

**COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK (TEMAN BUS)
DI KOTA MAKASSAR**



**OLEH:
SURFIAN RAHMAT A.P
E062222006**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

HALAMAN JUDUL

**COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK (TEMAN BUS)
DI KOTA MAKASSAR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister Pada
Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan

Disusun dan diajukan oleh:

SURFIAN RAHMAT AP

E062222004

**PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
TRANSPORTASI PUBLIK (TEMAN BUS) DI KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

SURFIAN RAHMAT AP

E062222004

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

pada tanggal **25 Juli 2024**

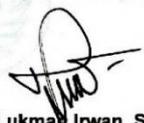
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Prof. Dr. Djuanda Nawawi, M.Si
NIP. 19570818 198403 1 002


Dr. Andi Lukman Irwan, S.I.P., M.Si
NIP. 19790106 200501 1 001

Ketua Program Studi Magister Ilmu
Pemerintahan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,


Dr. A.M. Rusli, M.Si
NIP. 19640727 199103 1 001


Prof. Dr. Phil Sukri, S.I.P., M.Si
NIP. 19750818 200801 1 008



PERNYATAAN KEORISINILAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Surfian Rahmat AP
NIM : E062222004
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan
Jenjang : S2

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan tesis yang berjudul **COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK (TEMAN BUS) DI KOTA MAKASSAR** adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan karya orang lain, bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan Tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar 25 Juli 2024
Yang membuat pertanyaan


Surfian Rahmat AP

ABSTRAK

SURFIAN RAHMAT A.P.. *Collaborative Governance dalam Peningkatan Pelayanan Transportasi Publik di Kota Makassar* (dibimbing oleh Djuanda Nawawi dan Andi Lukman Irwan).

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui *collaborative governance* dalam program teman bus dalam meningkatkan pelayanan transportasi publik di Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah sampling purposif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan studi dokumentasi yang dilakukan secara langsung oleh peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *collaborative governance* dalam program Teman Bus di Kota Makassar belum berjalan efektif. Hal ini diukur berdasarkan teori *Collaborative Governance* (dialog tatap muka, membangun kepercayaan, dan komitmen pada proses kolaborasi) yang dikemukakan oleh Anshell dan Gash. Dilihat dari segi pencapaian tujuan belum berjalan dengan optimal karena masih banyaknya kendala operasional yang terjadi seperti rute yang dilewati kurang favorit dan belum ada penyelesaian dari pemerintah, integrasi dari segi pengembangan sistem sudah dilakukan dengan baik, namun proses sosialisasi program masih kurang, serta dalam meninjau aspek faktor penghambat kolaborasi, yaitu terkait kurangnya keterlibatan para aktor kolaborasi/stakeholder dalam program ini.

Kata kunci: *collaborative governance*, pelayanan transportasi publik, Teman Bus



ABSTRACT

SURFIAN RAHMAT AP. *Collaborative Governance in Improving Public Transportation Services in Makassar City* (supervised by Prof. Dr. Djuanda Nawawi, M.Sc. and Dr. Andi Lukman Irwan, S.IP., M.Sc.)

The aim of this research is to determine Collaborative Governance in *Teman Bus* program in improving public transportation services in Makassar City. The research type used in this research is qualitative with descriptive research type. The technique for determining informants is purposive sampling, and the data collection technique in this research is observation, interviews, and documentation studies carried out directly by the researcher. The results of this research explain that Collaborative Governance in the *Teman Bus* program in Makassar City has not been effective. This is measured based on the Collaborative Governance Theory (Face to Face Dialogue, Building Trust, and Commitment in the Collaborative Process) proposed by Ansell and Gash. Observed from the perspective of achieving the goals, it has not been running optimally because there are still many operational obstacles that occur, such as the route being taken is less favorite, and there has been no resolution from the government, integration in terms of system development has been carried out well, but the program socialization process is still lacking, as well as in reviewing aspects of factors inhibiting collaboration are related to the lack of involvement of collaborating actors/stakeholders in this program.

Keywords: Collaborative Governance, Public Transportation Services, *Teman Bus*



KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan limpahanrahmat serta hidayah-Nya, sehingga Tesis yang berjudul “**COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK (TEMAN BUS) DI KOTA MAKASSAR**” dapat penulis selesaikan. Tesis ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata Dua (S2) Program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Sholawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam, yang menghantarkan kita dari zaman gelap gulita menuju zaman pencerahan seperti sekarang ini semoga segala tindakan beliau menjadi teladan bagi umat-Nya.

Setiap jalan dan proses yang penulis telah lalui memberikan pengalaman yang sangat berharga dari awal memasuki perkuliahan sampai menuju pada penyusunan Tesis ini, dan Alhamdulillah semua dijalani dengan ikhlas dan semangat serta tidak terlepas dari dukungan pihak – pihak yang sangat membantu dalam penyelesaian studi.

Oleh karena itu, apabila di dalam penyusunan Tesis ini terdapat kekeliruan dalam penulisan maka, penulis memohon maaf sebesar besarnya dan sangat membutuhkan masukan, kritik, dan saran demi perbaikan kedepannya.

Pada kesempatan ini penulis memberikan penghargaan setingginya-tingginya dan terima kasih dengan penuh rasa hormat penulis haturkan kepada

1. Bapak Prof. Dr. Jamaluddin Jompa, M.Sc, selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Prof. Dr. Phill. Sukri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh staff.
3. Bapak Dr. A.M Rusli, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan.
4. Ayahanda Prof. Dr. Djuanda Nawawi, M.Si selaku Ketua Penasehat dan Bapak Dr. A. Lukman Irwan, M.Si selaku Anggota Penasehat yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik.
5. Kepada para penguji penulis mulai dari Seminar Proposal, Seminar Hasil, sampai dengan Ujian Tesis, penulis sangat berterima kasih atas masukan, kritikan sekaligus arahannya demi perbaikan tesis penulis.
6. Civitas Akademik FISIP Unhas, khususnya dosen Departemen Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan pengetahuan dan nasihat-nasihat serta seluruh staf, para pegawai di lingkup FISIP

UNHAS.

7. Dinas Perhubungan beserta jajarannya yang telah mengizinkan dan membantu untuk memenuhi segala penelitian penulis.

Operator Bus Trans Maminasata atas informasi kesediaan waktunya untuk kebutuhan penelitian penulis.

8. Kedua orang tua penulis Ayahanda Suryanto dan Ibunda Aty Rosfianti Rauf, S.Ag. yang senantiasa merawat dan membesarkan hingga saat ini serta memberi kasih sayang kepada penulis dan tak lupa menjadi motivator yang selalu memberikan nasihat dan dukungan kepada penulis. Semoga Allah SWT memberikan kebahagiaan yang tiada tara di dunia maupun di akhirat kelak.

9. Kepada kekasih saya tercinta Raodatul Jannah, S.Pd., Gr. yang insyaallah menjadi pendamping hidup saya yang tiada hentinya membantu dan mendukung serta memberi semangat kepada penulis mulai dari awal proposal sampai pada penyelesaian Tesis.

10. Seluruh teman-teman seperjuangan Penulis dalam menempuh pendidikan Magister Ilmu Pemerintahan Angkatan 2023. Terima kasih atas segala pengalaman dalam berbagi pengetahuan diskusi, kebersamaan dan kebaikan kepada penulis selama menempuh Pendidikan magister. Semoga Selalu diberi Kesehatan, kemudahan dan kelancaran untuk penyelesaian jenjang Pendidikan magister dengan baik.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PENGESAHAN TESIS .. ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
PERNYATAAN KEORISINALAN	III
ABSTRAK	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
ABSTRACT	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR TABEL	XIII
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13

BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Teori <i>Collaborative Governance</i>	14
2.1.1 Konsep Collaborative	14
2.1.2 Konsep Governance	16
2.1.3 Collaborative Governance	18
2.1.4 Model Collaborative Governance	24
2.2. Konsep Pelayanan	34
2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	35
2.3. Konsep Transportasi	37
2.3.1 Definisi Transportasi	37
2.3.2 Pengelompokkan Transportasi	39
2.4. Konsep Trans Mamminasata	40
2.5. Penelitian Terdahulu	51
2.6 Kerangka Pikir.....	53
2.6.1 Fokus Penelitian	56
2.6.2 Deskripsi Fokus	56
BAB III	58
METODE PENELITIAN	58
3.1. Waktu dan Lokasi.....	58
3.2. Jenis dan Tipe Penelitian	58
3.2.1. Jenis Penelitian	58
3.2.2. Tipe Penelitian.....	58
3.3. Informan	59
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.5 Teknik Analisis Data.....	60
3.6 Teknik Pengabsahan Data.....	62

BAB IV	64
HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	64
4.1.1 Keadaan Umum Kota Makassar	64
4.1.1.1 Letak dan Kondisi Geografis.....	67
4.1.2 Gambaran umum Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan	69
4.1.2.1 Struktur Organisasi.....	70
4.1.3 Gambaran umum PT. Surveyor Indonesia	77
4.1.3.1 Visi dan Misi Organisasi	78
4.1.3.2 Struktur Organisasi.....	79
4.1.4 Gambaran Umum PT Sinar Jaya Megah Langgeng	79
4.1.4.1 Visi dan Misi Organisasi	80
4.1.4.2 Struktur Organisasi.....	81
4.2 Hasil Dan Pembahasan Penelitian.....	82
4.2.1. Proses Collaborative Governance dalam Pelayanan Transportasi Publik di Kota Makassar	82
4.2.1.1. Dialog Tatap Muka.....	95
4.2.1.2. Membangun kepercayaan.....	98
4.2.1.3. Komitmen pada proses kolaborasi.....	100
4.2.2. Faktor Penghambat Collaborative Governance.....	103
4.2.2.1 Sosialisasi	103
4.2.2.2 Keterlibatan masyarakat.....	105
4.2.2.3. Sumber Daya Manusia	106
4.2.2.4 Kepercayaan yang Rendah/ low trust building.....	108
BAB V	111
PENUTUP	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115
DAFTAR LAMPIRAN	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir.....	55
Gambar 2. Struktur Organisasi Makro PT. Surveyor Indonesia.....	79
Gambar 3. Struktur Organisasi PT. Sinar Jaya Megah Langgeng untuk BTS Makassar.....	81
Gambar 4. Peta Jaringan Jalan Eksisting	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Umum Bermotor yang Terdaftar di Kota Makassar tahun 2021-2023	3
Tabel 2. Rute dan Koridor Trans Mamminasata	8
Tabel 3. Daftar Informan Penelitian	59
Tabel 4. Rincian luas masing-masing kecamatan, diperbandingkan dengan persentase luas wilayah Kota Makassar	66
Tabel 5. Jumlah kendaraan di kawasan mamminasata 2023	85
Tabel 6. Rute Teman Bus Trans Mamminasata Kota Makassar	87
Tabel 7. Data Jumlah Unit Teman Bus Trans Mamminasata.....	91
Tabel 8. Jumlah Halte Teman Bus Trans Mamminasata	93

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan jumlah penduduk di Indonesia setiap tahunnya yang kemudian menyebabkan padatnya penduduk, dimana pada tahun 2022 jumlah penduduk Indonesia mencapai angka 275,8 Juta Jiwa dan mengalami peningkatan pada tahun 2023 dengan jumlah penduduk sebanyak 278,7 Juta Jiwa (Badan Pusat Statistik, 2023). Dengan adanya peningkatan jumlah penduduk, selain dari kepadatan penduduk juga menyebabkan peningkatan kebutuhan masyarakat dalam segala aspek salah satu diantaranya adalah kebutuhan masyarakat akan transportasi. Dengan kepadatan penduduk dan peningkatan penggunaan transportasi pribadi sehingga mampu berimplikasi pada kepadatan di ruas jalan yang tidak terbendung, terlampaunya batas kapasitas jalan tentu menciptakan kemacetan serta polusi udara. (Falah, 2023:3)

Pada saat ini industri jasa transportasi semakin marak berkembang di Indonesia. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan seseorang baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik dan betapa besar peran transportasi dalam kehidupan manusia. Perusahaan transportasi dalam pelayanan jasa harus memperhatikan pelayanan yang diberikan dan memaksimalkan kualitas pelayanan

tersebut kepada konsumen (Widianti, 2022).

Transportasi darat merupakan sarana angkutan penumpang umum yang memegang peranan penting dalam menunjang aktivitas dan mobilitas masyarakat. Tanpa sarana angkutan umum, masyarakat akan menggunakan angkutan pribadi yang akan membuat kemacetan lalu lintas akan sangat parah. Melihat pentingnya angkutan umum dalam menunjang aktivitas dan mobilitas masyarakat serta amanat dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan inilah maka pada tahun 2010 Kementerian Perhubungan Republik Indonesia membuat program revitalisasi angkutan umum perkotaan. Program Revitalisasi Angkutan Umum yang dilaksanakan oleh Kementerian Perhubungan ini adalah menstimulasi Pemerintah Daerah untuk melakukan perbaikan pelayanan angkutan umum. Pasal 38 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 dinyatakan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan umum yang selamat, aman, nyaman dan terjangkau (Wibowo, 2020).

Sebagai salah satu kota yang mengalami kemajuan yang pesat Kota Makassar memiliki beberapa masalah perkotaan, salah satu diantaranya adalah masalah kemacetan lalu lintas di jalan raya dan banyaknya aksi demonstrasi, blokir jalan dan tuntutan agar transportasi online dibubarkan. Kemacetan ini timbul karena semakin tingginya volume kendaraan pribadi yang tidak seimbang dengan pembangunan infrastruktur yang cepat, dan kurang disiplinnya para pengendara dalam

menggunakan kendaraannya. Kendaraan di Kota Makassar sendiri terdiri atas roda 2 dengan peningkatan sekitar 13-14% tiap tahunnya, kemudian roda empat dengan peningkatan sekitar 8-10% tiap tahunnya. Banyaknya kendaraan roda dua ataupun roda empat di tahun 2021 telah menyentuh angka 2,9 juta melalui pengalokasian jenis kendaraan bermotor sebanyak 1,6 juta dan mobil sebanyak 1,3 juta. Jumlah kendaraan tersebut melebihi banyaknya penduduk Kota Makassar yakni sekitar 1,7 juta jiwa. Hal tersebut sangat wajar dikarenakan Kota Makassar sendiri merupakan ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan sebagai gerbang Kawasan Timur Indonesia (KTI) (Badan Pusat Statistik Kota Makassar, 2021).

Menurut data publikasi Kota Makassar Dalam Angka 2024 yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik Kota Makassar pada tahun 2021-2023, jumlah kendaraan umum bermotor yang terdaftar dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Umum Bermotor yang Terdaftar di Kota Makassar tahun 2021-2023

No.	Tahun	Jumlah
1.	2021	858.755
2.	2022	69.569
3.	2023	74.710

Sumber: Kota Makassar Dalam Angka 2024 oleh Badan Pusat Statistik Kota Makassar

Berdasarkan tabel di atas jumlah kendaraan umum bermotor yang terdaftar di Kota Makassar pada tahun 2021 tercatat sebanyak 858.755 unit, sedangkan pada tahun 2022 mengalami penurunan jumlah kendaraan umum yang tercatat sebanyak 69.569 unit, selanjutnya pada tahun 2023 mengalami sedikit peningkatan dengan jumlah kendaraan umum yang tercatat sebanyak 74.710 unit. (BPS, 2024)

Tidak hanya itu, apabila diamati melalui sudut sarana jalan yang disediakan, dapat dilihat lintasan jalan yang ada di Kota Makassar berdasarkan keadaan permukaan di tahun 2020, terbagi atas: yang kondisinya baik 51,08%, yang kondisinya sedang 23,01% dan yang kondisinya rusak 18,44%. Panjang lintasan keseluruhan di Kota Makassar berdasarkan status jalan pada tahun 2015 terdiri atas jalan Nasional yang panjangnya 35,64 km, lintas propinsi 15,73 km, lintas kabupaten 1.578,64 km dan lintas tol sepanjang 17,00 km (Badan Pusat Statistik Kota Makassar, 2021).

Melihat kondisi sekarang ini, Kota Makassar semakin hari semakin macet, 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 (Dewi, 2017:10).

Bentuk birokrasi pemerintah yang hierarki yang selama ini menjadi model dalam menjalankan layanan publik perlu diubah dengan pendekatan baru, yaitu sistem pemerintahan responsif dengan melibatkan pemerintah, masyarakat sipil dan sektor swasta. Dalam literatur administrasi publik keterlibatan pemerintah, swasta dan masyarakat disebut *governmence* Konsep *governmence* menekankan gagasan bahwa tidak ada organisasi tunggal dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Untuk memenuhi kebutuhan publik, tujuan dan sasaran bersama dapat dicapai secara efektif melalui proses kolaborasi. Aktor-aktor yang terlibat dalam proses kolaborasi harus mengembangkan struktur kerja dalam rangka menjamin penyelenggaraan layanan publik yang efektif, akuntabel, transparan dan responsif (Setijaningrum, 2009:8).

Pelayanan publik dalam bidang transportasi ini merupakan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah bekerja sama dengan pihak ketiga selaku operator dan masyarakat selaku pengguna

layanan. Alasan utama diperlukan kolaborasi antara Pemerintah dan Pihak Swasta adalah agar berbagai masalah terkait penyelenggaraan transportasi umum dapat terharmonisasi dengan baik. Peran pemerintah sebagai regulator kebijakan, perlu melakukan kerjasama dengan pihak swasta, sehingga dapat mengatasi masalah keterbatasan dana, efisiensi dan efektivitas pemerintahan, dan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu Pemerintah perlu menarik pihak swasta untuk melakukan investasi tidak hanya dalam bentuk dana tetapi juga peningkatan skill sumber daya manusia untuk membangun dan memelihara infrastruktur yang belum dan sudah tersedia dalam rangka mensejahterakan masyarakat (Wibowo, 2020:10).

Penanggulangan masalah kemacetan di Kota Makassar, pemerintah membuat system yang disebut dengan BTS atau *Buy The Service*. BTS adalah salah satu system pembelian layanan oleh pemerintah kepada pihak operator angkutan umum yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas angkutan umum terkhusus angkutan di wilayah perkotaan. Program BTS (*Buy The Service*) diaplikasikan dalam system layanan transportasi public yang disebut dengan Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman (Teman Bus.com).

Teman Bus sendiri merupakan transportasi yang berupa bus sebagai bentuk pengembangan transportasi publik di kawasan perkotaan dengan berbasis jalan serta menggunakan teknologi

telematika yang handal berbasis non tunai guna meningkatkan keamanan serta kenyamanan aktivitas penggunaan transportasi publik oleh masyarakat.

Teman bus diresmikan di kota Makassar pada 13 November 2021, mulai beroperasi pada 15 November 2021 di satu koridor yaitu koridor 2, koridor 3 beroperasi pada 5 Desember 2021, koridor 4 beroperasi tgl 13 Desember 2021 dan koridor 1 mulai beroperasi pada 28 Desember 2021. Kota Makassar merupakan kota keenam yang ditunjuk menjadi pelaksana layanan program Buy The Service (BTS) yaitu Teman Bus, dengan PT. Surveyor Indonesia sebagai pengelola dan pengawas, PT. Sinar Jaya Megah Langgeng sebagai operasional bus, PT. TKDN bertugas sebagai IT (Information and Technology) serta menggandeng Perusahaan putra daerah yaitu PT. Borlindo mandiri jaya dalam layanan Teman Bus di Kota Makassar.eTemanubus di kota Makassar tersedia sebanyak 87 unit bus dengan pembagian setiap koridor yaitu koridor 1 sebanyak 21 bus, koridor 2 18 bus, koridor 3 21 bus, koridor 4 17 bus dan 10 bus cadangan serta dilengkapi dengan CCTV, AC, dan sensor alarm pengemudi yang merupakan upaya dalam menghadirkan rasa aman dan nyaman bagi penumpang (Teman Bus.com).

Layanan BTS Trans Mamminasata telah dimulai sejak tahun 2021 telah melayani sebanyak 4 koridor yakni Koridor 1 (Panakukang Square - Pelabuhan Galesong) dan Koridor 2 (Mall Panakukang -

Bandara Sultan Hassanudin), Koridor 3 (Kampus 2 PNUP – PIP) dan Koridor 4 (Kampus Teknik Unhas Gowa – Panakukkang Square). Teman bus beroperasi dari pukul 05.00 Wita hingga Pukul 22.00 Wita. Adapun sistem pembayarannya yaitu non tunai menggunakan kartu pembayaran elektronik berupa E-Money Mandiri, Brizzi BRI, Tap Cash BNI, atau Flazz BCA (Teman Bus.com).

Tabel 2. Rute dan Koridor Trans Mamminasata

No.	Koridor	Halte pemberhentian	Kode Bus
1.	Panakukkang Square – Pelabuhan Galesong / Pelabuhan Galesong – Panakukkang Square	Panakukkang Square - BCA – Grand Maleo – Buguri Pelita – Galaxy Accessoris – Mesjid Haji Muhammad Ali – Hotel Gunung Mas – Osaka (Top Murah) – Alfamart Jl. Rusa – Bosowa School – Waroeng steak And Shake – Hotel Melia – Kumala Grup – Kantor BPS – Lego Lego – R.S Siloam – Mall GTC – Kuliner Tanjung Bunga – Simpang Politeknik Pariwisata Makassar – Alfamidi Metro Tanjung Bunga Blok H – Amarylis residence – Green river View – Stadion Barombong – Klinik Multi Sehat – Ville Park – Puskesmas Aeng Towa – R.S Galesong – Alfamart	<ul style="list-style-type: none"> • TB I 15 • TB I 17 • TB I 14 • CAD O2 • TB I 22 • TB I 20 • TB I 19 • TB I 10 • TB I 23 • TB I 03 • CAD 01 • TB I 11 • TB I 12 • TB I 13 • TB I 16 • TB I 04 • TB I 01 • TB I 24 • TB I 26 • TB I 02 • CAD 03 • TB I 27 • TB I 09

		<p>Poros Galesong Utara – UD. Ifah – Simpang Villa Saung Beba – Simpang PPI Beba – Kampoeng Gale Café – Tailor Linda (Poros Galesong Utara) – Lapangan H. Larigau – Puskesmas Galesong – Indomaret Poros Galesong Boddia – Mesjid Nurul Mubarak – SMK Negeri 1 Takalar – Pelabuhan Galesong</p>	<ul style="list-style-type: none"> • TB I 06 • TB I 07 • TB I 08 • TB I 05
2.	<p>Mall Panakkukang – Bandara Sultan Hasanuddin / Bandara Sultan Hasanuddin – Mall Panakkukang</p>	<p>Carrefour Transmart – Pasar Panakkukang – R.S Hermina – Batua Raya 176 (Air Minum Elim) – Apotek Berkah Anugrah – Indomaret Batua 7 – SMA 5 Makassar – Balai Latihan Kerja Makassar – Taman Makam Pahlawan – Peum Bulog – GPIB Mangngmaseang – Makassar Town Square – Universitas Islam Makassar – Universitas Dipa Makassar – Padaidi Medical Centre – Dinas Pendidikan – UNHAS Pintu 2 – Dinas Kesehatan Provinsi – RS Mata Makassar – PO Bus Borlindo Mandiri Jaya – Citra Land Tallasa City – HINO – Gudang 99 – Bira – Jl. Cabang Al</p>	<ul style="list-style-type: none"> • TB II 17 • TB II 14 • TB II 18 • TB II 21 • TB II 19 • TB II 01 • CAD 04 • TB II 16 • TB II 15 • TB II 13 • TB II 02 • TB II 04 • TB II 05 • TB II 09 • TB II 20 • TB II 08 • TB II 10 • TB II 12 • CAD 05 • TB II 11 • TB II 07 • TB II 06 • TB II 03 • TB II 13

		Syafaat Sutami – Simpang Salodong Sutami – Simpang Bonto Manai Sutami – Gudang 45 – MCD Summarecon Mutiara – Simpang Caddika Sutami – Pergudangan 88 Pattene – Simpang Poros Pattene Sutami – Stasiun Mandai – Pintu Masuk Bandara Sultan Hasanuddin – Terminal Bandara Keberangkatan	
--	--	---	--

Sumber: Aplikasi Mitra Darat

Pelaksanaan operasional Bus Mamminasata merupakan tanggung jawab dari Pemerintah Kota Makassar yang dalam hal ini dilaksanakan oleh Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Bentuk dari kolaborasi adalah bagaimana Pemerintah Kota makassar bekerja sama dengan PT. Surveyor Indonesia sebagai pengelola dan pengawas dan PT Sinar Jaya ditunjuk sebagai penyedia operasional bus dan *IT (Information Technology)*

Dalam pelaksanaan operasional Trans Mamminasata memiliki beberapa kendala seperti masih minimnya kesadaran masyarakat akan pentingnya menggunakan transportasi umum sebagai upaya menciptakan kondisi lalu lintas yang lebih kondusif dan tertata baik, hal ini berimplikasi pada menurunnya efektifitas layanan ini. Fenomena lain yang juga peneliti temukan terlihat dengan sering menumpuknya bus Trans Maminasata ini pada titik-titik kemacetan, misalnya di depan Mall

dan ruang publik lainnya, sehingga menimbulkan kemacetan baru atau bahkan memperparah kemacetan yang terjadi. Hal ini tentunya tidak sejalan dengan tujuannya untuk mengurai kepadatan pada ruas jalan.

Selain itu, pada awal kemunculan bus Trans Mamminasata yang kemudian menjadi daya tarik masyarakat karena adanya program tidak berbayar bagi masyarakat yang ingin menggunakan bus Trans Mamminasata tersebut, akan tetapi armada Teman Bus Trans Mamminasata untuk semua rute sudah mulai berbayar sejak tahun 2022 dengan berdasarkan pada Peraturan Menteri Keuangan nomor 138/PMK.02 tahun 2022 bahwa sejak 31 Oktober 2022 seluruh layanan teman bus di 10 kota harus berbayar dengan tarif berbeda di masing-masing kota. Sebelum penerapan tarif, pada periode tanggal 24 Oktober sampai tanggal 30 November 2022 jumlah penumpang pada semua koridor mencapai 62.274 orang. Kemudian setelah pemberlakuan tarif, yaitu pada 31 Oktober sampai 6 November, jumlah penumpang 34.174 orang atau turun sekitar 45 persen.

Dari fenomena diatas dapat diketahui bahwa kehadiran Bus Mamminasata dengan tujuan awal untuk mengurangi kemacetan di Kota Makassar, sebaliknya menimbulkan kemacetan yang baru dimana hal ini sudah tentu berbanding terbalik dengan tujuan awal yang ingin dicapai dari kehadiran Bus Mamminasata ini. Untuk itu penulis kemudian ingin melakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan pelayanan sistem transportasi publik khususnya bus mamminasata Kota Makassar yang

telah dijalankan dengan sistem *collaborative government*. Yang kemudian penulis angkat menjadi penelitian yang berjudul “*Collaborative Government* Dalam Peningkatan Pelayanan Transportasi Publik (Teman Bus) Di Kota Makassar”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Proses *collaborative government* dalam pelayanan transportasi publik di Kota Makassar?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi *collaborative governance* dalam pelayanan transportasi publik di Kota Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di tuliskan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis proses *collaborative government* dalam pelayanan sistem transportasi publik di Kota Makassar
2. Untuk menganalisis apa saja factor yang mempengaruhi *collaborative government* dalam pelayanan sistem transportasi publik di Kota Makassar?

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan dapat digunakan dalam hal berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat di gunakan sebagai sumbangan yang bermanfaat agar perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai Pelayanan Transportasi Publik di Kota Makassar dan diharapkan menjadi bahan studi perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam melengkapi kajian-kajian yang membahas Permasalahan yang sama.

2. Manfaat Praktis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi mengenai Pengawasan pemerintah dalam mengatasi kemacetan transportasi di Kota Makassar Sehingga dapat dijadikan referensi Pemerintah Daerah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori *Collaborative Governance*

2.1.1 Konsep *Collaborative*

Collaborative (kolaboratif) yang berarti bekerja sama atau *collaboration* yang berarti kerja sama. Dalam pengertian yang lebih luas Frans & Bursuck (Afdal, 2015) mendefinisikan kolaboratif sebagai gaya atau cara yang dipilih oleh para profesional untuk pencapaian tujuan bersama. Ini menunjukkan bahwa seseorang yang terlibat didalam kegiatan kolaboratif memiliki tujuan yang sama, tidak boleh berbeda, sehingga membutuhkan adanya mekanisme perencanaan, pelaksanaan evaluasi dan tindak lanjut secara bersama sehingga tujuan akan dapat dicapai. Hal ini sesuai dengan pendapat Idol & Baran yang menyatakan bahwa *in collaborative, planning and implementing are joint effort*. Ini berarti bahwa dalam pelaksanaan kolaboratif yang efektif kegiatan perencanaan dan pelaksanaan merupakan usaha bersama.

Sink menjelaskan bahwa kerjasama kolaboratif sebagai proses dimana organisasi-organisasi yang memiliki sebuah kepentingan terhadap masalah tertentu berusaha mencari solusi yang ditentukan secara bersama untuk mencapai tujuan yang tidak dapat dicapai jika dilakukan sendiri-sendiri. Hal ini didukung oleh pendapat dari Fosler (dalam Zaenuri, 2016:46) menjelaskan secara lebih spesifik mengenai kerja sama yang bersifat kolaboratif melibatkan kerjasama antar pihak

yang intensif, termasuk adanya usaha secara sadar untuk melakukan alignment dalam tujuan, strategi, agenda, sumberdaya dan aktivitas. Kedua institusi yang pada dasarnya memiliki tujuan yang tidak sama membangun shared vision dan berusaha mewujudkannya secara bersama. Dengan adanya visi yang sama maka setiap komponen memungkinkan untuk berpartisipasi dalam urusan yang disepakati bersama.

Dari konsep kolaboratif yang memungkinkan untuk terjadinya kerjasama diantara ketiga pilar *governance* karena sudah diyakini adanya visi bersama maka akan semakin menumbuhkan partisipasi yang tinggi pada sektor non pemerintahan. Masyarakat dan pihak swasta memperoleh ruang yang luas untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam manajemen urusan-urusan publik. Sebagian besar pemerintah telah melakukan kerjasama dengan berbagai pihak (Andira Salsabilah dkk., 2022)

Akan tetapi kerjasama yang dibangun hanya sebatas konvensional, yaitu sebatas pada kerjasama antara pemerintah sebagai pemilik pekerjaan dan lembaga swasta sebagai kontraktor. Kerjasama ini tidak lebih dari transaksi jual beli barang dan jasa antara pemerintah dan pihak swasta. Kerjasama yang bersifat jangka pendek dengan intensitas hubungan yang terbatas, sebagaimana diatur dalam kontrak. Kemanfaatan kerjasama dihitung sebagai kompensasi atau prestasi dan resiko ditanggung oleh masing-masing pihak. Kalau dilihat dari pola

kerjasama tersebut kelihatannya sudah ada kemitraan antara pemerintah dan non pemerintah namun kenyataannya belum ada.

Seharusnya pemerintah lebih memahami kerjasama sebagai kemitraan antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat, masing-masing dari pihak berusaha melakukan inisiasi, penyamaan visi, penyatuan tujuan, strategi dan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan bersama. Meskipun begitu masing-masing pihak memiliki wewenang untuk mengambil keputusan secara independen. Hubungan yang dibangun dengan masyarakat bersifat kolaboratif, hubungan prinsipal agen tidak akan berlaku karena kerjasama yang terjadi adalah kerjasama antara prinsipal dengan prinsipal (Dwiyanto, 2018)

Para pihak yang berkolaborasi adalah prinsipal sekaligus bertindak sebagai agen untuk mereka sendiri. Kemitraan melibatkan dua pihak untuk saling berbagi sumberdaya, resiko, tanggung jawab dan manfaat. Sifat kerjasama seperti ini membuat kemitraan berorientasi pada kepentingan jangka panjang karena memerlukan daya tahan dan interaksi yang cukup tinggi dari kedua pihak

2.1.2 Konsep Governance

Istilah "pemerintahan" sering diganti dengan istilah "administrasi publik," atau setidaknya sering disebut demikian. Dipahami bahwa istilah "tata kelola " adalah kata ganti untuk "pemerintah". Namun, harus dipahami bahwa "tata kelola" tidak identik dengan keterlibatan pemangku kepentingan dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini

karena proses pengambilan keputusan dan pelaksanaannya semakin kompleks mengingat kesulitan dan permasalahan yang

Menurut Rodrick Arthur William Rhodes dalam menghadapi (Muhamad & Astuti, 2021) menegaskan bahwa istilah “*governance*” mengacu pada pergeseran dari “*governance*” menjadi “*a change from governance*”, yang memiliki arti lebih luas dan mencakup proses pemerintahan baru, modifikasi terhadap kondisi peraturan atau cara baru yang di gunakan masyarakat. Secara umum *governance* dapat dilihat sebagai transisi dalam “implementasi kebijakan publik” yang tidak hanya melibatkan pemerintah tetapi juga aktor-aktor lain dari sektor publik, swasta, dan lainnya. Menurut Mustopadidjaja dalam (Tahir, 2020) juga mendefinisikan pemerintahan sebagai: penyelenggaraan negara, penyelenggaraan pemerintahan, dan penyelenggaraan administrasi negara.

Istilah "tata kelola" mengacu pada sistem yang lebih kompleks di mana pemerintah, sektor swasta, dan pemangku kepentingan lainnya semuanya memiliki kekuatan dan pengaruh yang sama satu sama lain. Untuk menghindari dominasi atau eksploitasi oleh satu komponen atas yang lain, hubungan antara komponen ketiganya harus berada dalam posisi seimbang dan saling mengontrol (*checks and balances*). Dominasi kekuasaan atas kedua komponen lainnya terjadi ketika salah satu komponen lebih tinggi dari komponen lainnya. Menurut (Tahir, 2020) konsep good public governance juga dapat dinyatakan sebagai

good governance atau penyelenggaraan negara yang baik.

2.1.3 Collaborative Governance

Menurut (Ansell & Gash, 2008) dalam *Collaborative Governance* adalah metode penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan semua pihak dari luar pemerintah atau negara secara langsung dan diarahkan pada konsensus dan musyawarah dalam proses pengambilan keputusan bersama. dengan tujuan membuat atau melaksanakan program dan kebijakan publik. Jhonston dalam (Muhamad & Astuti, 2021)mengemukakan bahwa infrastruktur tata kelola mengidentifikasi sejumlah faktor kunci yang harus diterapkan untuk memastikan tata kelola yang baik di masa depan: system yang dinamis, adaptif dan kompleks yang harus dilihat sebagai satu kesatuan organic, termasuk masyarakat yang beragam, teknologi, aturan dan hubungan.

Jon Coaffe dan Deas dalam (Muhamad & Astuti, 2021:) menekankan pentingnya inovasi juga dikenal sebagai (*local governance*) di Inggris, khususnya dalam formalisasi kemitraan Hal ini dibuktikan dengan semakin efisiennya koordinasi antar lembaga pemerintah di semua tingkatan vertikal, pusat, daerah, horizontal di dalam lembaga tersebut, secara diagonal dengan masyarakat sipil. Menurut Connick dan Innes dalam (Ansell & Gash, 2008) forum kolaboratif, keputusan berdasarkan konsensus. Terlepas dari kenyataan bahwa lembaga publik mungkin memiliki otoritas pengambilan keputusan akhir, kolaborasi biasanya

bertujuan untuk mencapai beberapa tingkat konsensus di antara para pemangku kepentingan. menggunakan istilah “konsensus” karena konsensus jarang dicapai dalam forum kolaboratif. Namun, tujuan pertemuan bersama dalam pengaturan formal, multilateral, dan deliberatif adalah untuk menemukan area kesepakatan atau, paling tidak, mencapai konsensus.

Kolaboratif merupakan kegiatan yang pada dasarnya terletak pada pengelolaan jaringan. Hubungan antara simpul-simpul komunikasi antara stakeholder adalah pengertian dari jaringan sosial. *Collaborative governance* melibatkan seluruh stakeholder yang terlibat dalam melakukan dialog, sehingga stakeholder mewakili diri sendiri untuk menggambarkan kepentingan mereka,

Ada dua arti kolaborasi yang berbeda : kolaborasi dalam arti normatif dan kolaborasi dalam arti proses. Serangkaian proses atau metode pengorganisasian, pengelolaan, atau pengaturan secara kelembagaan adalah definisi kerja sama dalam arti proses. sejumlah lembaga baik pemerintah maupun non pemerintah yang terlibat berdasarkan kepentingan dan tujuan masing-masing. Pihak swasta, LSM lokal, instansi pemerintah, atau lembaga yang berafiliasi dengan pemerintah dapat bekerjasama dengan LSM lokal yang dibiayai oleh pemerintah, pihak swasta, LSM, atau pemegang saham. Institusi yang terlibat dalam kolaborasi ini terlibat dalam tata kelola bersama yang interaktif, namun proporsi keterlibatannya berbeda-beda tergantung

fokus masing-masing.

Kolaborasi dalam arti normatif adalah cita-cita atau tujuan filosofis bagi pemerintah untuk mencapai interaksinya dengan mitra atau partnernya. Memang, collaborative governance mungkin bukan lembaga formal, tetapi juga bisa menjadi cara berperilaku (*how to beintitude*) dalam lembaga non-pemerintah yang lebih besar yang melibatkan manajemen publik dalam suatu periode. Sehingga pengertian kerjasama disini sangat luas, namun semua pihak yang termasuk di dalamnya tetap memiliki tujuan yang sama (Mutiarawati & Sudarmo, 2021)

Tata kelola kolaborasi menekankan pada kebijakan dan isu publik. Pembuatan kebijakan di lembaga publik terutama didasarkan pada pencapaian tingkat konsensus di antara pemangku kepentingan melalui kolaborasi. Untuk melayani kepentingan publik melalui tata kelola kolaboratif, keadilan sosial harus diwujudkan. O'leary dan Bingham dalam (Muhamad & Astuti, 2021) menyatakan bahwa kolaborasi adalah sebuah konsep yang menggambarkan proses memfasilitasi dan mengimplementasikan .

Beberapa organisasi untuk memecahkan masalah yang tidak dapat diselesaikan dengan mudah oleh satu organisasi Menurut Edward DeSeve dalam (ZAMRONI, 2022) *Collaborative Governance* adalah suatu sistem yang mengintegrasikan hubungan untuk mengatur batas-batas organisasi formal dan informal, menata ulang prinsip-prinsip

organisasi, dan menetapkan definisi keberhasilan yang jelas.

Menurut Agrawal dan Lemos dalam "*multi partner governance*", yang mencakup individu/swasta, komunitas, dan komunitas sipil yang dibangun di atas sinergi peran pemangku kepentingan dan penyusunan rencana yang bersifat "hybrid" serta kerja sama publik, swasta, dan sosial, juga disertakan. dalam definisi tata kelola kolaboratif. Selain itu, tata kelola kolaboratif didefinisikan oleh Balogh et al. dalam (Astuti & Lestari, 2020) sebagai proses dan struktur pengelolaan dan perumusan keputusan kebijakan publik yang melibatkan aktor-aktor yang secara konstruktif berasal dari berbagai tingkatan, baik dalam sengketa pemerintah maupun lembaga publik (lembaga swasta). sektor dan masyarakat sipil untuk mencapai tujuan publik yang 19 tidak dapat dipenuhi oleh satu pihak. Donahue mengatakan demikian dalam (Mutiarawati & Sudarmo, 2021) Keterlibatan lembaga mana yang memprakarsai upaya kerja sama dan inisiatif masing-masing lembaga dalam menetapkan atau menentukan tujuan, mengevaluasi hasil, menyebabkan perubahan, dan sebagainya merupakan komponen dari konsep pengelolaan kolaboratif.

Dalam hal ini, ada tiga cara untuk menentukan siapa yang memprakarsai inisiatif:

1. Pertama dan terpenting, inisiatif harus berasal dari aktor atau pemain dengan tuntutan yang jelas untuk mencerminkan kepentingan publik yang lebih luas.

2. Kedua, tujuan kerjasama harus ditentukan oleh masing-masing stakeholder atau lembaga yang bekerjasama.
3. Ketiga, hubungan antar lembaga harus bersifat strategis, artinya tindakan masing-masing lembaga selalu dapat dilihat dengan jelas dan pihak lain bereaksi terhadap transparansi tersebut.

Hubungan *collaborative governance* dapat kolaborasi secara kelembagaan melalui kontrak formal, sedangkan hubungan koperasi dapat kolaborasi melalui kesepakatan informal, yang keduanya terkait dengan sifat kolaborasi dan tingkat formalitas. Memang banyak hubungan Kerjasama saat ini yang terjalin melalui kesepakatan atau kontrak formal, membuat sederhana untuk menjelaskan proses, objek, dan pelakunya. Sebaliknya, perjanjian informal yang digunakan untuk melakukan hubungan kerja sama cenderung lebih halus untuk dianalisis, tetapi masih dapat dilakukan. Tergantung pada yang dihadapi. Hubungan kolaboratif formal terjalin jika masalah tersebut membutuhkan kesepakatan formal. namun, jika masalah yang dialami tidak terduga, seperti masalah peristiwa bencana. Oleh karena itu, hubungan informal kolaborasi sesuai untuk masalah ini

Untuk alasan-alasan berikut, *collaborative governance* secara umum dibuat secara sadar atau adaptif, sebagai berikut:

1. Saling ketergantungan dan kompleksitas antar lembaga.
2. Upaya untuk mengembangkan strategi baru untuk mendapatkan

legitimasi politik.

3. Konflik laten antara kelompok kepentingan nyata dan sulit diredam.

Menurut Ansell dan Gash dalam (Mutiarawati & Sudarmo, 2021)), yang menjadi alasan mengapa perlu melakukan *Collaborative governance*, sebagai berikut:

1. Kegagalan implementasi kebijakan antar bidang.
2. Ketidakmampuan kelompok untuk menggunakan arena institusional lain untuk menghambat pengambilan keputusan, terutama sebagai akibat dari rezim segregasi kekuasaan.
3. Mobilisasi kelompok kepentingan.
4. Peraturan yang dipolitisasi dan biaya yang sangat mahal.

Berdasarkan konsep mengenai *collaborative governance* yang sudah di jelaskan oleh beberapa ilmuwan diatas, dapat dirumuskan enam kata kunci karakteristik *collaborative governance* sebagai berikut :

1. Lembaga publik atau aktor dalam lembaga publik menginisiasi atau melaksanakan forum tersebut.
2. Aktor non-publik juga hadir di forum tersebut.
3. Pengambilan keputusan dapat dilakukan tanpa melibatkan aktor publik karena partisipan terlibat langsung dalam proses tersebut.
4. Forum diselenggarakan secara formal dan pertemuan diadakan bersama
5. Tujuan forum adalah pengambilan keputusan berdasarkan konsensus, atau pengambilan keputusan yang berorientasi pada konsensus.

6. Kolaborasi ini berfokus pada manajemen dan kebijakan publik.

2.1.4 Model Collaborative Governance

Model *collaborative governance* muncul sebagai respon terhadap masalah-masalah public yang semakin hari semakin kompleks, sehingga membutuhkan berbagai aktor (multi-aktor) untuk menyelesaikan masalah tersebut. Artinya *collaborative governance* dapat dipahami sebagai upaya untuk mengefektifkan manajemen public melalui keterlibatan lintas sektor dalam konteks governance. Menurut Hanberger dalam (Muhamad & Astuti, 2021) model multi-aktor diyakini sebagai akar dari pendekatan *collaborative governance*.

Berikut ini beberapa model prinsip *collaborative governance* yang banyak dijadikan referensi utama dalam banyak kajian :

1. Ansell dan Gash

Menurut (Ansell & Gash, 2008) dalam jurnalnya "*Collaborative Governance in Theory and Practice*" merumuskan model *collaborative governance* berdasarkan kajian literatur mempunyai empat variabel utama, sebagai berikut :

a. Kondisi Awal

Prasyarat awal untuk keputusan berkolaborasi antara pemangku kepentingan, Lembaga, dan pemegang saham adalah syarat untuk memutuskan untuk bekerjasama. Stakeholder memiliki berbagai visi yang hanya bisa diwujudkan melalui Kerjasama dan Kerjasama dimasa lalu. Distribusi sumber daya yang tidak seimbang diantara

berbagai stakeholder yang bekerjasama sebagai pemain peran adalah sumber masalahnya

b. Desain Kelembagaan

Desain kelembagaan adalah cara aturan dasar kolaborasi ditetapkan. Hal ini sangat penting karena memberikan legitimasi prosedur proses kolaborasi. Sehingga ditentukan oleh desain kelembagaan ini yang meliputi bagaimana aturan main berkontribusi dalam kolaborasi, bagaimana forum dibentuk, bentuk aturan pelaksanaan yang jelas, dan bagaimana implementasi kolaborasi dilakukan secara transparan.

c. Kepemimpinan Fasilitatif

Menetapkan dan menjunjung tinggi aturan dasar yang jelas, membangun kepercayaan, memfasilitasi dialog, dan mengevaluasi keuntungan bersama, semuanya membutuhkan kepemimpinan. Vangen dan Huxham, dalam (Ansell & Gash, 2008) berpendapat bahwa Pemangku kepentingan harus dirangkul, diberdayakan, dan dimobilisasi oleh kepemimpinan untuk memajukan kolaborasi.

d. Proses Kolaborasi

Awal dari proses kolaborasi sangat sulit ditentukan akan dimulai dari mana. Namun, karena komunikasi adalah inti dari kolaborasi, ansell dan Gash memulai dengan dialog tatap muka, yaitu sebagai berikut:

1) Dialog Tatap Muka

Dialog tatap muka ini menunjukkan satu tahap Kerjasama, yang

disebut dialog atau komunikasi tatap muka. Tahapan ini penting untuk keberlanjutan dalam mencapai tujuan. Dalam proses tata kelola kolaboratif, proses dialog tatap muka langsung adalah pertemuan yang diadakan oleh pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta untuk membahas suatu masalah secara bersama-sama atau kelompok untuk menemukan solusi terbaik untuk tujuan bersama yaitu membahas bahaya abrasi secara langsung.

2) Membangun Kepercayaan

Membangun kepercayaan secara bersama-sama dapat disebut dengan menjalankan fungsi pelaksanaan dan manajemen. Fungsi pelaksanaan ini lebih menekankan pada kegiatan yang melibatkan peserta secara langsung. Melalui berbagai upaya yang dilakukan secara optimal, apa yang telah dibuat selama proses perencanaan dapat direalisasikan untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam *collaborative governance*, semua pihak mempercayai setiap stakeholder untuk memberikan masukan untuk memastikan hasil yang diinginkan. Untuk dapat membangun sebuah kepercayaan, maka dibutuhkan cara bagaimana membangun kepercayaan antar stakeholder.

3) Komitmen dalam proses kolaborasi

Komitmen untuk memproses hal-hal segala sesuatu yang diusulkan dalam lingkup *collaborasi governance* harus disepakati dan diikuti sampai hasil yang diinginkan tercapai. Bekerjasama untuk

mencegah resiko abrasi pantai langsung yang mempengaruhi kehidupan masyarakat pesisir. Terlihat prinsip tata kelola kolaboratif harus mencakup membangun komitmen sejak awal dan sepanjang tahapan. Memastikan bahwa tujuan program dapat dipenuhi setelah persiapan, perencanaan, implementasi untuk memastikan bahwa semua stakeholder ditanggapi dengan serius dan tujuan tercapai.

4) Pemahaman Bersama

Pemahaman bersama adalah proses memperoleh pemahaman bersama dan bekerjasama untuk mencapai misi dan tujuan bersama. Untuk mencapai hasil yang telah disepakati bersama untuk mencegah terjadinya sesuatu, semua pihak yang terlibat atau ruang lingkup suatu sistem *collaborative governance* perlu dipahami satu sama lain. Mereka juga harus bisa saling memenuhi kebutuhan satu pihak dengan pihak lain. Dalam hal ini sesuatu yang tidak diinginkan adalah abrasi di pesisir pantai.

5) Hasil Antara

Ketika tujuan dan manfaat kolaborasi dapat dirasakan secara nyata, meskipun kecil, hasil sementara dari proses kolaborasi. Manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan dalam upaya penanggulangan abrasi merupakan wujud dari kolaborasi yang mendatangkan sinergitas antara stakeholder.

2. Emerson, Nabatchi, dan Balogh

Krik Emerson, Tina Nabathi, dan Stephen Balogh menjelaskan

bahwa proses kolaborasi terdiri dari

a. Dinamika kolaborasi

Dinamika kolaborasi adalah aspek terpenting dari proses kolaborasi.

Transparansi tentang cara dinamika kolaborasi yang melibatkan:

1) Penggerak Prinsip

Bersama Metode untuk menerapkan prinsip bersama mencakup hal-hal seperti dialog tatap muka dan perantara teknologi. Ini mencakup penegasan kembali tujuan bersama, pengembangan dan peningkatan standar normal, seringkali menurut sudut pandang penghibur yang berbeda. Dalam prinsip bersama, terdapat komponen berupa pengungkapan, deliberasi, dan determinasi.

2) Motivasi Bersama

Motivasi bersama merupakan penguatan siklus yang terdiri dari elemen kepercayaan bersama, pemahaman bersama, legitimasi internal, dan komitmen.

3) Kapasitas Melakukan Tindakan Bersama

Artinya dari berbagai elemen-elemen lintas fungsional menghasilkan adanya Tindakan yang efektif. Terdapat beberapa komponen yaitu prosedur dan kesepakatan bersama, kepemimpinan, pengetahuan, dan sumber daya.

b. Tindakan Kolaborasi

Dinamika kolaborasi tercermin dalam berbagai tindakan yang diambil dalam praktik. Tindakan apa pun akan memiliki efek jangka pendek pada

dinamika kolaborasi dan efek jangka panjang.

c. Dampak dan Adaptasi

Dampak yang dimaksud adalah dampak sementara yang ditimbulkan selama proses kolaborasi. Karakteristik dampak ada yang diharapkan, serta tidak terduga. Dampak yang diharapkan adalah “*smallwins*” yaitu hasil-hasil positif yang terus berlangsung dan memberikan semangat para aktor. Dampak tidak terduga juga dapat muncul secara langsung maupun tidak pada proses kolaborasi.

3. Schottle, Haghsheno dan Gehbauer Schottle

Menurut Schottle, Haghsheno dan Gehbauer (2014) membandingkan faktor yang mempengaruhi kegiatan-kegiatan yang sifatnya otonomi, Kerjasama, dan kolaborasi. Kesimpulan akhir dijelaskan bahwa faktor kuat yang paling mempengaruhi *Collaborative* terdiri dari kesediaan berkompromi, komunikasi, komitmen, saling percaya, pertukaran informasi, berbagi pengetahuan, dan kesediaan bersama dalam mengambil resiko. (Hardi, 2020a, hlm. 89)

a. Kesediaan Berkompromi

Dua pihak atau lebih yang menginginkan adanya perbedaan akan selalu menimbulkan konflik. Oleh karena itu, untuk menentukan sejauh mana masing-masing pihak mengurangi konflik harus bersedia atau bisa berkompromi.

b. Komunikasi

Kerja sama yang kuat tidak dapat terjadi tanpa dukungan

komunikasi, dan upaya bersama yang berhasil adalah sesuatu selain memisahkan tugas, tetapi tentang mengembangkan tekad yang tulus untuk mencapai tujuan bersama.

c. Komitmen

Komitmen adalah komponen penting dari kesuksesan kolaboratif. Kolaborasi membutuhkan banyak komitmen, jika dilakukan dengan benar, juga dapat menghasilkan komitmen bersama.

d. Saling Percaya

Kepercayaan bersama harus jelas dalam hubungan, untuk lebih spesifik bagaimana pekerjaan itu diselesaikan, bagaimana kata-kata diungkapkan, dan bagaimana hasilnya ditentukan. Kolaborasi akan dengan cepat dan terkadang rusak tanpa dapat diperbaiki tanpa kepercayaan.

e. Transparansi/pertukaran Informasi

Prinsip yang menjamin akses setiap orang terhadap informasi atau kebebasan untuk memperolehnya adalah transparansi atau pertukaran informasi. Kolaborasi akan berdampak positif akan dilakukan jika secara transparan, sehingga akan meningkatkan pertanggungjawaban para stakeholder akan kontrol terhadap pemegang otoritas berjalan dengan efektif. 6) Berbagai Pengetahuan Dalam sebuah kolaborasi, berbagi pengetahuan dapat membantu meningkatkan nilai yang diberikan kepada pemangku kepentingan. Jawaban akan diberikan lebih cepat atau dalam waktu yang lebih singkat melalui kolaborasi.

f. Kesiediaan Mengambil Resiko

Dalam kolaborasi, menghadapi tantangan adalah ujian karena menghadapi tantangan terkait dengan pengembangan inovasi dan merupakan bagian penting dari transformasi pemikiran menjadi kenyataan.

Collaborative governance sebagai salah satu bentuk *new public governance* memiliki nilai dasar, dengan kata lain nilai dasar ini menjadi penekanan penting dalam pemahaman untuk memudahkan menganalisis suatu fenomena dan melahirkan teori baru tentang administrasi dan kebijakan publik. Untuk memahami apakah fenomena yang ada adalah *collaborative governance* atau tidak, jangan sampai terjadi kesalahan dalam kajian teoritis dan empiris.

Menurut (Hardi, 2020) dalam jurnalnya yang berjudul “*Collaborative Governance* dari Perspektif Administrasi Publik” menjelaskan empat nilai dasar *collaborative governance* yaitu:

1. Orientasi Konsensus : *Tujuan Collaborative Governance*

Menurut Ansell dan Gash dalam tulisannya yang berjudul “*Collaborative Governance in Theory and Practice*” kriteria Kerjasama adalah konsensus. Konsensus harus didasarkan pada komitmen. Isi komitmen terkait dengan mengawal janji atau kesepakatan. Selain itu, yang menentukan mufakat tergantung pada symbiosis mutualisme (saling menguntungkan). Jika ada pihak yang dirugikan kemungkinan tidak tercapainya mufakat. maka sangat penting untuk mengedepankan komitmen bersama dan saling menguntungkan agar orientasi dapat dicapai.

2. Kepemimpinan Kolektif: Wujud Struktur Kelembagaan Tata Kelola Kolaboratif

Kepemimpinan merupakan bagian dari kapasitas Tindakan kolektif dalam praktik tata kelola kolaboratif hierarki. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing pihak dalam kedudukan yang sama. Hubungan antara pihak-pihak yang terlibat lebih merupakan fungsi koordinasi daripada perintah. Garis koordinasinya tidak vertikal. Masing-masing memiliki tugas yang berbeda namun berada pada posisi yang sama. Tugas dan tanggungjawab tersebut dilakukan secara rutin.

3. Komunikasi Multi-Arah: Interaksi Antar Aktor dalam Proses Tata Kelola Kolaboratif

Komunikasi merupakan subsistem dari implementasi kebijakan, dalam Kerjasama diperlukan komunikasi multi-arah, komunikasi multi arah melibatkan lebih dari dua pihak secara terus menerus dengan intensitas yang tinggi. Tata kelola kolaboratif yang ideal mencakup setidaknya tiga pihak. Ada perwakilan pemerintah, swasta, dan masyarakat. Komunikasi dilakukan secara langsung. Komunikasi melalui media hanya untuk membantu menjalin komunikasi yang intensif.

4. Berbagi Sumber Daya: Proses yang Terjadi Selama Tata Kelola Kolaboratif

Sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia dan keuangan serta sumber daya lain yang dapat memperkuat kegiatan kolaborative dalam kebijakan publik. Kapasitas kolaboratif dapat dilihat pada sejauh mana sumber daya dibagi. Harapannya, masing-masing kolaborator dapat saling menguatkan dan menutupi kekurangan serta sama-sama aktif dalam hal ini. *Collaborative governance* yang digunakan sebagai strategi governance harus memperhatikan sumber daya untuk memperkuat kebijakan publik. Ketika kebutuhan sumber daya terpenuhi, dampak Tindakan kolaboratif akan lebih terasa.

2.2. Konsep Pelayanan

Kualitas pelayanan transportasi publik adalah ukuran pelayanan yang diterima masyarakat akan penyelenggaraan layanan jasa transportasi yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan publik akan transportasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut (Sanadi dkk., 2024) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya, Lebih lanjut Moenir menjelaskan hakikat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam (Kanedi dkk., 2017) mendefinisikan pelayanan sebagai usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Hal ini disebabkan karena konsumen yang mengkonsumsi serta menikmati jasa layanan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa pelayanan. Dalam pandangan (Puspitawaty, 2020), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers). Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh

birokrasi akan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya.

2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh beberapa faktor. Baik faktor intern dalam pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor yang ada didalam masyarakat sebagai pihak penerima layanan. Menurut Kristiadi dalam (Huriah, 2016), ada 3 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Faktor Organisasi

Struktur organisasi dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik, norma, dan pola hubungan yang terjadi didalam pemerintahan yang mempunyai hubungan dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan. Struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yakni kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Kompleksitas mempertimbangkan Tingkat differensiasi yang ada, termasuk pembagian unit kerja, jumlah tingkatan, serta sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi memuat tentang tata cara atau prosedur kegiatan itu dilaksanakan. Sedangkan sentralisasi dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan.

2. Faktor Aparat

Aparatur pemerintah merupakan sekelompok manusia yang mengabdikan

kepada negara dan pemerintah sebagai pihak pelaksana tugas pemerintah yang bersifat memikat. Aparat Pemerintah dituntut akan adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan, serta sikap dan perilaku yang memadai. Dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan dalam menentukan kualitas pelayanan tersebut dengan berbagai indikator didalam kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan, antara lain :

1. Tingkat pendidikan aparat
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal
3. Kemampuan melakukan kerjasama
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan organisasi
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas
7. Tingkat kreatifitas mencari tata kerja yang terbaik
8. Tingkat kemampuan dalam pertanggungjawaban kepada atasan
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan atau kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

3. Faktor Sistem Pelayanan

Secara definisi, sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan, bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-

bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh. Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem. Jika sistem pelayanan terganggu, maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Setiap sistem pelayanan yang diberlakukan oleh penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya. Dari uraian diatas, dapat diketahui bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat, dan sistem pelayanan. Ketiga faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak bisa dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah.

2.3. Konsep Transportasi

2.3.1 Definisi Transportasi

Menurut (Kamaluddin, 2003) transportasi jika dilihat dari makna latinya berarti “transportare”, dengan “tran” artinya seberang, lalu “portare” artinya mengangkut atau mengusung. Maka transportasi berarti mengangkut atau mengusung ke tempat yang berbeda dari satu tempat menuju tempat yang berbeda. Selanjutnya pendapat (Ofyar, 2000) transportasi merupakan bagian dari sistem yang meliputi sarana dan prasarana yang

menyajikan pelayanan memadai dan memungkinkan terjadinya pergeseran atau perpindahan kesuatu tempat lainnya antar daerah atau perwilayahan agar dapat mengakomodasi perpindahan masyarakat setempat, mendukung terjadinya perpindahan benda, dan memungkinkannya untuk mencapai seluru wilayah.

Menurut (Morlok & Hainim, 1985) gunanya transportasi adalah pekerjaan memindahkan siapapun atau apapun dari suatu lokasi-ke lokasi lainnya yang memiliki tujuan dan maksud tertentu. Pengangkutan orang atau barang pada umumnya bukan merupakan fungsi utama, maka dari situ timbul minat terhadap angkutan yang bisa disinggung dari segi permintaan jasa dasar minat terhadap barang serta jasa yang berbeda. Akibatnya minat terhadap transportasi baru akan ada jika ada unsur penggerakannya. Kepentingan bagi administrasi transportasi tidak tinggal diam, namun terselubung di balik harapan lain atau berbeda.

Sistem transportasi merupakan jenis koneksi dan hubungan terhadap barang, dagangan, penumpang, sarana serta prasarana yang saling berinteraksi dalam bentuk perpindahan orang ataupun barangnya, yang terhubung untuk sebuah rencana, baik secara manual atau dirancang. Transportasi yang terorganisir tidak sepenuhnya ditetapkan untuk mengontrol

perpindahan penumpang dan produk dengan mengawasi bagianbagian di mana peralatan dalam siklus transportasi, alat adalah perangkat yang dimanfaatkan dalam interaksi transportasi. Keuntungan dari bagianbagian transportasi adalah untuk tercapai tujuan terbaik transportasi penumpang dan barang-barang, dengan pertimbangan komponen aman, nyaman dan kesempurnaan, dan kesesuaian estimasi dan harga terjangkau.

2.3.2 Pengelompokkan Transportasi

Transportasi berdasarkan pengelompokannya menurut (Kamaluddin, 2003):

1. Berdasarkan barang-barang yang akan dimuat, pengangkutan dapat diatur kedalam:
 - a. Muatan penumpang (Passenger), merupakan pengangkut yang mengantar setiap pemudik antar wilayah di lintasan dengan tarif yang sama dengan tidak ada segregasi.
Muatan barang (Goods), yang merupakan transportasi dengan angkutan tunggal maupun banyak dari awal tempat yang diinginkan, agar tugas-tugas tak henti-hentinya atau untuk menuntaskan secara sistematis.
 - b. Muatan pos (Mail), muatan barang keliling yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap pengangkutan barang,

memungut bea, dll, yang secara tidak langsung mengangkut barang yang sebenarnya dari titik awalnya ke tujuannya, namun organisasi kereta api atau pesawat udara yang memindahkan barang tersebut.

2. Menurut perspektif geologi, transportasi berdasarkan wilayahnya :

- a. Transportasi antarbenua
- b. Transportasi Kontinental (Antar Negara)
- c. Transportasi lokal
- d. Transportasi lintas kota
- e. Transportasi area kota

3. Menurut perspektif serta metode khusus untuk transportasi, transportasi dibedakan berdasarkan lintasannya:

- a. Transportasi jalan raya (Bus, truk, mobil dan sebagainya.)
- b. Transportasi melalui rel (Kereta api)
- c. Transportasi melintasi air (perahu dan kapal laut)
- d. Transportasi perpipaan (gas, air minum dan pipa minyak)
- e. Kargo kapal udara (Pesawat, Helikopter)

2.4. Konsep Trans Mamminasata

Teman Bus (Trans Mamminasata) adalah Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman merupakan implementasi dari program *Buy The Service* (BTS) dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia untuk pengembangan angkutan umum berbasis

jalan di perkotaan yang menggunakan teknologi telematika yang handal dan berbasis non tunai untuk meningkatkan keselamatan dan keamanan sebagai serta kenyamanan mobilisasi bagi masyarakat.

Visi misi dari Teman Bus (Trans Mamminasata) adalah untuk menyediakan Transportasi yang Ekonomis, Mudah, Handal dan Nyaman bagi masyarakat Indonesia. Untuk itu, Teman Bus (Trans Mamminasata) memiliki standar minimal yang ditetapkan oleh pemerintah. Teman Bus (Trans Mamminasata) menyediakan tarif yang sangat terjangkau. Tidak hanya itu juga dilengkapi dengan aplikasi mobile untuk memudahkan penumpang mendapatkan informasi rute, halte dan jadwal keberangkatan bus. Dengan demikian, Teman Bus (Trans Mamminasata) diharapkan dapat menjadi transportasi dengan pelayanan terbaik di Indonesia.

Adapun tujuan dan fungsi Teman Bus Sebagai Berikut:

1. Tujuan Teman Bus

- a) Meningkatkan aksesibilitas angkutan umum: Teman Bus bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas transportasi umum di kawasan perkotaan dengan menyediakan opsi transportasi yang ekonomis bagi masyarakat. Dengan menyewa bus melalui Teman Bus, individu, kelompok, perusahaan, atau lembaga dapat dengan mudah mengatur perjalanan mereka tanpa harus memiliki bus sendiri.
- b) Menyediakan solusi transportasi yang mudah dan praktis:

Teman Bus berusaha untuk menyediakan solusi transportasi yang mudah digunakan melalui platform aplikasi atau situs web. Pengguna dapat dengan cepat mencari, memesan, dan membayar layanan bus sesuai kebutuhan mereka dengan menggunakan teknologi telematika yang andal dan berbasis non-tunai.

c) Meningkatkan keandalan dan kenyamanan perjalanan:

Teman Bus menjalin kerjasama dengan mitra penyedia jasa transportasi yang terpercaya untuk memastikan keandalan dan kenyamanan perjalanan. Mereka menyediakan bus- bus yang terawat dengan baik dan dilengkapi fasilitas seperti AC, TV, WiFi, dan lainnya, sesuai dengan preferensi pengguna.

d) Mendukung penggunaan teknologi telematika: Teman Bus menjadi bagian dari implementasi program Buy the Service yang menggunakan teknologi telematika sebagai landasan utama. Melalui penggunaan teknologi ini, mereka mengintegrasikan layanan transportasi dengan sistem non-tunai, meningkatkan efisiensi transaksi, keamanan, dan kenyamanan dalam mobilitas penumpang.

2. Fungsi Teman Bus

- a) **Penyedia Layanan Transportasi:** Teman Bus berfungsi sebagai penyedia layanan transportasi yang menyediakan opsi penyewaan bus untuk berbagai keperluan perjalanan individu, kelompok, perusahaan, atau lembaga. Mereka menghubungkan pengguna dengan mitra penyedia jasa transportasi yang andal dan terpercaya.
- b) **Pemudah Proses Pemesanan:** Melalui platform aplikasi atau situs web, Teman Bus memudahkan pengguna dalam mencari, memesan, dan membayar layanan bus. Pengguna dapat dengan mudah memilih bus yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan mengatur rincian perjalanan dengan cepat dan efisien.
- c) **Menjamin Keandalan dan Kenyamanan:** Teman Bus menjaga standar keandalan dan kenyamanan dalam layanan transportasi yang mereka sediakan. Mereka bekerja sama dengan mitra penyedia jasa transportasi yang terpercaya untuk memastikan bus-bus yang disewakan dalam kondisi baik dan dilengkapi dengan fasilitas yang memenuhi kebutuhan pengguna.
- d) **Mendorong Penggunaan Teknologi Telematika:** Teman Bus berfungsi sebagai implementasi program Buy the Service yang mendorong penggunaan teknologi telematika dalam transportasi umum. Mereka menggunakan sistem non-tunai dan teknologi andal

untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kenyamanan dalam mobilitas penumpang.

1. Mekanisme Teman Bus (Trans Mamminasata)

a. Tempat Pemberhentian Bus

- 1) Untuk meminimalisir waktu dalam proses naik dan turun penumpang maka tindakan yang dilakukan dengan mendesain pintu bus dengan lantai yang bertingkat agar lebih mudah diakses
- 2) Menyediakan 2 buah pintu , dengan jenis Conventional Doors (Pintu Konvensional) dan Sliding Doors (Pintu Geser)
- 3) Menyediakan Akses untuk penumpang disabilitas sehingga lebih mudah naik dan turun
- 4) Teman Bus (Trans Mamminasata) menghadirkan aplikasi yang dapat diunduh secara gratis melalui smartphone di Play Store dan App Store agar memudahkan user mencari moda serta pemberhentian terdekat dengan posisinya sehingga melanjutkan perjalanan menuju lokasi dituju.
- 5) Teman Bus (Trans Mamminasata) menjalankan program Buy The Service (BTS), pembayaran dilakukan dengan kartu nontunai ditempelkan pada perangkat tap reader yang disediakan dalam bus
- 6) Jika jumlah trayek yang melewati lebih dari satu halte, sebaiknya pisahkan trayek naik dan turun bus sesuai dengan

trayek yang dilewati.

b. Sarana untuk Bus

Bus yang pakai harus sesuai dengan *demand*.

- 1) Dalam permintaan kecil diusulkan untuk menggunakan bus besar reguler dengan panjang demand kecil diusulkan menggunakan bus besar biasa dengan panjang 10 sampai 10 m.
- 2) Pada demand sedang sebuah bus dipergunakan bus tempel (articulated bus) dengan panjang 17,5 m.
- 3) Pada demand besar dipergunakan bus tempel ganda (biarticulated bus) panjang 24 m.
- 4) Langkah lain yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kapasitas angkut dengan memakai bus lebar 3 m.

c. Sistem Tiket

Penerimaan ticketing diperoleh dengan cara dimana di dalam bus telah disediakan perangkat tap reader untuk menempelkan kartu nontunai setelah naik sebagai alat pembayaran.

Dari karakteristik Teman Bus (Trans Mamminasata) terlihat bahwa spesifikasi layanan yang diberikan sangat berbeda dengan sistem angkutan umum massal lain yang ada. Berikut karakteristik Teman Bus (Trans Mamminasata) dan pelayanan bagi penumpang:

- a. Jalur khusus bus
- b. Cepat naik dan turun penumpang di tempat-tempat tertentu yang

telah ditentukan

- c. Sistem pembayaran melalui kartu nontunai lebih mempermudah
 - d. Fasilitas Bus yang nyaman
 - e. Adanya keterpaduan dengan moda transportasi lain
 - f. Aplikasi Teman Bus memudahkan mengakses informasi seputar rute dan waktu pemberhentian bus
 - g. Keamanan
 - h. Kualitas Pelayanan yang tinggi selama perjalanan
 - i. Supir menggunakan seragam yang rapih dan bersih
 - j. Waktu tunggu yang relatif singkat
2. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Teman Bus (Trans Mamminasata)

Standar Teman Bus (Trans Mamminasata) menetapkan peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 10 Tahun 2012 tentang standar pelayanan berbasis jalan ;

- a. Aspek Keamanan

Aspek yang diambil pada penelitian ini ialah; Pelayanan pengaduan, penerangan, kaca film, dan lainnya jelasnya diuraikan sebagai berikut:

- 1) Lampu penerangan Berfungsi sebagai sumber penerangan pada bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa, berapa banyak indikatornya yang berfungsi dan ukuran teknis minimal harus 95% sesuai standar.

- 2) Petugas Keamanan Bertanggung jawab menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa didalam bus
- 3) Pengaduan Pelayanan Informasi yang disampaikan oleh pengguna jasa dalam hal terjadi pelanggaran keamanan berupa stiker yang berisi nomor telepon dan atau sms pengaduan ditempel di tempat yang strategis dan mudah dilihat.
- 4) Identitas Kendaraan Nomor Kendaraan, menggunakan lampu led tulisan untuk nama rute dan minimal satu lampu led sesuai dengan standar.
- 5) Tanda Pengenal Driver Berupa kartu atau papan yang berisi nama lengkap, nomor pengemudi, nomor identitas dan foto .
- 6) Kaca film Presentase kegelapan sesuai standar adalah 60%, dilengkapi lapisan kaca untuk meredam sinar matahari secara langsung.

b. Aspek Keselamatan

Yang terdapat pada penelitian ini fasilitas keamanan, kesehatan, serta pemengangan tangan seperti dijelaskan berikut ini;

- 1) Fasilitas Keamanan Saat dalam keadaan darurat dipasang di tempat yang mudah dijangkau dan memiliki petunjuk penggunaan dalam bentuk stiker, dan sekurang-kurangnya dilengkapi dengan palu pemecah kaca, alat

pemadam kebakaran, dan kancing pintu otomatis kuantitas dan kondisi kerja sedangkan default harus 100% fungsional secara teknis.

- 2) Fasilitas Kesehatan Standarnya minimal tiga jenis alat kesehatan dan yang tersedia salah satunya kotak P3K didalam bus.
- 3) Pegangan tangan Disediakan alat bantu untuk penumpang yang berdiri indikatornya angka yang berfungsi dan kondisinya, dan secara teknis harus berfungsi 100%.

c. Aspek Kenyaman

Pada penelitian ini aspek kenyamanan seperti yang akan dijelaskan berikut;

- 1) Lampu Penerangan Berfungsi sebagai sumber penerangan di dalam bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa, yang berfungsi dan ukuran teknis minimal harus 95% sesuai standar.
- 2) Kapasitas Penumpang Jumlah penumpang sesuai dengan kapasitas angkut, jumlah penumpang yang diangkut dan standar teknisnya maksimal 100% sesuai dengan kapasitas pengangkut.
- 3) Fasilitas Kebersihan Berupa tong sampah, jumlah yang tersedia dan standar minimal harus dua tempat sampah

4) Suhu Ruangan Menggunakan AC (air conditioner), ketersediaan dan suhu, suhu standar di dalam bus adalah 250 - 270.

d. Aspek Kesetaraan

Aspek kesetaraan yang diambil dalam penelitian ini ialah; kursi prioritas. Kursi Prioritas Kursi di bus diperuntukkan bagi penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan ibu hamil, jumlah kursi dan standarnya minimal empat kursi.

e. Aspek Pelayanan

Aspek pelayanan dalam penelitian ini meliputi; waktu tunggu bus, kecepatan bus, lama waktu setiap pemberhentian, dan informasi kedatangan bus. Berikut penjelasannya;

1) Waktu Tunggu Bus Waktu yang dibutuhkan untuk menunggu kedatangan bus, waktu (menit) dan standar adalah waktu puncak maksimum 7 menit dan waktu non-puncak maksimum 15 menit.

2) Kecepatan Bus Kecepatan rata-rata perjalanan bus dan jarak tempuh Km/jam dan waktu standar adalah jam puncak maksimum 30 Km/jam dan waktu non-puncak maksimum 45 Km/jam.

3) Lamanya Waktu Berhenti untuk Setiap Pemberhentian Waktu bus untuk setiap halte, waktu (detik) dan waktu

default untuk jam sibuk adalah 45 detik dan waktu non-puncak adalah 60 detik.

- 4) Informasi Layanan Kedatangan Bus Untuk menyampaikan informasi kepada pengguna jasa, paling sedikit memuat: nama halte, jadwal kedatangan dan keberangkatan, trayek/rute dan koridor, perpindahan koridor dan terminal, tarif, dan peta jaringan koridor pelayanan. bentuk, tempat dan kondisi, sedangkan standarnya adalah 32 papan informasi berupa visual, audio dan tulisan, penempatan yang terbaca dan terlihat, kondisi baik/berfungsi, dan dapat melalui media.

2.5. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa hasil penelitian yang memiliki keterkaitan antara penelitian sebelumnya dengan apa yang akan menjadi topik penulis mengenai transportasi umum.

Peneliti pertama yang dilihat oleh peneliti sebagai tinjauan penulisan adalah penelitian dari Rully Pradana Putera dengan tema “Evaluasi Kebijakan Trans Pakuan Di Kota Bogor” Program Sarjana Reguler, Program Studi Ilmu

Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia tahun 2012 (Putra, 2012:15). Kajian ini mengkaji tentang penilaian terhadap strategi Trans Pakuan yang telah berjalan mulai sekitar tahun 2007. Trans Pakuan Bogor merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bogor untuk lebih mengembangkan administrasi di bidang transportasi untuk wilayah setempat, khususnya di kota. dari Bogor. Alasan penelitian ini adalah untuk menilai strategi Trans Pakuan berdasarkan 6 aspek penilaian penataan Dunn, yaitu viabilitas spesifik, profisiensi, kecukupan, kesopanan, daya tanggap, dan ketepatan. Hasil akhir dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi Trans Pakuan masih belum berjalan dengan baik jika dilihat dari enam elemen penilaian penataan. Pendekatan pemeriksaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi positivis dengan strategi pengumpulan informasi dari studi lapangan dan studi menulis. Pemilahan informasi dalam studi lapangan

dilakukan dengan mengarahkan pertemuan atas ke bawah dan menyampaikan survei.

Penelitian ke-dua yang kemudian menjadi bahan tinjauan adalah Skripsi dari (Muntazaky Muhammad, 2020:15) dalam penelitiannya yang berjudul “Evaluasi Angkutan Umum Bus Rapid Transit Trans Mamminasata Di Kota Makassar (Studi Kasus: Koridor II BRT Mamminasata)” Program Sarjana (S1), Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin Tahun 2020. Kajian ini dimaksudkan untuk lebih mengembangkan administrasi angkutan umum untuk kota Bus Rapid Transit Trans Mamminasata, khususnya di hall II dengan menghitung kecukupan dan kemahiran pelaksanaan dengan menggunakan 230 survei kepada responden. Dalam kajian ini, ia memanfaatkan teknik pemeriksaan Importance Performance Analysis (IPA) untuk membedah tingkat pemenuhan administrasi. Kemudian hasil IPA tersebut kemudian dimasukkan ke dalam aplikasi SPSS IBM 25 dan selanjutnya dikumpulkan sebagai kebutuhan untuk membuat usulan perbaikan administrasi dengan melakukan normalisasi Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 10 Tahun 2012. Oleh karena itu, penting untuk digarap pemenuhan kerangka data sebagai informasi langsung melalui pembicara dan lembar data serta jadwal yang tetap dan standar. Maka penting untuk memiliki petugas cadangan di setiap halte, dengan tujuan dapat bekerja sama dengan perdagangan para konsumen yang akan

menggunakan metode transportasi ini. Selain itu, terkait dengan kelancaran perdagangan konsumen, penting juga bagi pemerintah setempat untuk mempersiapkan jalur transportasi khusus di daerah-daerah tertentu di wilayah provinsi yang penuh dengan konsumen.

Penelitian ketiga yang penulis angkat sebagai tinjauan pustaka adalah Jurnal dari (Puspitasari, 2015:13) yang berjudul “Evaluasi Kebijakan Penyelenggaraan Angkutan Umum di Kota Surabaya” Program Magister Kebijakan Publik (MKP), Program Studi Departemen Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga Tahun 2015. Motivasi yang melatar belakangi penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menilai pelaksanaan angkutan umum, khususnya surat perijinan angkutan kota di Surabaya.

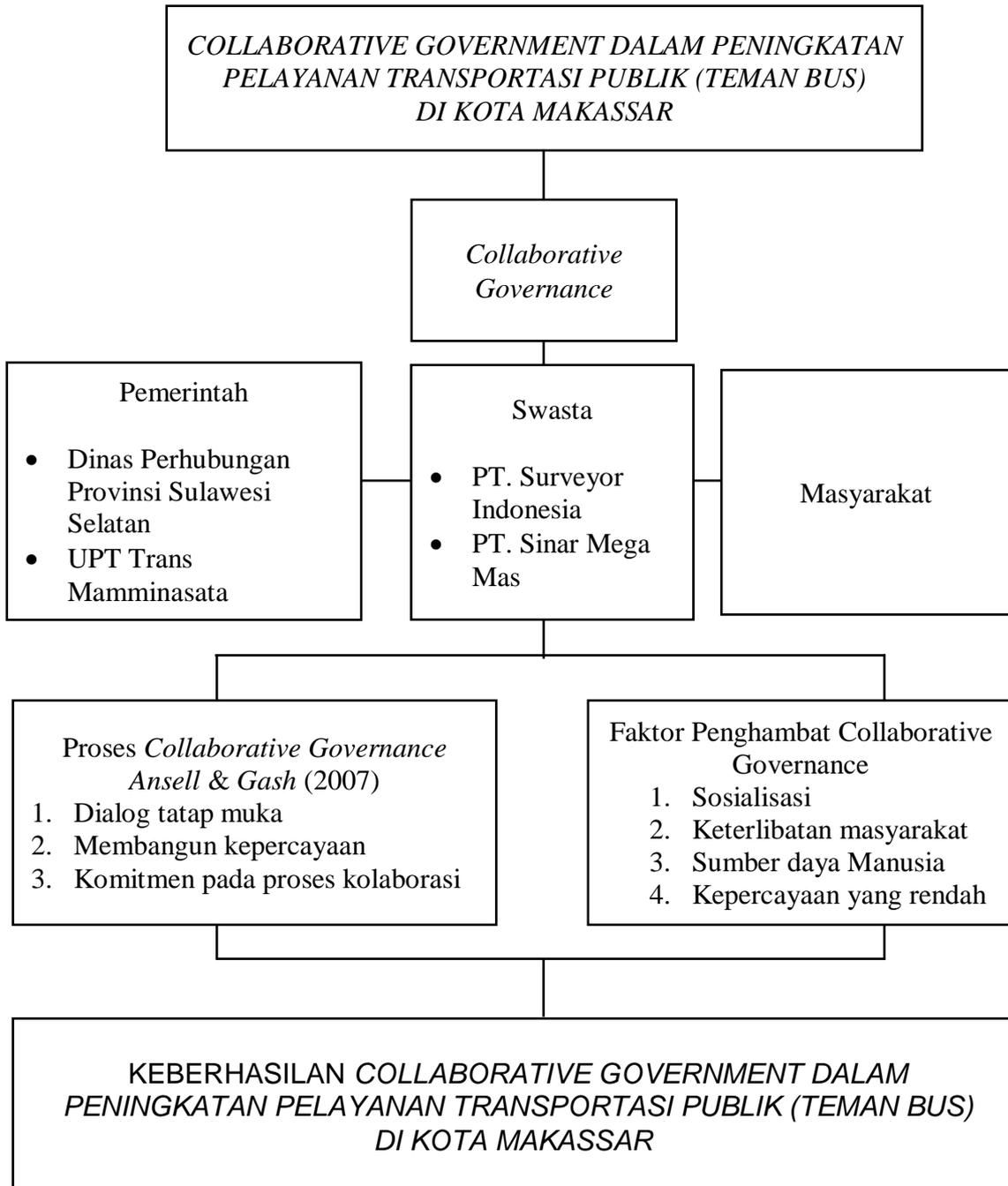
2.6 Kerangka Pikir

Kerangka konseptual adalah suatu keterkaitan antara teori atau konsep satu dengan yang lain yang digunakan untuk menjelaskan secara sistematis. Mengingat tinjauan tulisan yang telah digambarkan sebelumnya, yang dikemukakan selanjutnya adalah kerangka sistem yang berperan sebagai panutan, serta cerminan kerangka pemikiran dan sebagai landasan dari menganalisis data. Hadirnya Teman Bus di Indonesia khususnya di Kota Makassar (Trans Mamminasata) dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses transportasi umum serta diharapkan dapat mengurai kemacetan. Program ini memiliki tujuan

untuk memberikan layanan mudah akses serta keramahan lingkungan untuk meningkatkan kualitas transportasi yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Penelitian ini akan mengkaji terkait *Collaborative Governance* menurut Anshel dan Gash, (2008) yaitu a) Dialog Tatap Muka, b) Membangun Kepercayaan, c) Komitmen pada proses kolaborasi dan Faktor yang mempengaruhi kolaborasi. Adapun alasan penulis hanya menyertakan tiga dari lima indikator Anshel dan Gash adalah karena ketiga ini sudah cukup menjelaskan bagaimana para stakeholder melakukan *collaborative governance*. Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan, maka peneliti menyusun kerangka pikir penelitian sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Pikir



2.6.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini tentang *collaborative governance* dalam dalam pelayanan transportasi umum di Kota Makassar, dengan dua indikator utama yaitu Proses kolaborasi dan Faktor yang mempengaruhi kolaborasi.

2.6.2 Deskripsi Fokus

Deskripsi Fokus Penelitian guna memberikan keseragaman pengertian mengenai objek penelitian maka deskripsi fokus penelitian ini adalah proses pengelolaan kerjasama yang dilakukan antara pemerintah Kota Makassar dalam melaksanakan pelayanan transportasi umum, dengan dua indikator utama yaitu:

Proses kolaborasi merupakan penggerak penting dalam kolaborasi dan memiliki sifat yang berubah-ubah. Kolaborasi yang baik terdapat dinamika, termasuk dalam pelaksanaan pelayanan transportasi umum. Proses kolaborasi memiliki tiga indikator yaitu:

a. Dialog tatap muka

Dialog tatap muka adalah bentuk komunikasi antara dua atau lebih individu berinteraksi langsung dengan berbicara satu sama lain secara fisik di tempat yang sama. Ini adalah bentuk komunikasi yang paling mendasar dan sering dianggap sebagai cara paling efektif untuk bertukar informasi, ide, dan perasaan. Salah satu dialog tatap muka yang sering dilaksanakan oleh *stakeholder* dalam peningkatan pelayanan adalah membuat

agenda rapat rutin.

b. Membangun kepercayaan

Membangun kepercayaan adalah proses yang sangat penting dalam proses kolaborasi. Kepercayaan tidak terbentuk secara instan, memerlukan waktu dan usaha terus menerus. Elemen yang diperlukan untuk membangun kepercayaan dalam kolaborasi adalah kejujuran, konsistensi, empati, integritas, dan tanggung jawab.

c. Komitmen dalam Proses Kolaborasi

Komitmen dalam proses kolaborasi merujuk pada dedikasi dan tanggung jawab yang diambil oleh setiap anggota tim untuk bekerja sama demi mencapai tujuan bersama. Komitmen ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kesediaan untuk berkontribusi secara aktif hingga pemenuhan tanggung jawab yang telah disepakati.