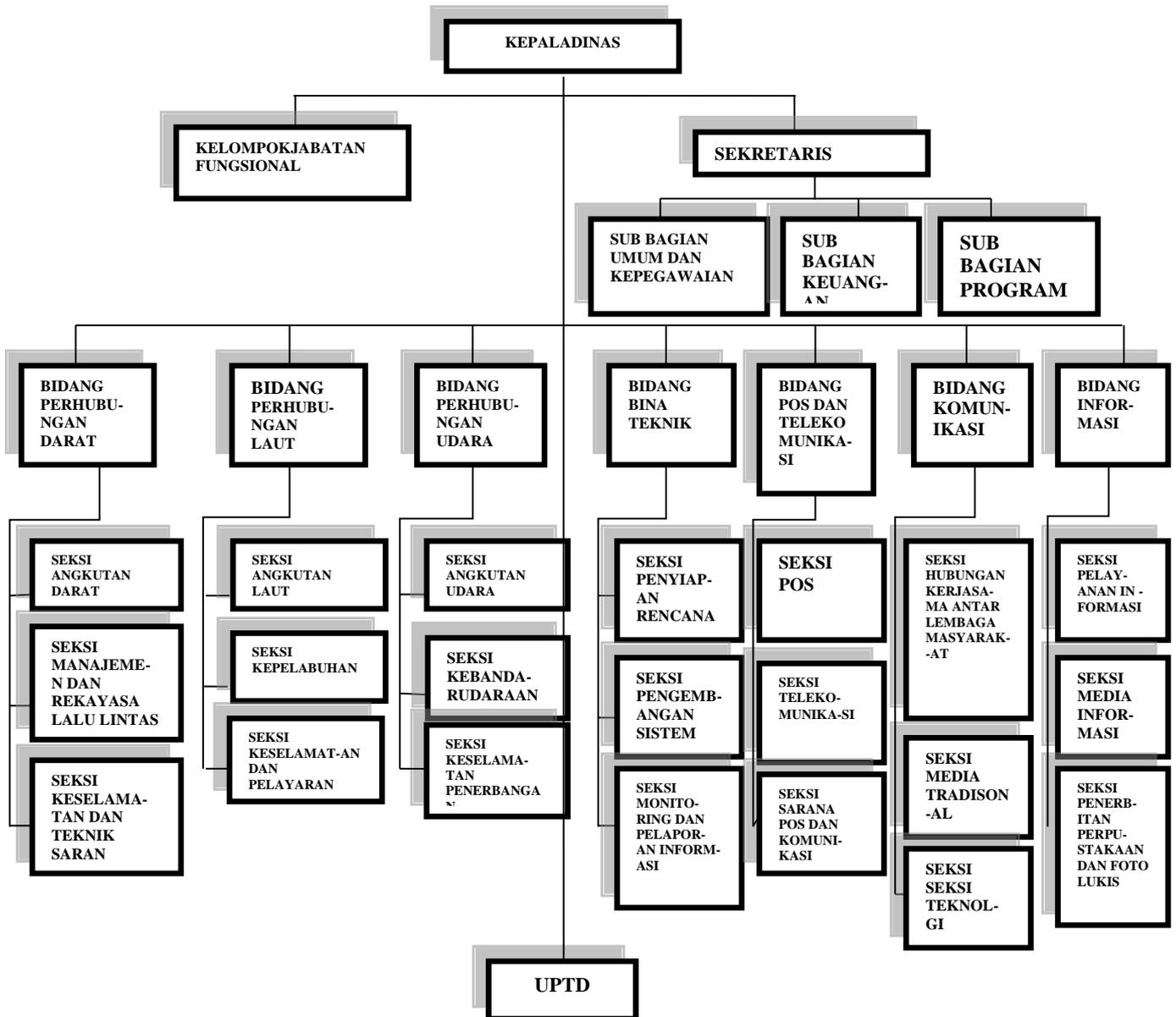
Dalam melaksanakan tugas kedinasan tersebut, Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Propinsi Sulawesi Selatan di pimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dibantu oleh:

1. Sekeretariat yang dipimpin oleh seorang sekretaris dibantu 3(tiga) Sub Bagaian yaitu Sub Bagaian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan dan Sub Bagian Program.

2. Bidang Bina Teknik yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dibantu oleh 3 (tiga) Seksi yaitu Seksi Penyiapan Rencana, Seksi Pengembangan Sistem dan Seksi Monitoring, Pelaporan dan Evaluasi.
3. Bidang Perhubungan Darat yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dibantu oleh 3 (tiga) Seksi yaitu Seksi Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas, Seksi Angkutan Darat dan Seksi Sarana dan Prasarana.
4. Bidang Perhubungan Laut yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dibantu oleh 3 (tiga) Seksi yaitu Seksi Angkutan Laut, Seksi Kepelabuhan dan Seksi Keselamatan Pelayaran.
5. Bidang perhubungan udara yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dibantu 3 (tiga) seksi yaitu seksi angkutan darat seksi kebandarudaraan dan seksi keselamatan penerbangan.
6. Bidang pos Telekomunikasi yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dibantu 3(tiga) seksi yaitu seksi pos, seksi telekomunikasi dan seksi sarana pos dan telekomunikasi
7. Bidang komunikasi yang dppimpin oleh Seorang kepala Bidang dibantu oleh 3(tiga) yaitu seksi kerjasama antar lembaga masyarakat dan pemerintah dan seksi media tradisional; seksi teknologi komunikasi.
8. Bidang informasi yang dipimpin oleh Kepala Bidang dibantu oleh 3(seksi) yaitu pelayanan informasi, seksi media informasi dan seksi penerbitan perpustakaan foto dan lukis.

9. Unit pelaksana teknis Dinas (UPTD); terdiri dari 6 UPTD LLAJ (wilayah I Makassar,wilayah II,wilayah III,wilayah IV,wilayah V,wilayah VI),2 UPTD laut (wilayah I,wilayah II,1 UPTD bandar udara.

Bagan IV.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Selatan



Adapun untuk bidang tugas unsur-unsur Dinas meliputi:

1. Kepala Dinas

Dinas perhubungan, komunikasi dan informatika meliputi Provinsi Sulawesi Selatan dipimpin oleh seorang kepala Dinas. Kepala Dinas mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan dibidang perhubungan informatika dan komunikasi berdasarkan asas otonomi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut di atas, Kepala Dinas mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang perhubungan, komunikasi dan informatika meliputi bina teknik, perhubungan darat, perhubungan laut, perhubungan udara, pos dan telekomunikasi, informasi serta komunikasi.
- b. Penyelenggaraan urusan perhubungan, komunikasi dan informatika meliputi bidang teknik, perhubungan darat, perhubungan laut, perhubungan udara dan telekomunikasi, informasi serta komunikasi.
- c. Pembinaan dana penyelenggaraan dibidang perhubungan, komunikasi dan informatika meliputi bidang teknik, perhubungan darat, perhubungan laut, perhubungan udara, pos dan telekomunikasi, informasi serta komunikasi.
- d. Penyelenggaraan tugas kedinasan lain sesuai bidangnya. Adapun rincian tugas pokok tugas Kepala Dinas adalah sebagai berikut:
 - 1) Menyusun program kegiatan dinas perhubungan, komunikasi dan informatika sebagai pedoman pelaksanaan tugas.

- 2) Mendistribusikan dan memberi petunjuk kepada bawahan sehingga pelaksanaan tugas berjalan lancar.
- 3) Memantau, mengevaluasi dan mengawasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan.
- 4) Membuat konsep, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas.
- 5) Mengikuti rapat-rapat sesuai bidang tugasnya.
- 6) Merumuskan kebijakan teknis penyelenggaraan, kewenangan perhubungan, komunikasi dan informatika sesuai peraturan perhubungan yang berlaku.
- 7) Menyelenggarakan kewenangan perhubungan, komunikasi dan informatika sesuai peraturan yang berlaku
- 8) Menetapkan dan memberikan perizinan pada bidang darat, bidang laut dan bidang udara serta bidang lainnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 9) Menyelenggarakan koordinasi pemerintah dan pemerintah daerah Kabupaten/Kota se-Sulawesi Selatan dalam rangka pelaksanaan tugas Dinas Perhubungan, komunikasi dan Informatika.
- 10) Menyelenggarakan pembinaan, monitoring, evaluasi dan pengawasan teknis terhadap penyelenggaraan tugas teknis yang dilaksanakan oleh dinas perhubungan Kabupaten/Kota lingkup provinsi Sulawesi Selatan.

- 11) Menyelenggarakan koordinasi dengan Instansi terkait dan swasta menyangkut pelaksanaan tugas rutin dan pembangunan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika provinsi Sulawesi Selatan.
- 12) Menyelenggaraan kebijakan program, keuangan, umum, perlengkapan dan kepegawaian dalam lingkup Dinas perhubungan, komunikasi dan Informatika.
- 13) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Dinas perhubungan, komunikasi dan informatika dan memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan sebagai bahan pertimbangan.
- 14) Menyelenggarakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan, sesuai dengan bidang tugasnya untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Dinas dibantu oleh;

- 1) Sekretariat.
- 2) Bidang Perhubungan Darat.
- 3) Bidang perhubungan Laut.
- 4) Bidang perhubungan Udara.
- 5) Bidang Bina Teknik.
- 6) Bidang Pos dan telekomunikasi.
- 7) Bidang komunikasi.
- 8) Bidang Informasi.
- 9) UPTD.

10) Kelompok Jabatan Fungsional

2. Sekertariat

Sekertariat dipimpin oleh seorang Sekretaris, mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan kegiatan, memberikan pelayanan teknis dan administrasi urusan umum dan kepegawaian, keuangan serta penyusunan program dalam lingkup Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagai mana tersebut di atas, sekretaris mempunyai fungsi:

- a. Pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan.
- b. Pengelolaan urusan umum dan administrasi kepegawaian;
- c. Pengelolaan administrasi keuangan;
- d. Pengkoordinasian penyusunan program serta pengelolaan serta penyajian data;
- e. Pengelolaan dan pembinaan organisasi dan tatalaksana;
- f. Pengelolaan tugas kediansan lain sesuai bidang tugasnya;

Rincian tugas pokok sekretaris adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kegiatan sekretariat sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan sehingga pelaksanaan tugas menjadi lancar;

- c. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan untuk mengetahui tugas-tugas yang telah dan belum di laksanakan;
- d. Membuat konsep, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;
- e. Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang dan tugasnya;
- f. Melaksanakan koordinasi kepada seluruh bidang serta menyiapkan bahan penyusunan program dinas perhubungan, komunikasi dan informatika;
- g. Melaksanakan koordinasi perencanaan dan perumusan kebijakan teknis di lingkungan Dinas Perhubungan, komunikasi dan informatika;
- h. Melaksanakan koordinasi pelaksanaan kegiatan dalam lingkungan dinas sehingga terwujud koordinasi, sinkronisasi dan integrasi kegiatan pelaksanaan;
- i. Mengkoordinasikan pelaksanaan pengendalian dan evaluasi penyusunan laporan akuntabilitas kinerja dinas perhubungan komunikasi dan informatika;
- j. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pengolahan dan penyajian data informasi;
- k. Melaksanakan dan mengkoordinasikan pelayanan ketatausahaan;
- l. Melaksanakan dan mengkoordinasikan pelayanan administrasi umum dan kepegawaian;

- m. Melaksanakan dan mengkoordinasikan pelayanan administrasi keuangan
- n. Melaksanakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pembinaan organisasi dan tata laksana dalam lingkup dinas perhubungan, komunikasi dan informatika;
- o. Melaksanakan dan mengkoordinasikan urusan rumah tangga Dinas perhubungan, komunikasi dan informatika
- p. Melaksanakan dan mengkoordinasikan kegiatan kehumasan
- q. Melaksanakan dan mengkoordinasikan administrasi pengadaan, pemeliharaan dan penghapusan barang
- r. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas sekretariat dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan
- s. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang di perintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas
- t. Bidang tugasnya untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.

Dalam mengerjakan tugas dan fungsi sebagaimana tersebut di atas, Sekretariat dibantu oleh:

- a. Sub Bagian umum dan Kepegawaian;
- b. Sub Bagian Keuangan;
- c. Sub Bagian program;

IV.1.1.3 Bidang Perhubungan Darat

Bidang Perhubungan Darat dipimpin oleh seorang Kepala Bidang, mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian teknis angkutan darat, keselamatan dan teknik sarana angkutan darat serta usaha jasa pelayanan bidang perhubungan darat tingkat propinsi.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana mestinya diatas, bidang Perhubungan Darat mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan urusan angkutan darat;
- b. Pelaksanaan urusan manajemen dan rekayasa lalu lintas;
- c. Pelaksanaan urusan keselamatan dan teknik sarana;
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

Kepala Bidang Perhubungan Darat mempunyai Tugas:

- a. Menyusun rencana kegiatan Bidang Perhubungan Darat sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. Mendistribusikan tugas-tugas tertentu dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan sehingga pelaksanaan tugas berjalan lancar;
- c. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan untuk mengetahui tugas-tugas yang telah dan belum dilaksanakan;
- d. Membuat konsep, mengoreksi dan memaraf naskah dinas untuk menghindari kesalahan;
- e. Mengikuti rapat-rapat sesuai dengtan bidang tugasnya;

- f. Merumuskan bahan pendengalian dan rekayasa lalu lintas;
- g. Menyiapkan penetapan jaringan transportasi jalan, penyeberangan, sungai, danau antar kabupaten/kota dan antar propinsi;
- h. Mengusulkan pemberian ijin pelayanan dan pengendalian kelebihan muatan dan tertib pemanfaatan jalan propinsi;
- i. Menyiapkan rencana dan program pembangunan, pemasangan, pemeliharaan an alat pengawasan;
- j. Memutuskan penerapan standar batas maksimum muatan dan berta kendaraan pengangkutan barang dan tertib pemanfaatan jalan antar kabupaten/kota;
- k. Menyiapkan rencana dan penetapan lokasi, pengelolaan jembatan timbang;
- l. Melakukan pembinaan terhadap usaha jasa pelayanan di bidang perhubungan darat;
- m. Menyusun bahan perumusan dan pembinaan penyelenggaraan pelayanan angkutan sungai dan penyeberangan antar dan Kabupaten/Kota
- n. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas bidang perhubungan darat dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai perumusan kebijakan
- o. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai bidang tugasnya untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas

Dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi sebagaimana tersebut diatas,

Bidang perhubungan Darat dibantu oleh:

- a. Seksi Angkutan Darat,Sungai dan Penyeberangan;

- b. Seksi Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas;
- c. Seksi Keselamatan dan Teknik Sarana.

IV.1.2 Gambaran Umum Perum Damri Cabang Makassar

Pada tanggal 25 November 1946 DAMRI didirikan dengan sifat usaha Monopoli dan Berdikari, tahun 1965 ditetapkan menjadi Perusahaan Negara (PN) dengan sifat Usaha berasing dan tahun 1982 menjadi Perusahaan Umum (Perum) berdasarkan peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 tahun 1982, tanggal 29 September 1982 diubah dengan nomor 31 tahun 1984, tanggal 2 Oktober 1984 disempurnakan dengan Nomor 31 Tahun 2002 tanggal 20 Mei 2002 sampai saat ini.

Perum DAMRI telah mengembangkan sayapnya sampai keseluruhan provinsi di Indonesia bahkan ke daerah-daerah terpencil yang tidak terjangkau Angkutan Umum.

IV.1.2.1 Produk Layanan

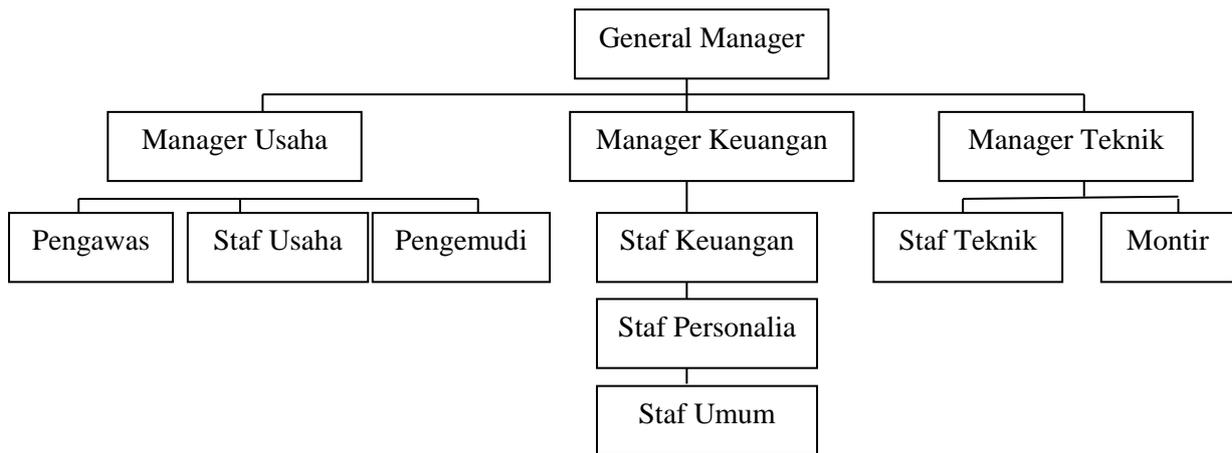
Pada tahun 1981 Perum DAMRI Kantor Cabang Makassar didirikan dan sampai saat ini masih eksis untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat di Sulawesi Selatan dan saat ini Perum DAMRI cabang Makassar memiliki ± 67 Armada, adapun trayek yang dilayani yaitu:

1. Angkutan Pemandu Moda (bandara-pusat kota)
2. Angkutan BRT Koridor 2, 3, dan 4
3. Angkutan AKDP (Makassar-Parepare)
4. Angkutan AKAP (Makassar-Palu)
5. Angkutan Perintis (Maros-Gowa dan Maros-Takalar)

6. Angkutan Barang
7. Angkutan Borongan/Parawisata

IV.1.2.2 Struktur Organisasi

Adapun Struktur Organisasi Perusahaan adalah sebagai berikut :



IV.1.2.3 Visi dan Misi Organisasi

Visi Menjadi Penyedia Jasa Angkutan Jalan yang aman, terjangkau, berkinerja Unggul, Andalan Masyarakat Indonesia

Misi

1. Menyajikan layanan angkutan jasa yang aman, terjangkau dan berkualitas prima yang dapat memuaskan pengguna jasa;
2. Menjalankan prinsip pengelolaan perusahaan yang baik (Good Corporate Governance) dalam rangka memenuhi harapan pemangku kepentingan;
3. Mendorong tumbuhnya kegiatan ekonomi, sosial dan budaya nasional

Motto

Maju dan Berkembang Bersama Pelanggan.

Adapun perencanaan rencana strategis dari Perum Damri Cabang Makassar, terjabarkan sebagai berikut:

1. Mengembangkan Teknologi

Dalam memberikan nilai lebih untuk kenyamanan pelanggan maka armada perum DAMRI ditangani oleh tenaga ahli yang terlatih dimana fasilitas bus DAMRI menyediakan: AC, TV, DVD, Karaoke, Reclining seat, dan dilengkapi dengan sandaran kaki, toilet, pintu darurat, pemadam kebakaran, bagasi, ruangan merokok dan alat GPS untuk memonitor kendaraan bus.

2. Pelatihan

Kami selalu melakukan pelatihan untuk manajemen, karyawan, Mekanik dan kru (pengemudi) agar dapat menghasilkan tenaga yang mahir, handal dan berpengalaman, guna memastikan terwujudnya kenyamanan dan keamanan bagi pengguna jasa bus.

3. Memberikan Pelayanan Yang Terbaik

Hal yang paling dalam pelayanan Perum DAMRI adalah memastikan bahwa setiap pelanggan akan mendapatkan perhatian khusus serta profesionalisme kerja dari karyawan dan manajemen Perum DAMRI sebelum, selama dan sesudah perjalanan

4. Kemampuan manajerial Dan Pemasaran

Kami menyadari tanpa pelayanan yang baik dan profesionalisme kerja dari staf kami, prosedur operasional dan pelaksanaannya tidak mungkin memenuhi keinginan pelanggan. Untuk itu Perum DAMRI selalu menjaga kekompakan tim kerja dan melakukan beberapa strategi pemasaran seperti dengan mengembangkan agen-agen penjualan tiket dan kegiatan promosi lainnya dalam usaha untuk selalu menjaga kesinambungan operasional usaha.

IV.2 Pembahasan

Pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan tentang efektivitas pelayanan transportasi BRT Mamminasata. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan hasil observasi dan wawancara dengan informan-informan terpilih yang berisi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian. Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui efektivitas pelayanan transportasi pada BRT Mamminasata, maka peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap informan yang terpilih terkait efektivitas pelayanan transportasi BRT Mamminasata, yaitu Kepala Bidang Perhubungan Darat Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Provinsi Sulawesi Selatan, General Manager Perum Damri Cabang Makassar, Kepala Bagian BRT Perum Damri, Tim Pengawas BRT Mamminasata, Supir BRT dan masyarakat pengguna.

Adapun hasil tentang efektivitas pelayanan transportasi BRT Mamminasata diuraikan sebagai berikut:

IV.2.1 Gambaran Umum Pelayanan Transportasi Bus Rapid Transit (BRT)

Mamminasata

BRT Mamminasata adalah layanan angkutan massal berupa bus berlantai tunggal yang beroperasi di kawasan strategis nasional Mamminasata. Tujuan Utama didirikannya Bus Trans Mamminasata adalah untuk mengurangi kemacetan dengan cara mengurangi jumlah angka pengguna kendaraan pribadi dari masyarakat yang melakukan kegiatan di kawasan strategis Mamminasata. Berikut adalah hasil wawancara dari Kepala Bagian angkutan darat di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Selatan:

“Bidang Perhubungan Darat bersama Perum Damri Cabang Makassar mengadakan layanan transportasi massal di Kawasan Mamminasata untuk mewadahi kebutuhan lalu lintas masyarakat. Kemacetan yang terjadi di Kota ini dikarenakan ruas jalan yang ada tidak mampu menampung jumlah angkutan yang berlalu lalang. Mayoritas angkutan yang berlalu-lalang di kota ini adalah angkutan pribadi, yang ledakan pertumbuhan jumlahnya dari tahun ke tahun tak bisa terbendung. Dengan menyediakan transportasi umum yang nyaman, praktis dan lebih tertata dengan baik. Diharapkan para pengguna kendaraan pribadi itu bisa beralih untuk menggunakan BRT dan kemacetan dapat teratasi. Selain itu BRT juga hadir untuk mempermudah aktivitas perhubungan di kawasan Mamminasata”

(Hasil Wawancara pada 11 Oktober 2016)

Hal senada juga diungkapkan oleh General Manager Perum Damri Cabang Makassar

“BRT Mamminasta adalah transportasi milik pemerintah yang diserahkan kepada Damri untuk dikelola. Tujuan BRT bukan untuk mencari keuntungan, tapi untuk mengakomodasi kebutuhan akan transportasi umum masyarakat, tapi bukan untuk mengambil lahan angkutan kecil, seperti Pete-pete diharapkan angkutan kecil dan angkutan massal (BRT) bisa berjalan bersama-sama memenuhi kebutuhan masyarakat. BRT juga hadir untuk mengatasi kemacetan dengan rute yang buat, fasilitas yang disediakan diharapkan bisa menarik masyarakat untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, seperti di Jakarta”

(Hasil Wawancara pada 21 September 2016)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa BRT Mamminasta adalah angkutan massal yang beroperasi di kawasan Mamminasata, yang bertujuan untuk mengakomodasi kebutuhan lalu lintas masyarakat di Kawasan Strategis Nasional Mamminasta dengan menghadirkan angkutan massal yang nyaman dan praktis sebagai solusi untuk mengurangi potensi penggunaan angkutan pribadi yang selama ini menjadi salah penyebab kemacetan.

Hal ini juga diperkuat dengan data yang peneliti temui di lapangan tentang kondisi ruas-ruas penting di Kawasan Mamminasata yang berada pada kondisi yang tidak ideal, bahkan pada tahun 2016 berada kondisi yang kritis. Tabel data rasio kemacetan disajikan, sebagai berikut:

Tabel 4.1. Rasio V/C, Ratio Kemacetan penghubung Maminasta Tahun 2016

NO	LOKASI	TIPE JALAN	LEBAR (m)	Co (smp/jam)	VOLUME JAM PUNCAK (VIP)			V/C Ratio
					ARAH 1	ARAH 2	JUMLAH	
1	Jl. Perintis Kemerdekaan (Makassar-Maros)	4/2 UD	14	5800	2529	2717	5247	0.90
2	Sultan Alauddin (Makassar-Gowa)	4/2 UD	14	5800	4229	4435	8665	1.49
3	Jl. Poros Gowa Takalar (Gowa-Takalar)	2/2 UD	7	2900	918	917	1835	0.63

Sumber : Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Selatan

Pada tabel diatas menggambarkan kondisi yang tidak ideal pada Jl. Perintis Kemerdekaan, serta kondisi kritis pada Jl, Sultan Alauddin yang rasionya diatas angka satu (V/C 1) Adapun prediksi dari Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan yang memperkirakan jika tidak ada tindakan nyata dari pemerintah dalam mengatasi hal tersebut, maka pada 2017 bakal terjadi kondisi

kritis, dimana rasio kemacetan untuk seuruh titik penghubung Kawasan Mamimanasata mencapai angka diatas satu ($V/C > 1$). Berikut data prediksi Dinas Perhubungan ditahun 2021:

Tabel 4.2. Rasio V/C, Ratio Kemacetan Maminasta Tahun 2021 (Sumber Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Sulawesi Selatan)

NO	LOKASI	TIPE JALAN	LEBAR (m)	Co (smp/jam)	VOLUME JAM PUNCAK (VIP)			V/C Ratio
					ARAH 1	ARAH 2	JUMLAH	
1	Jl. Perintis Kemerdekaan (Makassar-Maros)	4/2 UD	14	5800	4542	4879	9422	1.62
2	Sultan Alauidin (Makassar-Gowa)	4/2 UD	14	5800	7595	7964	15599	2.08
3	Jl. Poros Gowa Takalar (Gowa-Takalar)	2/2 UD	7	2900	1648	1842	3296	1.14

Pada tabel 4.2 terima dari Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Selatan bahwa di Makassar jumlah bangkitan dan tarikan perjalanan saat ini adalah sebesar 1.625.720 orang/hari, peyalanan angkutan umum yang ada baru bisa menyerap sebesar 11,72% yaitu sebesar 190.534 orang/hari sedangkan sisanya yaitu 88,28% atau sebesar 1.435.186 orang/hari masih mengandalkan penggunaan angkutan pribadi.

Kebutuhan armada kendaraan pada keseluruhan koridor termasuk cadangan adalah 285 armada. Kendaraan yang digunakan adaah jenis kendaraan bus besar lantai tunggal, dengan kapasitas duduk 49 orang dan berdiri 30 orang jadi total orang yang dapat diangkut adaah 79 orang. Dengan demikian kapasitas penumpang/hari/kendaraan adalah 1.000-1.200, sehingga daya serap *demand* 255 kendaraan operasi adalah 255.000 – 306.000 penumpang/hari.

Untuk mencegah terjadi kemacetan kritis yang diprediksikan bakal terjadi di tahun 2021, Maka dari itu, Pemerintah lewat merencanakan sebuah layanan

transportasi yang berupa Bus Rapid Tansit (BRT) Mamminasata, yang diharapkan mampu mengurangi rasio kemacetan dengan mengarahkan para pengguna transportasi pribadi beralih menggunakan transportasi umum yang lebih nyaman, praktis dan tertib.

IV.2.1.1 Gambaran Operasional Pelayanan Transportasi BRT Mamminasata

BRT Mamminasata adalah moda transportasi massal yang menghubungkan titik-titik tertentu kawasan Mamminasata (Makassar, Maros, Sungguminasa dan Takalar). BRT Mamminasata mulai pertama kali beroperasi pada maret 2014. Pengoperasian bus ini sudah direncanakan sejak tahun 2007, namun terus tertunda oleh berbagai faktor. Pada tahun 2011, Kementerian Perhubungan menunjuk tiga kota, yakni Padang, Surabaya dan Makassar, untuk penerapan BRT pada tahun itu, namun hal tersebut kembali gagal terealisasi hingga 2012 dan 2013. Adapun Gambaran operasional lebih lanjut telah peneliti jabarkan sebagai berikut :

1. Koridor

BRT Mamminasata direncanakan beroperasi di 11 koridor yang rutanya akan menghubungkan antar-wilayah di Kota Makassar dan antar-wilayah di Kawasan Mamminasata (Maros, Makassar, Sungguminasa dan Takalar), namun sampai saat ini baru 5 koridor yang telah beroperasi, yaitu koridor 1, 2, 3,4 dan 8, Adapun detail tentang rute-rute di tiap Koridor dapat di lihat di tabel berikut:

Koridor	Rincian Jalur
Koridor 1	Bandara-Tol-Jl.Nusantara-Jl . Ahmad Yani-Jl. Jenderal Sudirman-Jl, Haji Bau-Jl Metro Tanjung Bunga-Trans Studio-Mal GTC (pergi). Mal GTC-Trans Studio-Jl. Metro Tanjung Bunga-Jl Penghibur-Jl Pasar Ikan-Jl Ujung Pandang-Jl Nusantara-Tol-Bandara (Pulang).
Koridor 2	Mal GTC-Trans Studio-Jl Metro Tanjung Bunga-Jl Penghibur-Jl Pasar Ikan-Jl Ujung Pandang-Jl Ahmad Yani-Jl Bulusaraung-Jl Masjid Raya-Jl Urip Sumoharjo-Jl AP Pettarani-Jl Boulevard-Mal Panakukkang (pergi). Mal Panakukkang-Jl Boulevard-Jl AP Pettarani-Jl Urip Sumoharjo-Jl Bawakaraeng-Jl Jenderal Sudirman-Jl. Sam Ratulangi-Jl Kakatua-Jl Gagak-Jl Nuri-Jl Rajawali-Jl Metro Tanjung Bunga-Trans Studio-Mal GTC (pulang)
Koridor 3	Terminal Daya-Jl. Perintis Kemerdekaan-Jl. Urip Sumoharjo-Jl. AP Pettarani-Jl. Sultan Alaudin-Jl. Gowa Raya-Terminal Pallangga (Pulang Pergi)
Koridor 4	Terminal Daya-Jl Perintis Kemerdekaan-Bandara-Jl Poros Makassar Maros-Terminal Maros (Pulang Pergi)
Koridor 8	Terminal Takalar-Galesong Selatan-Galesong Utara-Barombong-Mal GTC (Pulang Pergi).

Tabel : IV.3 Rute Koridor BRT Mamminasata yang telah beroperasi (Sumber wikipedia)

2. Tarif

BRT Mamminasata pertama kali mulai beroperasi pada Maret 2014, Koridor pertama yang dibuka adalah rute Mal GTC – Mal Panakkukang. BRT Mamminasata beroperasi setiap hari mulai dari pukul 08.00 WITA hingga 22.00 WITA. Karcis dapat dibeli di halte dengan tarif sebesar Rp. 5.000 untuk umum untuk satu kali perjalanan jauh atau dekat sedangkan untuk koridor 1 yang menghubungkan Jl. Ahmad Yani dan Bandara Internasional Sultan Hasanuddin dikenakan tariff Rp. 27.000. Perum Damri juga menyediakan tarif khusus yakni Rp. 2.500 bagi pelajar dan mahasiswa yang telah mendaftarkan diri.

3. Kapasitas

BRT Mamminasata memiliki kapasitas penumpang sebanyak 79 orang, dengan rincian 49 orang duduk dan 30 orang berdiri dengan pegangan tangan. Dengan kapasitas 79 orang ini, BRT Mamminasata optimalnya dapat menyerap 1.000 penumpang dan saat ini jumlah Bus yang beroperasi adalah 30 unit, maka daya serap keseluruhan BRT Mamminasata adalah 30.000 orang/hari.

4. Fasilitas

BRT Mamminasata serta dilengkapi fasilitas tempat duduk prioritas untuk para penumpang lanjut usia, ibu hamil dan penumpang dengan anak serta penumpang berkebutuhan khusus. Adapun Fasilitas lain yang disediakan oleh BRT Mamminasata adalah Pendingin Udara/AC (Air Conditioning), Koran, serta Fasilitas Wifi kepada penumpang.

5. Halte

BRT Mamminasata hanya dapat mengambil dan menurunkan penumpang di halte khusus BRT, yang sampai saat ini telah tersedia 12 unit halte permanen dan 33 unit halte portable.(data per/juli 2016)

IV.2.2 Efektivitas Pelayanan Transportasi BRT Mamminasata

Dalam meninjau efektifitas pelayanan transportasi BRT Mamminasata, peneliti membedah menggunakan model perspektif system terbuka, ialah model pengukuran efektifitas yang dikemukakan oleh Richard M. Steers. Pendekatan sistem terbuka, memusatkan perhatiannya pada hubungan antara komponen-komponen baik yang berada didalam maupun yang berada diluar organisasi. Sementara komponen ini secara bersama-sama mempengaruhi keberhasilan atau keberhasilan organisasi. Pendekatan ini meliputi empat aspek, yakni Karakteristik Organisasi, Karakteristik Lingkungan, Karakteristik Pekerja dan Praktik Manajemen. Keempat aspek tersebut akan di analisis berdasarkan hasil wawancara dilapangan sebagaimana diuraikan lebih lanjut dibawah ini:

IV.2.2.1 Karakteristik Organisasi

Karakteristik Organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

Pertama-tama peneliti mencoba untuk menggali mengenai apa-apa saja pihak yang terlibat dalam proses pelayanan transportasi publik BRT Mamminasata. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perhubungan Darat Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Provinsi Sulawesi Selatan:

“BRT Mamminasata ini dalam pada praktiknya melibatkan dua organ yang berperan dalam proses pelayanannya, ialah Dishub Provinsi dan Damri Cabang Makassar. Menyoal bagaimana hubungan antara dua dalam praktik pelayanan ini, kami Dishub bertindak sebagai regulator sedangkan Damri adalah pihak penyelenggara operasional dalam layanan ini”.(Hasil Wawancara pada 11 Oktober 2016)

Hasil wawancara diatas jelas menerangkan bahwa ada dua pihak yang terlibat dalam proses penyelenggraan BRT Mamminasata. Dimana Dishub Provinsi Sulawesi Selatan bertindak sebagai regulator dan Perum Damri Cabang Makassar bertindak sebagai operator penyelenggara. Namun untuk menganalisis lebih lanjut maka perlu untuk dipaparkan lebih dalam tentang bagaimana tugas masing-masing organisasi dan bagaiman pola hubungan kerja antara keduanya. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perhubungan Darat Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Provinsi Sulawesi Selatan:

“Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Sulawesi Selatan sebagai regulator telah lebih awal memulai proses kerjanya. Kerja-kerja kami dimulai dari perencanaan awal mulai merumuskan rute, kualifikasi armada dan pekerja, penentuan tarif dan hingga saat ini. Kami masih terus berfikir untuk mengembangkan bagaimana baiknya BRT Mamminasata ini. Lewat kerjasama, promosi dan sosialisasi kepada beberapa pihak. Sedangkan pihak damri kami beri kekuasaan penuh dalam mengoperasikan, pada tataran lapangan tugas kami hanya monitoring dan evaluasi” (Hasil Wawancara pada 11 Oktober 2016).

Hal lain juga disampaikan oleh General Manager Perum Damri Cabang Makassar, sebagai berikut:

“BRT Mamminasata ini kan, adalah milik pemerintah yang diamanahkan kepada kami untuk mengelolanya. Yah tugas kami adalah menyiapkan pekerja yang dapat mengoperasikan mulai dari sopir, kondektur, pengawas lapangan, tenaga administratif. Selain meroperasikan yah tanggung jawab kami juga untuk melakukan perawatan terhadap kendaraan ini.”(Hasil Wawancara pada 26 September 2016).

Hal lain juga disampaikan oleh kepala Sekmen BRT Mamminasata Perum Damri Cabang Makassar, sebagai berikut:

“Bentuk organisasi kami adalah perusahaan, otomatis kami mempunyai semangat wirausaha yakni melayani secara prima. Tentang bagaimana pembagian peran yang ada, setelah diberikan bus dan dibangun halte oleh pemerintah, kami pihak Damri diberi kewenangan penuh dalam mengoperasikan BRT Mamminasata kepada masyarakat, tinggal tugas Dishub yang membuat regulasi dan penataan yang berhubungan dengan lalu lintas. Jadi tak ada masalah dari bentukan organisasi dan hubungan antara kami dan Dishub”(Hasil Wawancara pada 26 September 2016).

Hasil wawancara diatas menjelaskan tentang kedua tugas organisasi yang terlibat dalam proses penyenggaraan layanan ini. Selain terlibat sebagai regulator Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi juga bertindak sebagai promotor, pengawasan, serta penghubung antara pemerintah dan pihak penyelenggara. Sedangkan Perum Damri Cabang Makassar bertugas mengoperasikan BRT Mamminasata.

Selanjutnya peneliti menganalisis tentang bagaimana pengaruh yang ditimbulkan dari karakteristik struktur terhadap proses pencapaian tujuan pelayanan transportasi publik pada BRT Mamminasata. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perhubungan Darat Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Provinsi Sulawesi Selatan:

“Pembagian peran ini susah sangat ideal. BRT butuh pemerintah sebagai regulator untuk karena BRT Mamminasata ini bergerak di bidang lalu lintas dan mengurus kepentingan hajat hidup orang banyak. Sedangkan dalam operasionalnya pemerintah menggandeng Perum Damri Cabang Makassar karena mereka yang lebih pengalaman dan profesional akan hal penyelenggaraan” (Hasil wawancara 11 Oktober 2016).

Pemaparan hasil wawancara di atas jelas menyatakan bahwa karakteristik organisasi pada pelayanan transportasi publik BRT sangat mendukung proses pencapaian tujuan organisasi. Karena BRT Mamminasata adalah layanan yang sangat membutuhkan fungsi pemerintah sebagai regulator dan fungsi *entrepreneurship* sebagai penyelenggara operasional.

IV.2.2.2 Karakteristik Lingkungan

Karakteristik Lingkungan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

Dalam aspek ini, Peneliti mula-mula mendeskripsikan kondisi-kondisi berada didalam lingkungan organisasi maupun diluar organisasi yang sangat berpengaruh baik pada pencapaian tujuan organisasi maupun sebaliknya. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perhubungan Darat Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Sulawesi Selatan:

“Sebenarnya faktor lingkungan yang paling berpengaruh dalam menunjang keberhasilan adalah kesadaran masyarakat akan penting menggunakan BRT Mamminasata. Kalau masyarakat sadar, jika penyebab utama kemacetan adalah penggunaan kendaraan pribadi yang

berlebih dan terus-menerus meledak peningkatan jumlahnya dan mereka sadar bahwa bahaya ketika mereka tidak menggunakan kendaraan yang ramah lingkungan. Maka jalan terbaik adalah beralih menggunakan transportasi publik, dan BRT adalah kendaraan umum yang paling aman dan nyaman”(hasil wawancara 11 Oktober 2016)

Hal lain juga disampaikan oleh General Manager Perum Damri Cabang Makassar, sebagai berikut:

“Persoalan lingkungan BRT Mamminasata beroperasi masih banyak kendala yang kami hadapi dilapangan terkait hal ini. Mulai dari masih minimnya jumlah halte yang dibangun oleh pemerintah dan masih kurangnya minat masyarakat untuk menggunakan BRT”(Hasil wawancara 26 September 2016).

Kami pun mencoba untuk menggali informasi terkait karakteristik lingkungan dengan mewawancarai Sopir BRT Mamminasata yang setiap harinya terlibat langsung dalam proses pengelenggaraan layanan di lapangan, sebagai berikut:

“Bisa dikatakan bahwa saat ini masih kurang sosialisasi pemerintah kepada masyarakat umum tentang nyaman dan amannya angkutan ini. Masyarakat memang tahu kalau ada angkutan yang namanya BRT, tapi hanya sekedar itu, masyarakat belum tahu kalau menggunakan BRT jauh lebih aman dan nyaman. Saat ini memang BRT masih dalam tahap pengenalan kepada masyarakat sehingga masih dimaklumi jika antusias masyarakat masih kurang untuk naik BRT” (Hasil Wawancara 12 September 2016).

Hal serupa juga diungkap oleh Bapak Arif Tahir penumpang BRT Mamminasata yang ditemui oleh peneliti di Halte Dinas Perhubungan, berikut hasil wawancara terkait:

“fasilitas yang diberikan oleh BRT sudah sangat bagus untuk angkutan umum dengan tarif Rp.5.000,- cuman belum banyak orang yang tahu kalau naik BRT lebih praktis dan nyaman bahkan masih banyak orang yang canggung untuk naik BRT. Mungkin pemerintah lebih banyak

mensosialisasikan kepada masyarakat tentang kenyamanan angkutan ini supaya masyarakat tahu.” (Hasil Wawancara 21 September 2016)

Dari hasil wawancara di atas dengan beberapa pihak terkait jelas ditemukan beberapa masalah dalam meninjau aspek karakteristik lingkungan, ialah persoalan pembangunan fasilitas penunjang pelayanan BRT Mamminasata yang belum rampung sepenuhnya dan masih minimnya kesadaran masyarakat untuk menganggap pentingnya menggunakan transportasi publik. Maka dari itu penting bagi segala pihak yang terlibat untuk merampungkan pembangunan fasilitas dan lebih gencar mensosialisasikan akan pentingnya menggunakan transportasi publik demi mencegah banyak dampak negatif bagi kota ini yang ditimbulkan dari kebiasaan masyarakatnya menggunakan transportasi pribadi.

IV.2.2.3 Karakteristik Pekerja

Karakteristik Pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

Dalam menggunakan aspek ini dalam mengukur efektivitas pelayanan transportasi publik pada BRT Mamminasata. Peneliti mencoba untuk melakukan wawancara kepada Kepala Bidang Perhubungan Darat Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Provinsi Sulawesi Selatan. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Perhubungan Darat Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Selatan:

“persoalan mengenai karakteristik pekerja dalam layanan ini, sepertinya tidak ada masalah. Kami sangat percaya dengan Perum Damri. Pengalaman mereka dalam dunia transportasi telah puluhan tahun. Dan tenaga kerja seperti sopir dan pengawas serta sampai tenaga administrative adalah orang-orang profesional di bidangnya” (Hasil Wawancara pada 11 Oktober 2016).

Hal lain juga diungkapkan oleh General Manager Perum Damri Cabang Makassar, sebagai berikut:

“Dalam melayani masyarakat kami menyiapkan para tenaga yang profesional, termasuk sopir, tidak sembarang orang bisa menjadi sopir kami. Dibutuh kualifikasi khusus serta pengalaman yang mampu untuk menjadi sopir BRT Mamminasata. Kami juga melakukan traning dan seleksi khusus dalam menempatkan sopir.” (Hasil wawancara 26 Sepetember 2016).

Dari hasil wawancara di atas terdeskripsikan bahwa karakteristik pekerja pada pelayanan transportasi publik BRT Mamminasata sangat berpengaruh positif pada keberhasilan organisasi mencapai tujuan. Hal ini ditunjukkan dari kriteria dalam menentukan tenaga kerja yang melayani dilapangan seperti sopir BRT mamminasata yang sangat menjunjung tinggi kualitas dan profesionalitas.

Untuk mencari data yang lebih berimbang, peneliti membuka wawancara kepada pihak pengawas dan pihak masyarakat yang merasakan langsung proses layanan ini. Berikut hasil wawancara bersama salah satu Tim Pengawas operasional BRT Mamminasata:

“Sejauh pengawasan kami pelayanan yang diberikan oleh sopir dan kondektur bias dibilang baik-baik saja. Kami tetap menolak untuk mengambil dan menurunkan penumpang sesuai pada tempatnya (halte), meskipun banyak yang meminta untuk tidak diturunkan di halte. Persoalan ketepatan waktu, bus ini, sebelum jam 7 pagi sudah mulai keluar dari pangkalan lalu mengisi bahan bakar lalu mulai beroperasi, bahkan jika terjadi kemacetan kami masih tetap beroperasi dan tidak menurunkan

penumpang meskipun sudah jam 9 malam. Kami sadar bahwa tugas kita adalah mengantarkan penumpang sesuai tujuan awalnya. Sejauh ini, bagi kami, tidak ada masalah yang ditimbulkan oleh pihak pelayanan.”

Hal berbeda diungkapkan oleh Salmah Syamsul salah satu penumpang BRT Mamminasata yang peneliti temui di Bus BRT Mamminasata Koridor 3, sebagai berikut:

“sebenarnya naik BRT itu lebih nyaman dari angkutan lain, tapi terkadang kita harus berfikir banyak untuk menggunakan angkutan ini karena angkutan ini hanya bisa berhenti di haltenya dan haltenya juga saling berjauhan ada nada satu hal yang membuat saya dan para penumpang lain kecewa, persoalan harga yang sebenarnya. Harga sebenarnya adalah Rp.4500,- namun ketika membayar saya biasanya menggunakan uang pecahan Rp.5.000,-” tapi sang kondektur tidak selalu saja mengatakan kehabisan uang kecil”

Hasil wawancara terkait di atas, memberikan beberapa gambaran tentang bagaimana perilaku pegawai dalam melayani masyarakat. Meskipun pihak pelayan menganggap telah berupaya penuh untuk melayani secara baik demi tercapainya keberhasilan organisasi, namun masih ditemukan sebuah masalah yang dapat menjadi faktor penghalang terwujudnya keberhasilan organisasi, ialah persoalan tidak tersedianya pecahan uang kecil. Hal ini menciptakan kekecewaan bagi penumpang dan data menurunkan citra pelayanan BRT Mamminasata.

IV.2.2.4 Praktik Manajemen

Praktik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktik manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktik manajemen harus memperhatikan

manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Dalam menggunakan aspek praktik manajemen dalam mengukur efektifitas proses pelayanan transportasi publik pada BRT Mamminasata, peneliti mencoba menganalisis bagaimana praktik manajemen yang digunakan oleh pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi bersama pihak Damri dalam upaya menjalankan pelayanan yang efektif. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perhubungan Darat Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Provinsi Sulawesi Selatan:

“Dalam proses manajerial kami menyerahkan sepenuhnya kepada pihak Damri mulai operasional dan pengembangan operasional layanan. Karena soal operasional, bagaimana baiknya Damri lebih tahu itu, Kami tinggal menerima laporan. Kami mulai turun tangan ketika proses manajerial telah menyangkut masalah lalu lintas dan berhubungan dengan pemerintah baik kementerian, SKPD Daerah dan lain-lain”
(Hasil wawancara 11 Oktober 2016)

Hal lain juga diungkapkan oleh General Manager Perum Damri Cabang Makassar, sebagai berikut:

“Dalam proses manajerial kami menyediakan tim pengawas di tiap bus BRT Mamminasata, selain itu kami juga telah membuat sebuah inovasi dengan menyediakan tarif khusus kepada pelajar dan mencoba untuk membuka pembicaraan dengan beberapa kampus untuk bekerjasama. Seperti yang kita ketahui bersama hingga saat ini BRT Maminasata belum tidak merugi dalam tiap bulannya. Dan untuk menelamatkan BRT dari kerugian manajemen kami melakukan subsidi anatar segmen layanan dan

sambil menunggu bantuan operasional dari pemerintah” (Hasil Wawancara pada 26 September 2016).

Dari pemaparan di atas jelas ditemukan berbagai inovasi telah dilakukan oleh Perum Damri Cabang Makassar dalam mengupayakan pencapaian keberhasilan layanan. Salah satunya menjalin kerjasama dengan beberapa instansi dan untuk mengatasi masalah kerugian yang terus dialami oleh BRT Mamminasata dari pengoperasiannya, manajemen Perum Damri Cabang Makassar untuk sementara melakukan proses subsidi silang antar segmen layanan yang dimiliki.

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Dari beberapa pembahasan dan serangkaian hasil analisis yang telah penulis lakukan pada Pelayanan Transportasi Umum BRT Maminasata, sebagai berikut :

1. Kehadiran BRT Maminasata sebagai Layanan Transportasi umum yang dikelola oleh Perum Damri Cabang Makassar adalah untuk menata sistem transportasi sebagai upaya untuk mengurangi resiko kemacetan, polusi udara dan tingkat kebisingan, resiko kecelakaan. Kesemua hal tersebut hanya dapat tercapai jika masyarakat merasa antusias untuk beralih menggunakan BRT dari yang sebelumnya dominan menggunakan angkutan pribadi.
2. Bahwa Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik pada Studi Kasus BRT Maminasata diukur menggunakan model perspektif sistem terbuka yang dikemukakan oleh Richard M. Steers yang terdiri dari karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja dan praktik manajemen. Dari keempat aspek yang menjadi tolak ukur diatas, Dalam meninjau karakteristik organisasi peneliti menyimpulkan bahwa karakteristik organisasi pada pelayanan transportasi public BRT maminasata sangat mendukung pencapaian efektifitas. Hal ini dikarenakan kedua pihak yang terlibat Dinas Perhubungan Komunikasi

dan Informasi Provinsi Sulawesi Selatan dan Perum Damri Cabang Makassar. Memiliki fungsi masing-masing yang saling mendukung satu sama lain.

Pada aspek yang kedua, yakni Karakteristik Lingkungan. Masih terdapat banyak masalah, yakni masih belum rampungnya pembangunan fasilitas penunjang pelayanan ini, seperti ketersediaan halte. Juga masih minimnya kesadaran masyarakat akan pentingnya menggunakan transportasi umum sebagai upaya menciptakan kondisi lalu lintas yang lebih kondusif dan tertata baik. Kedua hal ini berimplikasi pada meneurunya efektifitas layanan ini.

Dan, pada aspek ketiga, yakni karakteristik pekerja. Meskipun pihak pelayan menganggap telah berupaya penuh untuk melayani secara baik demi tercapainya keberhasilan organisasi, namun masih ditemukan sebuah masalah yang dapat menjadi factor penghalang terwujudnya keberhasilan organisasi, ialah persoalan tidak tersedianya pecahan uang kecil. Hal ini menciptakan kekecewaan bagi penumpang dan data menurunkan citra pelayanan BRT Mamminasata.

Dan yang terakhir adalah praktik manajemen. berbagai inovasi telah dilakukan oleh Perum Damri Cabang Makassar dalam mengupayakan pencapaian keberhasilan layanan. Salah satunya menjalin kerjasama dengan beberapa instansi dan untuk mengatasi masalah kerugian yang terus dialami oleh BRT Mamminasata dari pengoperasiannya, manajemen Perum Damri Cabang Makassar untuk

sementara melakukan proses subsidi silang antar segmen layanan yang dimiliki.

Dari keempat aspek yang telah dianalisis, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan transportasi publik BRT Mamminata belum sepenuhnya berjalan efektif. Meskipun segala pihak yang terlibat telah menciptakan dan memiliki karakteristik organisasi dan praktik manajemen yang mendukung pencapaian efektifitas, namun karakteristik lingkungan dan pekerja saat ini belum menghadirkan kecenderungan positif pada pencapaian efektifitas dalam layanan ini.

V.2 Saran

1. Sehubungan dengan masalah ketersediaan halte yang masih sedikit dan masih berjauhan jarak, maka diharapkan pemerintah segera untuk menyikapi hal tersebut dengan menambah jumlah halte BRT Mamminasata.
2. Dalam hal ini diharapkan kepada pemerintah dan pihak pengelola untuk meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar kehadiran BRT Mamminasata dapat diketahui dan menyebar secara merata dikalangan masyarakat. Dengan cara masuk bersosialisasi di kampus-kampus, kantor-kantor dan tempat-tempat keramaian. Sehingga informasi tentang kenyamanan dan keamanan saat menggunakan layanan ini, dan informasi soal jadwal, alur layanan, serta rute-rute yang dilalui dapat diketahui oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ahmadi, Ruslam. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Ar-ruzz Media
- Gibson, Ivancevich. 1997, *Organisasi dan Manajemen Perilaku dan Struktur Proses*. Jakarta:Erlangga
- Gie, The liang, 1997. *Ensiklopedia Administrasi*, PT. Gunung : Jakarta.
- Hidayat. 1986. *Teori Efektivitas dalam kinerja karyawan*. Yogyakarta: Gajah MadaUniversity Press
- Indra Khadaffi, dkk. 2016. *Analisis Kinerja Bus Rapid Transit (Brt) Koridor Iii Pada Jaringan Jalan Di Kota Makassar*. Makassar. Universitas Hassanuddin.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi I, Yogyakarta: Penerbit ITB
- Mardalis. (2010). *Metode penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*.”Jakarta: Bumi Aksara.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta:CV ANDI Offset
- Nasution, 1996. *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Nurcholis, 2005. *Pemerintahan di Daerah*, Jakarta: Rieneka Cipta
- Pasolong, Harbani. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani.2010.*Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Rifusa, Agus Imam.2010. **Analisis Faktor-faktor Permintaan Transportasi Busway**
- Soesilo, Nining I. 1999. *Ekonomi Perencanaan dan Manajemen Kota*. Jakarta, Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Universitas Indonesia
- Sondang P. Siagian. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta:Erlangga
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Rafika ADITAMA

Sutrisno, Edy. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta:Kencana

Tamin, Ofyar Z. 1997. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung. Penerbit ITB

Tika, Moh.Pabundu. 2008. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta:Bumi Aksara

Winardi, 1992. *Perilaku Organisasi*. PT Citra Bina Aksara, Jakarta

Wright, L., 2005, *Sustainable Transport: A Sourcebook For Policy-Makers In Devel-Oping Cities*, Module 3b: Bus Rapid Transit, ITDP

Undang-undang:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2011 tentang Rencana Tata Ruang Kawasan Strategis Nasional (KSN) Mamminasata

Sumber Lain:

Buku Saku BRT Mamminasata 2016

dokumen.tips/download/ling/kemacetan-di-jakarta

dokumen.tips/documents/tugas_individu

https://id.wikipedia.org/wiki/Trans_Mamminasata

http://www.kompasiana.com/heriyanto_rantelino/penyebab-kemacetan-di-kota-makassar_551b3102813311591a9de555

<http://www.warungkopipemda.com/menakar-efektivitas-sebuah-kebijakan/>

<https://ichsanoctama.wordpress.com./2013/02/07>

https://id.wikibooks.org/wiki/manajemen_lalu_lintas/Definisi_lalu_lintas

<http://www.itdp.org/read/brtplanningguidedec04.pdf>.

Rancangan Rencana Pengembangan Transportasi Kawasan Mamminasata, Dinas

Perhubungan Komunikasi dan Informasi Provinsi Sulawesi Selatan

L a m p i r a n

DOKUMENTASI-DOKUMENTASI



Kantor Dinas perhubungan bidang darat tampak dari dalam



Ruangan Dinas perhubungan bidang darat



Wawancara dengan salah satu pengawas BRT di Bus koridor 2



Wawancara dengan salah satu penumpang BRT



Wawancara dengan supir BRT koridor 2

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Nabilah Ulfah Dewi
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 10 Januari 1993
Alamat : Jalan Sahabat 1, No. 58 Kampus UNHAS
Nomor Telepon : 085733016270
Nama Orang Tua
 Ayah : Andi Abdul Ghafir
 Ibu : Ratna Mawarti
Pendidikan Formal :
- SDN Jateng 1 Jogorogo
- MTS Darul Hudah Mayak
- SMK PGRI 4 Madiun
- Universitas Hasanuddin Makassar