

SKRIPSI

**COLLABORATIVE GOVERNANCE UNTUK
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI
DI KOTA MAKASSAR**

**ANNISA AULIA AKBAR
E011171001**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASIPUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

2021



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Annisa Aulia Akbar
NIM : E011171001
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : "Collaborative Governance untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi di Kota Makassar"

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. .

Makassar, 5 Juli 2021

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dr. Suryadi Lambali, MA

NIP 19590118 198503 1 006

Pembimbing II,

Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA, M.Sc

NIP 19761023 200501 1 001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik

Dr. Nurdin Nara, M.Si

NIP 19630903 198903 1 002



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Annisa Aulia Akbar
NIM : E011 17 1001
Program Studi : Ilmu Administasi Publik
Judul : “*Collaborative Governance* untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi di Kota Makassar”

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 13 September 2021

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Dr. Suryadi Lambali, MA

Sekretaris : Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA., M.Sc

Anggota : 1. Dr. Badu, M.Si

2. Adnan Nasution, S.Sos., M.Si



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisa Aulia Akbar

NIM : E011171001

Program Studi : Administrasi Publik

Jenjang : S1

Menyatakan bahwa skripsi berjudul "*Collaborative Governance* untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi di Kota Makassar" Adalah benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 13 September 2021

Yang menyatakan

Annisa Aulia Akbar

E011171001

KATA PENGANTAR



Assalamu alaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur, penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhana wa ta'ala, pencipta alam semesta atas limpahan rahmat dan nikmat yang tidak pernah putus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Collaborative Governance untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi di Kota Makassar”*** yang merupakan salah satu persyaratan untuk lulus dari Departemen Ilmu Administrasi Publik Fkultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan mendapatkan gelar sarjana. Shalawat dan salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai panutan dalam bertindak.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu disadari oleh penulis Karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak lain pada umumnya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat pelajaran, dukungan motivasi, bantuan berupa bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak mulai dari pelaksanaan hingga penyusunan laporan skripsi ini.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai yang membantu baik secara langsung maupun tidak secara langsung selama pembuatan skripsi ini. Terutama kepada keluargaku yang tercinta, **Mamaku Juariah dan Tetta Akbar** yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk **Kakakku Asmi dan adekku Iqbal** yang selalu memberikan doa dan semangat dan sekali lagi terima kasih.

Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan juga kepada bapak **Dr.**

Suryadi lambali, MA selaku pembimbing 1 (satu) dan bapak **Andi Ahmad Yani, S.Sos.,M.Si.,MPA.,M.Sc** selaku pembimbing 2 (dua) yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sampai menyelesaikan penulisan skripsi, yang dimana beliau telah mendampingi dari awal studi sampai persiapan penulisan serta terselesainya penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini dapat disusun dengan baik karena adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
2. Bapak **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.AP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
3. Bapak **Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA., M.Sc** selaku Penasehat Akademik selama kurang lebih 3 tahun, terima kasih atas nasehat dan bimbingan yang diberikan selama ini.
4. Bapak **Dr. Badu, M.Si** dan Bapak **Adnan Nasution, S.Sos.,M.Si** selaku dewan penguji dalam ujian skripsi ini. Terima kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
5. Para **Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin** yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan.
6. Seluruh **Staff Departemen Ilmu Administrasi** dan **staff di lingkup FISIP UNHAS** tanpa terkecuali. Terimakasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
7. Terima kasih juga kepada **Bapak Anang Asjuriansyah S.Sos.,M.Si** selaku Kepala Bidang di sub bagian Pasikola di Dinas Perhubungan Kota Makassar yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Terima Kasih pada **Ibu Marni** selaku **Staff di Lembaga BaKTI** yang telah banyak membantu menyelesaikan penelitian ini.
9. Terima kasih juga kepada **Bapak Sainal Abidin** selaku **Ketua Organda**

di Kota Makassar yang telah banyak membantu menyelesaikan penelitian ini.

10. Terima Kasih juga kepada teman seperjuangan **LEADER'17 (Loyalty and Educated of Administrative Generation)** karena telah menemani dikampus selama 3 tahun lebih dan banyak memberikan kenangan suka maupun duka dalam cerita di kampus.
11. Segenap **Keluarga Besar HUMANIS FISIP UNHAS** terimakasih atas pengalaman, pengetahuan serta kebersamaan dan kekeluargaan yang telah diberikan kepada penulis.
12. Segenap **Keluarga Besar UKM KSR PMI UNHAS** terimakasih atas pengalaman, pengetahuan serta kebersamaan dan kekeluargaan yang telah diberikan kepada penulis.
13. Terima kasih juga kepada **Keluarga Besar UKM D'B3 Voice FISIP UNHAS** atas pengalaman, pengetahuan dalam bernyanyi serta kebersamaan dan kekeluargaan yang telah diberikan kepada penulis.
14. Terima kasih kepada Kanda-kanda **CREATOR 07, BRAVO 08, CIA 09, PRASASTI 010, BRILIAN 011, RELASI 012, RECORD'13, UNION 014, CHAMPION 015, FRAME 016** adik-adik **LENTERA'18, MIRACLE'19, PENA'20** yang telah berbagi pengalaman selama berorganisasi di **HUMANIS FISIP UNHAS**
15. Terima kasih kepada teman-teman di **Departemen Keilmuan dan Penalaran (Ica, Riska, Azmy, Supri, Nurlinda, Wahyuli, yuli, Indra, dan firman)** atas pengalaman yang telah ditorehkan bersamapenulis.
16. Terima kasih juga kepada teman-teman **Dewan Penasehat Organisasi (Masyita, Juni, Rian, dan Wadda) Humanis Fisip Unhas** karena banyak memberikan pengalaman dan belajar tentang tanggungjawab atas resiko yang diambil.
17. Terima kasih juga kepada saudara-saudara saya di **KSR UNHAS (Snake Water)** atas pengalam, dukungan dan kekeluargaan yang telah diberikan kepadapenulis.
18. Sobat Ambyar "**Geng Syantik**" (**Wulan, Pipo, Ayu, Ica, Diah, Feby, dan Musda**) terimakasih telah memberikan semangat dan motivasi serta telah menemani saya dalam duka maupun suka dari maba sampai saat ini.

Semoga kalian semua sehat, bahagian dan sukses dimanapun kalian berada, kalian luar biasa menghadapi tingkahnya.

19. Terimakasih juga kepada kawan-kawan “Pendosa” (Ettu, Saldi gledek, Upik kecil, Azhar Kumis, Awiskon, Mawing, Tommy prindavan, Juni Gerimis, Ajid Lentur, Arham Gemulay, Wadda tanos, Nanda Bocil, Masyita Kinderjoy, KintanMeimei)
20. Terima kasih teman-teman **KKN gel.105 Unhas(MAMAKUKANG)**
21. Terima kasih juga kepada sahabat saya **Oci danFite**
22. Terima Kasih juga kepada teman-teman“**RESUAL**”
23. dan Terimakasih kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah membantu, mendukung maupun mendoakan penulis slama ini.

Penulis menyadari Skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh sebab itu, saran dan kritik dari pembaca yang sehat dan membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Wassalamualaikum warohmatullahi wabarakatu.

Makassar, 13 September 2021

Penulis

DAFTAR ISI

SKRIPSI	1
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	iv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
I.1 LatarBelakang.....	1
Tabel 1.1 Jumlah Transportasi di Kota Makassar tahun 2015-2018	3
I.2 RumusanMasalah:	6
I.3 TujuanPenelitian:	6
I.4 ManfaatPenelitian:	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 KonsepKolaborasi.....	8
II.1.1 PengertianKolaborasi	8
II.1.2 KomponenKolaborasi	10
II.1.3 KarakteristikKolaborasi	19
II.1.4 Hambatan dalamKolaborasi	20
II.1.5 DesainKelembagaan	21
II.1.6 KolaborasiOrganisasi	22
II.2 Konsep PelayananPublik	26
II.2.1 Pengertian PelayananPublik	26
II.2.2 Fungsi PelayananPublik	33
II.2.3 Tujuan PelayananPublik	34
II.2.4 Asas-Asas PelayananPublik	35
II.2.5 Prinsip-Prinsip PelayananPublik	38
II.2.6 Standar PelayananPublik	40
II.3 KonsepTransportasi.....	41
II.3.1 PengertianTransportasi	41
II.3.2 KlasifikasiTransportasi	43
II.4 Konsep Pete-PetePassikola.....	46

II.4.1 Pengertian Pete-PetePassikola	46
II.5 KerangkaPikir	49
Gambar.1 Bagan Kerangka Pikir	50
BAB III.....	51
METODE PENELITIAN	51
III.1 Jenis dan TipePenelitian	51
III.1.1 Jenispenelitian.....	51
III.2 Lokasi dan WaktuPenelitian.....	52
III.3 Fokus Penelitian	52
III.4 SumberData.....	53
III.5 Narasumber atauInforman	53
III.6 Teknik pengumpulandata.....	54
III.7 Teknik AnalisisData	55
BAB IV	57
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	57
IV.1 Sejarah Dinas Perhubungan Kotamakassar	57
IV.1.1 Visi dan Misi Dinas Perhubungan KotaMakassar	57
“Menuju transportasi perkotaan yang terpadu, berkelanjutan, berorientasi global, dan ramah lingkungan”	57
IV.1.2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan KotaMakassar.....	58
Sumber: Dinas Perhubungan Kota Makassar (2017)	59
IV.2 Sejarah YayasanBaKTI	59
BAB V	60
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
V.1 Dialog tatap Muka (Face to faceDialogue).....	60
V.2 MembangunKepercayaan.....	64
V.3 Proses dalam Mencapaikomitmen	66
V.4 Shared Understanding (PemahamanBersama)	70
V.5 Intermediate Outcomes (Hasil Sementara)	72
BAB VI	75
PENUTUP	75
VI.1 KESIMPULAN	75
VI.2 SARAN.....	76

DAFTAR PUSTAKA.....	77
L.....	81



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK

ABSTRAK

ANNISA AULIA AKBAR. E011171001. Collaborative Governance Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi di Kota Makassar. (dibimbing oleh Dr. Suryadi Lambali, MA dan Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA, MSc.

Penelitian tentang collaborative governance dalam pelaksanaan Program Pasikola di Kota Makassar bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan proses collaborative governance yang terjadi antara pemerintah, swasta, dan juga masyarakat dalam melaksanakan Program Pasikola di Kota Makassar. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat proses collaborative governance selama pelaksanaan Program Pasikola. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah, teori collaborative governance. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Lokasi penelitian berada di Dinas Perhubungan Kota Makassar (Dishub), Yayasan Bursa Pengetahuan Kawasan Timur Indonesia (BaKTI, dan Organisasi Angkutan Darat (Organda). Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses collaborative governance dalam Program Pasikola di Kota Makassar, menetapkan ketercapaian tujuan yang dilakukan oleh semua pemerintah, swasta dan masyarakat dalam Program Pasikola yang sudah berjalan sejak tahun 2017 sampai dengan sekarang. Teori yang digunakan untuk menganalisis hasil penelitian tersebut adalah teori collaborative governance yang dikemukakan oleh Ansell and Gash (2007-550) terkait bagaimana proses kolaborasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh kesimpulan bahwa proses collaborative governance dalam pelaksanaan Program Pasikola di Kota Makassar sudah berjalan dengan baik, namun peneliti memberikan saran untuk lebih meningkatkan dan memaksimalkan sosialisasi di semua sekolah yang ada di Kota Makassar agar tahu tentang Program Pasikola.

Kata Kunci: Collaborative Governance, Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi di Kota Makassar



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK

ABSTRACT

ANNISA AULIA AKBAR. E011171001. Collaborative Governance for Improving the Quality of Transportation Services in Makassar City. (Supervised by Dr. Suryadi Lambali, MA and Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA, MSc.

Research on collaborative governance in the implementation of the Pasikola Program in Makassar City aims to find out, describe, and also analyze the collaborative governance process that occurs between the government, the private sector, and also the community in implementing the Pasikola Program in Makassar City. In addition, this study also aims to determine, describe and analyze the supporting and inhibiting factors of the collaborative governance process during the implementation of the Pasikola Program. The theory used in this research is the theory of collaborative governance. The research method used is descriptive research method with a qualitative approach. Sources of data obtained from primary data and secondary data. The research location is the Makassar City Transportation Service (Dishub), the Eastern Indonesia Knowledge Exchange Foundation (BaKTI, and the Land Transport Organization (Organda). Data collection techniques used interview, observation, and documentation methods.

The results of the study indicate that the collaborative governance process in the Pasikola Program in Makassar City determines the achievement of goals carried out by all governments, the private sector and the community in the Pasikola Program which has been running since 2017 until now. The theory used to analyze the research results is the collaborative governance theory proposed by Ansell and Gash (2007-550) regarding how the collaboration process is. Based on the results of the study, it can be concluded that the collaborative governance process in the implementation of the Pasikola Program in Makassar City has been going well, but the researchers provide suggestions to further improve and maximize socialization in all schools in Makassar City so that they know about the Pasikola Program.

KeywordsColla: borative Governance, Improving the Quality of Transportation Services in Makassar City.

BAB I

PENDAHULUAN

I. 1 Latar Belakang

Arus globalisasi saat ini yang semakin kuat mendorong masyarakat semakin kritis, partisipatif, serta informatif akan hak dan kewajiban sebagai warga negara, mau tidak mau membuat pemerintah harus menyesuaikan diri dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah daerah tidak dapat mengandalkan kapasitas internal yang dimiliki dalam penerapan sebuah kebijakan dan pelaksanaan suatu program. Mereka harus mampu melibatkan unsur eksternal dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan, termasuk dalam penertiban moda transportasi.

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, terutama yang tidak mempunyai transportasi publik yang baik atau memadai ataupun juga tidak seimbang kebutuhan jalan dengan kepadatan penduduk. Kemacetan disebabkan karena 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 pengun-

a jalan yang semakin hari tidak semakin menurun, melainkan semakin meningkat, karena hampir setiap warga memiliki kendaraan yang tidak hanya satu.

Seringkali aktifitas terhambat karena kemacetan 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.

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 semakintinggi.

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.

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 jalanraya. 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.

Menurut data yang dikeluarkan oleh Badan Pusat statistika Sulawesi Selatan, pada tahun 2015-2018 jumlah transportasi mengalami peningkatan kendaraan sebagaimana ditunjukkan melalui tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Transportasi di Kota Makassar tahun 2015-2018

No	Tahun	Jumlah
1	2015	1.337.738
2	2016	1.425.150
3	2017	1.505.835
4	2018	1.563.608

Sumber: Badan Pusat Statistik Sulawesi Selatan 2015-2018

Berdasarkan tabel diatas jumlah transportasi di Kota Makassar pada tahun 2015 tercatat sebanyak 1.337.738 unit, sedangkan pada tahun 2016 mengalami peningkatan jumlah transportasi darat tercatat 1.425.150 unit, sementara pada tahun 2017 kembali mengalami peningkatan sebesar 1.505.835 unit, selanjutnya pada tahun 2018 mengalami peningkatan dengan jumlah transportasi sebesar 1.563.608unit. (BPS, 2019).

Kecendrungan dari masyarakat memiliki kendaraan bermotor adalah salah satunya untuk memberikan fasilitas kepada anak mereka guna berangkat ke sekolah, dalam hal ini dapat dilihat bagaimana maraknya anak sekolah membawa kendaraan bermotor.

Melihat masalah kemacetan di Makassar, Dinas Perhubungan Makassar, dengan dukungan United Nations of Development Programmed an Yayasan Bursa Pengetahuan Kawasan Timur Indonesia (BaKTI), mengadakan workshop transportasi publik pada November 2017. Workshop diikuti oleh berbagai unsur seperti Dinas Perhubungan, Bappeda, Kepolisian, Organda, akademisi, media, komunitas kreatif, komunitas Start Up, komunitas disabilitas, mahasiswa, akademisi, pemerhati transportasi, NGO (Non-Governmental Organization). Para peserta dari berbagai unsur itu membahas permasalahan transportasi yang dihadapi Kota Makassar.

Berdasarkan *workshop* itu lahirlah sebuah gagasan bernama Pete-Pete Anak Sekolah atau disingkat Pasikola. Pasikola dalam bahasa Makassar sendiri berarti “Orang yang bersekolah atau pelajar”. Pasikola, dalam hal ini, adalah sebuah sistem jasa antar jemput anak sekolah, terkhusus SD-SMP, menggunakan armada pete-pete yang tersedia saat ini.

Penggunaan pete-pete konvensional ini sebagai sarana angkutan umum untuk anak sekolah adalah perluasan wilayah dan kekhususan pemanfaatan pete-pete untuk melayani segmen tertentu dalam hal ini siswa-siswi terutama SD dan SMP. Hal ini bisa menjadi solusi atas permasalahan kurangnya akses transportasi publik dari dan ke sekolah-sekolah. Penggunaan pete-pete konvensional juga untuk meminimalisir gejolak sosial yang mungkin timbul dari kebijakan mengurangi jumlah pete-pete di jalan utama karena penyusutan wilayah beroperasi mereka.

Program Pete-Pete Anak Sekolah (Pasikola) bertujuan untuk menghasilkan layanan transportasi publik yang aman dan nyaman bagi siswa-

siswi SD (Sekolah Dasar) dan SMP (Sekolah Menengah Pertama) di Makassar. Hal ini memicu pada jumlah kecelakaan pada pengguna kendaraan usia dibawah umur. Dalam sebuah berita di laman web resminya, Satuan Lalu Lintas Poltabes Makassar melansir data kecelakaan hingga Agustus 2011 telah mencapai sekitar 1.600 kasus. Korban kebanyakan dari usia produktif, 75 persen kecelakaan dialami pengendara sepeda motor dengan korban kecelakaan lupa maupun meninggal, 46 persen berusia produktif berumur 11-30 tahun. Untuk mencapai tujuan tersebut akan dilakukanserangkaian tahapan seperti rekrutmen dan seleksi pengemudi, uji kelayakan kendaraan hingga pelatihan pengemudi.

Tahapan-tahapan ini dilaksanakan untuk menghasilkan pengemudi yang profesional, santun dan beretika demi mewujudkan transportasi publik yang aman dan nyaman bagi anak-anak sekolah di Makassar. Armada Pasikola juga dilengkapi dengan aplikasi yang memiliki dua fitur utama yaitu pelacak lokasi dan fitur edukasi. Melalui aplikasi ini pihak orang tua siswa dan sekolah bisa mengetahui keberadaan armada Pasikola sehingga menciptakan rasa aman bagi orang tua dan sekolah. Begitupun fitur edukasi dalam aplikasi yang juga nantinya diharapkan dapat membantu siswa-siswi SD dan SMP pengguna pasikola dalam mengembangkan kemampuan dan kompetensi pribadi dalam menggapai cita-cita mereka. Hal ini tentu saja untuk mendukung terciptanya generasi muda yang cerdas dansantun.

Prinsip dasar dari Pasikola adalah mengalihfungsikan pete-pete konvensional yang selama ini keberadaannya mulai tergeser dengan kehadiran angkutan online. Inovasi tidak harus selalu berbicara kebarun namun bagaimana memanfaatkan sumber daya yang kota miliki. Pemanfaatan sumber daya yang ada ini tentu saja harus dibarengin dengan pemngembangan inivasi yang kretif

dalam pelayanan dan penyediaan fasilitas, juga pada tampilan visual armada layanan. Di Makassar, setidaknya ada 2000an armada pete-pete yang beroperasi. Dengan modifikasi kendaraan, pelatihan bagi pengemudi dan aplikasi teknologi yang menjadi penunjang layanan, Pasikola bisa menjadi layanan antarjemput sekolah ramah anak yang aman dan nyaman bagi warga Makassar.

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan diatas maka penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Collaborative Governance Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi di Kota Makassar”

I.2 Rumusan Masalah:

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas maka masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu Bagaimana Pelaksanaan *Collaborative Governance* dalam Pelayanan Transportasi di Kota Makassar?

I.3 Tujuan Penelitian:

Penelitian tentang kolaborasi governance dalam pengelolaan dalam layanan Passikola di Kota Makassar memiliki tujuan Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kolaborasi yang dilakukan oleh pemerintah, swasta dan masyarakat di kota Makassar.

I.4 Manfaat Penelitian:

Berdasarkan sejumlah sasaran spesifik atas tujuan yang hendak dicapai tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi atau sejumlah manfaat, meliputi :

1. Manfaat Teoritis(Akademis)

Hasil penulisan ini diharapkan dapat menambah data dan informasi mengenai aplikasi kolaborasi governance dalam pelayanan transportasi di Kota Makassar

2. ManfaatPraktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah masukan bagi pemerintah Kota Makassar berupa saran-saran untuk digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan untuk peningkatan kualitas layanan transportasi yang mudah diakses bagi warga Kota Makassar dengan berbasis *Collaborative Governance*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Kolaborasi

II.1.1 Pengertian Kolaborasi

Kolaborasi adalah kerjasama yang dilakukan dengan dasar kesepakatan antara dua pihak atau lebih (kolektif) khususnya dalam usaha penggabungan pemikiran dalam hal pencapaian tujuan. Hal ini sesuai dengan definisi kolaborasi sebagai jaringan atau distribusi informasi, sumberdaya, aktivitas dan kapabilitas organisasi dalam dua atau lebih sektor untuk bekerjasama mencapai tujuan yang tidak bisa dicapai jika bekerja sendiri-sendiri (Udiani, 2016).

Sabaruddin (2015:25) mengemukakan bahwa kolaborasi adalah kerjasama antar organisasi, atau antar institusi dalam rangka pencapaian tujuan yang tidak bisa dicapai atau dilakukan secara independent. Adapun istilah kerjasama dan kolaborasi masih digunakan secara bergantian dan belum ada upaya untuk menunjukkan perbedaan dan kedalaman makna serta tidak ada pemahaman yang lebih mendalam tentang paradigma apa yang seharusnya dianut pada dua istilah tersebut.

Kolaborasi pada esensinya hanya dikenal sebagai kerjasama dengan para aktor baik secara kelompok ataupun secara individu sebagai bentuk komitmen kerja, kesamaan visi dan misi serta tujuan untuk diwujudkan secara bersama - sama yang memungkinkan akan sulit untuk dicapai ketika masing - masing aktor bekerja secara individu atau personalisme.

Menurut Thomson (2006) yang dikutip oleh Pramusinto dan Purwanto (2009:115), kolaborasi dijelaskan bahwa sebuah konsep yang mirip dengan

kerjasama tetapi memiliki makna yang lebih dalam yakni merupakan proses kolektif dalam pembentukan sebuah kesatuan yang didasari oleh hubungan saling menguntungkan (mutualisme) dan adanya kesamaan tujuan dari organisasi organisasi atau individu- individu yang memiliki sifat otonom, saling berinteraksi melalui negosiasi baik secara formal maupun informal.

Hal ini senada yang dijelaskan oleh Dwiyanto (2015:253), mengatakan bahwa kerjasama kolaboratif masing-masing organisasi diikat oleh adanya satu kepentingan bersama untuk mencari solusi terhadap masalah atau isu tertentu, yang dirasakan oleh para pihak sangat mengganggu kepentingannya. Kemauan untuk melakukan kerjasama secara berkolaborasi muncul karena adanya keinginan untuk mencari solusi terhadap masalah yang dirasakan bersama oleh suatu organisasi publik dengan dengan mitranya dari organisasi di sektor privat. Masalah atau kepentingan bersama menjadi sumber inspirasi dan motivasi bagi berkembangnya kolaborasi antara organisasi publik dan organisasi mitranya di sektor privat.

Pengertian kolaborasi dapat pula dibedakan kedalam dua pengertian yaitu kolaborasi dalam arti proses dan kolaborasi dalam arti normatif. Kolaborasi dalam arti sebuah proses merupakan serangkaian proses atau cara mengatur/mengelola secara institusional, artinya sejumlah institusi pemerintah maupun non pemerintah ikut melibatkan dilibatkan sesuai dengan porsi kepentingan dan tujuannya biasanya terdiri dari institusi pemerintah saja, lembaga kemasyarakatan saja, atau swasta saja. Sedangkan kolaborasi dalam pengertian normative merupakan aspirasi atau tujuan-tujuan filosofibagipemerintah untuk mencapai interaksi-interaksinya dengan para aktor atau mirtanya (Wijaya, 2015).

Beberapa pengertian kolaborasi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kolaborasi merupakan kerjasama yang dilakukan oleh beberapa aktor baik dari pihak sektor publik maupun dari pihak sector privat serta masyarakat yang turut melibatkan diri dalam kerjasama yang sifatnya kolaboratif, pada dasarnya kerjasama yang dilakukan oleh pihak pemerintah, swasta dengan masyarakat masih mencirikan kemitraan sehingga dari pengertian kolaborasi yang dikemukakan masih bersifat umum karena para ahli mengemukakan dengan menggunakan pandangan yang berbeda-beda. Akan tetapi dari pengertian kolaborasi di atas bahwa telah ditegaskan adanya kerjasama yang bersifat dinamis dan saling ketergantungan (Interdependent).

II.1.2 Komponen Kolaborasi

Pada sebuah kolaborasi terdapat komponen-komponen yang menjadi kunci keberhasilan kolaborasi itu sendiri. Komponen-komponen tersebut saling melengkapi satu sama lain, sehingga kolaborasi akan berhasil apabila memenuhi semua komponen. Berikut ini akan dijelaskan tiga komponen kolaborasi menurut Agranoff dan McGuire (2003), Thomson dan Perry (2006), Ansell dan Gash (2007), dan Roberts et al. (2016) sebagaimana dikutip oleh Fairuza (2017) :

1. Agranoff dan McGuire (2012: 144-153) memandang kolaborasi sebagai aktivitas-aktivitas yang bersifat horizontal dan vertikal. Kemudian, aktivitas tersebut dianalisis melalui komponen-komponen sebagai berikut:
 - a. Komunikasi, Komunikasi yang intensif sangatlah penting dalam kolaborasi. Kolaborasi dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Komunikasi yang dilakukan secara tidak langsung dapat melalui perantara teknologi. Komunikasi melalui perantara akan lebih efektif diterapkan pada kolaborasi yang terdapat konflik antaraktor.

- b. Nilai tambah, Nilai yang dimaksud disini adalah nilai publik,yakni yang dihasilkan dari efisiensi, demokrasi dalam institusi/organisasi, dan proses kolaborasi. Permasalahan dalam menciptakan nilai publik adalah adanya tingkat kepentingan, urgensi, ruang lingkup permasalahan yang meranah lintas- sektoral, sehingga menyadarkan bahwa pemerintah sendiri tidak mampu menciptakan bagian penting dari nilai publik itu sendiri sehingga diperlukan kolaborasi dengan aktor non-pemerintah.
 - c. Deliberasi, Deliberasi merupakan kelebihan dari kolaborasi yang membentuk pembelajaran saling menguntungkan (mutual learning), pembangunan komunitas (building communities), dan pemanfaatan proses interaktif (employinginteractive).
2. Thomson dan Perry (2006:24-28) dalam tulisannya yang berjudul “*Collaboration Processes: Inside The Black Box*” berpendapat bahwa terdapat 5 (lima) kunci dimensi kolaborasi, yaitu sebagaiberikut:
- a. Dimensi Tata Pemerintahan (*The Process of Collaborative Governing: The Governance Dimension*) Dimensi pemerintahan berkaitan dengan pengambilan keputusan bersama (*joint decision making*), pengaturan pembagian daya, dan pemecahan masalah. Pada dimensi pemerintahan terdapat hal-hal yang harus diperhatikan, yakni sebagaiberikut:
 - 1) struktur hierarki dan otoritas tidakmendominasi;
 - 2) kesadaran bahwa pihak yang berkolaborasi tidak hanya secara langsung bertanggung jawab untuk mencapai kesepakatan tetapi juga harus memaksakan keputusan pada diri

merekasendiri;

3) ketersediaan untuk menerima bahwa semua pihak yang berkolaborasi memiliki kepentingan yang sah sehingga hasilnya mencerminkan konsesus kelompok, bukan kekuatan koalisi atau kekuatan politik;

4) pemahaman bahwa pemerintahan harus menekankan keterbukaan informasi, menghormati pendapat orang lain, dan melalui negoisasi yang panjang dalam mencapaikesepakatan.

- b. Dimensi Administrasi (*The Process of Collaborative: The Administration Dimension*) Dimensi administrasi dalam kolaborasi sangat penting dalam keberlangsungan hubungan pihak-pihak yang berkolaborasi. Struktur administrasi dalam kolaborasi memiliki posisi sentral untuk koordinasi komunikasi, pengorganisasian dan penyebaran informasi, serta mengupayakan pihak-pihak yang berkolaborasi untuk bersama-sama mengatur hubungan mereka, dimana Freitag dan Winkler menyebutnya sebagai "sosial koordinasi". Indikator dalam dimensi administrasi adalah kejelasan peran dan tanggung jawab setiap aktor, pertemuan kerja sama yang efektif, kejelasan tujuan, tugas-tugas terkoordinasi dengan baik, terdapat saluran komunikasi yang formal, dan pemantauan dalam pelaksanaan kolaborasi (Thomson, Perry, dan Miller, 2008:104).
- c. Dimensi Otonomi (*The Process of Reconciling Individual and Collective Interest: The Autonomy Dimension*) Dimensi otonomi memiliki hubungan yang kontras antara kontrol bersama dan kontrol individu (Wood dan Grey, 1991). Dalam sebuah kolaborasi, aktor yang

terlibat melindungi identitas mereka dengan mempertahankan kontrol individu. Di sisi lain, kontrol bersama melibatkan ketersediaan mitra untuk berbagi informasi, bukan hanya tentang operasi organisasi mereka sendiri, tetapi juga tentang apa yang mereka bisa dan tidak bisa dalam berkolaborasi. Dimensi otonomi mencoba untuk menangkap ketegangan yang implisit antara kepentingan aktor dan kepentingan bersama. Indikator dimensi otonomi ini berkaitan dengan sejauh mana aktor melihat kolaborasi sebagai penghalang misi organisasi, kepercayaan bahwa keuntungan mereka dipengaruhi oleh kolaborasi, dan kesadaran aktor untuk berusaha memenuhi harapan organisasi dan harapan aktor lain dalam kolaborasi.

- d. Dimensi Mutualitas (*The Process of Forging Mutually Beneficial Relationship: The Mutuality Dimension*) Dimensi mutualisme berakar pada saling ketergantungan. Sebuah organisasi harus mengalami saling ketergantungan baik dalam kesamaan kepentingan maupun perbedaan kepentingan, yang kemudian disebut Powell (1990) sebagai “complementarities”. Komplementaritas menjelaskan situasi dimana suatu organisasi mengorbankan haknya untuk mendapatkan daya dari organisasi lain demi mencapai kepentingan mereka sendiri. Dalam kolaborasi, adanya saling ketergantungan merupakan kunci yang penting agar hubungan antar organisasi terus terjalin dengan baik.
- e. Proses Membangun Norma Sosial: Kepercayaan dan Dimensi Timbal Balik (*The Process of Building Social Capital Norms: The Trust and Reciprocity Dimension*)

Pada kolaborasi, aktor individu akan menunjukkan kesediaan untuk

berinteraksi dalam kolaborasi jika aktor yang lain juga menunjukkan kesediaan yang sama. Hubungan timbal balik tersebut akan membentuk kepercayaan antar pihak-pihak yang berkolaborasi jika dilakukan secara berulang-ulang. Adanya kepercayaan antar pihak-pihak yang berkolaborasi memberikan manfaat terhadap kelangsungan kolaborasi, yakni:

1. membuat itikad baik, pihak-pihak yang berkolaborasi akan berperilaku sesuai komitmen eksplisit dan implisit;
 2. jujur dalam negosiasi apapun;
 3. pihak-pihak yang berkolaborasi tidak akan mengambil keuntungan yang lebih meskipun terdapat kesempatan (Cummings dan Bromiley, 1993:303).
3. Ansell dan Gash (2007) berpendapat bahwa dalam kolaborasi terdapat komponen-komponen yang membentuk siklus dan mempengaruhi satu sama lain. Komponen-komponen tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:
- a. Dialog tatap-muka (*face to face dialogue*)

Dialog antar-muka sebagai bentuk komunikasi menjadi hal yang penting dalam kolaborasi, karena adanya proses pembentukan konsensus. Komunikasi langsung (*face to face*) merupakan upaya untuk mengurangi stereotipe (yaitu persepsi aktor yang memandang adanya sisi buruk aktor lain) dan meningkatkan rasa hormat antar aktor. Dengan adanya komunikasi langsung, para aktor yang terlibat dalam kolaborasi menjadi lebih objektif dalam berinteraksi.
 - b. Membangun kepercayaan (*trustbuilding*)

Membangun kepercayaan merupakan syarat yang diperlukan untuk

membangun kolaborasi yang solid. Membangun kepercayaan memerlukan waktu yang tidak singkat, hal ini karena dalam kolaborasi diperlukan komunikasi yang intensif (terus-menerus) dan penyesuaian terhadap kondisi saat ini dari munculnya kembali konflik masa lalu (*prehistory antagonism*). Ansell dan Gash mengemukakan argumentasinya sebagai berikut: "If the prehistory is highly-antagonistic, then policy makers or stakeholders should budget time for effective remedial trust building. If they cannot justify the necessary time and cost, then they should not embark on a collaboration strategy (Ansell dan Gash, 2007: 559)" Pembuat kebijakan atau stakeholders harus mengalokasikan waktu untuk melakukan remedial pembangunan kepercayaan secara efektif. Apabila tidak, maka kolaborasi tidak seharusnya dilakukan.

c. Komitmen pada proses kolaborasi (*commitment to the process*)

Komitmen merupakan komponen yang sangat penting dalam proses kolaborasi. Komitmen berkaitan erat dengan motivasi asli para aktor dalam kolaborasi. Komitmen dipengaruhi oleh beberapa faktor, yakni:

- 1) mutual recognition yaitu berkaitan dengan pengakuan bersama;
- 2) *joint appreciation* yakni apresiasi bersama para aktor;
- 3) kepercayaan antar aktor;
- 4) *ownership the process* (rasa memiliki pada proses), hal ini berkaitan dengan pengaruh setiap aktor dalam pengambilan keputusan namun memiliki dilema, karena adanya kompleksitas dalam kolaborasi;
- 5) *interdependence* yakni saling ketergantungan antar aktor. Perbedaan kapasitas yang dimiliki para aktor memunculkan rasa ketergantungan yang dapat menumbuhkan dan memperkuat komitmen.

- d. Pemahaman bersama (*shared understanding*) Pemahaman bersama merupakan hal yang penting dalam mencapai tujuan bersama. Pemahaman bersama dapat diartikan sebagai *common mission* (misi umum), *common purpose* (tujuan umum), *common objectives* (obyektivitas umum), dan *shared vision* (visi bersama). Pemahaman yang dimaksud adalah penyatuan pemikiran dan persamaan tujuan, sehingga meminimalisir terjadinya kesalahpahaman antaraktor.
 - e. Dampak sementara (*intermediate outcomes*) Dampak sementara terjadi selama proses kolaborasi, oleh karena itu ada kata “sementara” di dalamnya. Dampak sementara menghasilkan feedbacks. Umpan balik yang diharapkan adalah umpan balik yang positif, yang disebut “*small-wins*” (kemenangan kecil) atau Roberts dan Bradley (1991) menyebutnya sebagai temporal property. Kemenangan kecil ini akan meningkatkan harapan masing-masing aktor dalam kolaborasi sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan komitmen.
4. Debbie Roberts, Rene van Wyk, dan Nalesh Dhanpat (2016:4-6) mengkategorikan lima kunci kolaborasi, yakni sebagai berikut:
- a. Tujuan Umum (*common purpose*), Visi bersama adalah faktor kunci kolaborasi yang akan membawa organisasi tetap bersama-sama mencapai tujuan tersebut.
 - b. Mutualitas (*mutuality*), Mutualitas terjadi ketika masing-masing pihak memberikan kontribusi sumber daya sehingga pihak lain memperoleh manfaat, misalnya saling bertukar informasi. Kesamaan misi, budaya, dan komitmen terhadap tujuan kolaborasi membantu memfasilitasi pertukaran sumber daya.

- c. Lingkungan yang memungkinkan (*enabling environment*), Lingkungan kolaboratif terdiri dari lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan pemimpin kolaborasi. Lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja organisasi dalam menjalankan kolaborasi. Kepemimpinan memiliki peran penting dalam menciptakan dan mempertahankan sebuah lingkungan kolaboratif dengan cara menghubungkan keahlian dan pengetahuan para aktor dalam organisasi.
- d. Kepercayaan (*trust*), Kepercayaan adalah salah satu faktor yang paling mendasari keberhasilan kolaborasi. Kepercayaan didasarkan pada keyakinan bahwa para aktor akan jujur dalam perjanjian dan mematuhi komitmen mereka dan tidak mengeksploitasi pihak lain. Adanya kontrol formal yang berlebihan dapat mengurangi kepercayaan antar aktor karena kontrol dianggap sebagai tanda ketidakpercayaan mengenai kemampuan dan karakter para aktor.
- e. Karakteristik pribadi tertentu (*specific personal characteristics*), Dalam sebuah kolaborasi, para aktor harus terbuka dan mampu memahami motif dan kepentingan organisasi lain. Pemahaman karakteristik aktor yang berkolaborasi dapat menumbuhkan kompromi sebagai konsekuensi dari pembuatan keputusan bersama dimana terdapat kepentingan yang tidak terjawab dalam keputusan tersebut.

Oleh DeSeve (2007) yang dikutip oleh Wijaya (2015) menyebutkan bahwa terdapat delapan item penting yang biasa dijadikan untuk mengukur keberhasilan sebuah kolaborasi dalam governance, yang meliputi:

- 1) *Type network structure* (struktur jaringan)
- 2) *Commitment to a common purpose* (komitmen terhadap tujuan)
- 3) *Trust among the participants* (adanya saling percaya terhadap

pelaku/peserta)

- 4) *Governance* (saling percaya diantara para pelaku, ada batas-batas siapa yang boleh terlibat dan siapa yang tidak boleh terlibat, Aturan main yang jelas yang disepakati bersama, kebebasan menentukan bagaimana kolaborasi dijalankan)
- 5) *Acces to authority* (akses terhadap kekuasaan)
- 6) *Distibutive accountability/responsibility* (pembagian akuntabilitas/responsibilitas)
- 7) *Information sharing* (berbagi informasi)
- 8) *Acces to resources* (akses terhadap sumber daya)

Argumen lain yang dikemukakan oleh Huxham dan Siv Vangen (1996) dikutip oleh Sabaruddin (2015 : 33) ada enam hal dalam proses kolaborasi antaralain:

- a. *Managing aims; aims, goals, atau objective* (tujuan) merupakan alasan utama suatu kolaborasi terjadi. Ada tiga level tujuan yaitu meta goals pada top level suatu pernyataan eksplisit tentang tujuan yang dicapai, penjabaran kepentingan yang ingin dicapai tiap organisasi yang terlibat, serta tujuan individu dari setiap organisasi.
- b. *Compromise*, kompromi dibutuhkan untuk mengatasi perbedaan cara kerja, kultur dan gaya kerja individu, norma dan nilai organisasi.
- c. *Communication*: bahasa merupakan isu utama komunikasi dalam yang harus disesuaikan dengan konteks, profesi, etnik, dan bahasa resmi.
- d. *Democracy and equality*: dalam kolaborasi ada tiga aspek yang harus diperhatikan, pertama siapa yang harus dilibatkan dalam kolaborasi, proses kolaborasi yaitu yaitu kesejajaran dan penghargaan atas setiap

orang. Ketiga, akuntabilitas dan keterwakilan dalam bentuk pertanggungjawaban terhadap organisasi dan konsistennya.

- e. *Power and trust*: secara psikologis digunakan untuk mengatasi perasaan “rendah diri” komunitas lokal dan sekaligus melawan perasaan “tinggi hati” lembaga pemerintah dan institusi global. Power dan trust diilustrasikan sebuah organisasi pemerintah menjadi penyandang dan tenaga ahli dalam kolaborasi. Sedangkan kelompok kecil suatu komunitas menyumbangkan keahlian penting dalam bentuk pengetahuan lokal.
- f. *Determination, commitment and stamina*; dalam kolaborasi sering terjadi collaborative inertia, yaitu suatu situasi kolaborasi yang tak seimbang (satu pihak berpengalaman, pihak yang lainnya tidak berpengalaman) sehingga tujuan kolaborasi menjadi sulit dicapai.

Sedangkan menurut John M. Bryson et al. (2006: 46-48) dalam Udiani (2016 : 12-14), membagi proses kolaborasi menjadi lima bidang sebagai berikut:

- a. Membentuk kesepakatan formal pada unsur-unsur tentang misi,
- b. Membangun kepemimpinan dalam proses kolaborasi dari dua jenis kepemimpinan, yang mempunyai wewenang dan akses terhadap sumber daya serta menjadi pemimpin yang memiliki komitmen dalam pelaksanaan kerjasama,
- c. Membangun legitimasi,
- d. Membangun kepercayaan dan bertindak bersama-sama,
- e. Merencanakan sebagai salah satu indikator untuk kesuksesan masa depan.

II.1.3 Karakteristik Kolaborasi

Menurut Gazley dan Budney (2007) dalam Dwiyanto (2015 : 255- 256),

menyebutkan bahwa karakteristik utama yang melekat pada kolaborasi, setidaknya ada lima karakteristik, yaitu:

1. Setidaknya melibatkan dua atau lebih aktor, dan paling tidak salah satunya adalah institusi pemerintah
2. Masing-masing aktor dapat melakukan tawar menawar dan negosiasi atas namanya sendiri
3. Melibatkan kerjasama jangka panjang dan membutuhkan daya tahan tinggi
4. Melibatkan kerjasama jangka panjang dan membutuhkan daya tahan tinggi
5. Masing-masing aktor memiliki kontribusi terhadap kolaborasi, baik bersifat material seperti sumberdaya ataupun simbolik misalnya berbagai kewenangan
6. Semua aktor bertanggungjawab atas hasilnya

II.1.4 Hambatan dalam Kolaborasi

Kolaborasi yang dilakukan oleh beberapa aktor yang terlibat dalam mencapai tujuan yang disepakati tentunya tidaklah mudah akan tetapi dalam pelaksanaannya terdapat hambatan –hambatan. Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan gagalnya suatu kolaborasi (Wijaya, 2015) diantaranya adalah :

1. Terkait faktor budaya adalah bahwa kolaborasi bias gagal karena adanya kecenderungan budaya ketergantungan pada prosedur dan tidak berani mengambil terobosan dan resiko serta disebabkan karena kooptasi dan strategi pecah belah dengan cara mengakomodasi kepentingan kelompok-kelompok yang pro kebijakan pemerintah dan mengabaikan kelompok yang

anti kebijakan pemerintah

2. Terkait dengan factor institusi, Kolaborasi gagal karena adanya kecenderungan institusi-institusi yang terlibat dalam kolaborasi (terutama dari pihak pemerintah) cenderung menerapkan system hirarkis terhadap institusi-institusi lain yang terlibat dalam kolaborasi tersebut.
3. Terkait dengan faktor politik, kolaborasi gagal dikarenakan kurangnya inovasi para pemimpin dalam mencapai tujuan-tujuan politik yang kompleks dan kontradiktif. Kepemimpinan yang inovatif (*forwad looking*) adalah pemimpin yang bias memperkenalkan berbagai macam nilai-nilai dan dan tujuan politis yang bias menjadikan sebagai inti pemerintahan yang kolaboratif.

Agrumen lain yang dikemukakan Gray (1989) dalam Wahyudiantik (2013) mengenai kendala/hambatan dalam kolaborasi adalah sebagai berikut:

1. Komitmen yang bertentangan dengan kolaborasi
2. Sejarah permusuhan yang dilandasi perbedaan ideologi dalam waktu lama
3. Kondisi kebijakan tidak memperhatikan alokasi sumberdaya
4. Kerumitan bersifat teknise. Budaya kelembagaan dan politik/nolegitimasi
5. *Unilateral action* (satu pihak memiliki power melakukan aksisepihak)

II.1.5 Desain Kelembagaan

Kolaborasi Desain kelembagaan (*institutional*) sebagai acuan dasar dan aturan dasar dari proses kolaborasi serta sebagai legitimasi procedural dari proses kolaborasi. Ansell and Gash (2007) menyatakan bahwa desain institusional mengacu pada aturan-aturan dasar untuk kolaborasi, yang penting untuk legitimasi prosedural dari proses kolaboratif. Akses ke proses kolaboratif itu sendiri merupakan masalah desain yang paling mendasar. Menekankan azas-

ukuran bahwa proses harus terbuka dan inklusif.

Proses legitimasi dalam desain kelembagaan kolaborasi dianggap sebagai jantung berdasarkan atas kesempatan bagi para pemangku kepentingan untuk membicarakan dengan orang lain tentang hasil-hasil kebijakan dan klaim bahwa hasil kebijakan merupakan konsensus berbasis luas, strategi proaktif memobilisasi pemangku kepentingan yang kurang terwakili dengan demikian ini menjadi sangat penting.

Susskind dan Cruikshank dan Gunton dan Hari (Ansell and Gash, 2007), mengatakan Masalah akhir desain kelembagaan adalah penggunaan tenggat waktu. Meskipun beberapa penulis menunjukkan pentingnya tenggat waktu karena pertemuan kolaboratif dapat habis sehingga tenggat waktu dapat sewenang-wenang membatasi ruang lingkup pembahasan. Tenggat waktu dapat melemahkan sifat berkelanjutan dari kerjasama, secara tidak sengaja mengurangi insentif untuk kerjasama jangka panjang. Adapun jadwal yang digunakan harus realistis.

Kelembagaan (*institutional*) dalam hal ini merupakan sebuah istilah untuk menggambarkan praktik untuk mengelola interaksi sosial. Asumsi yang dibangun dari pendapat tersebut adalah bahwa kelembagaan sosial yang terdiri dari tipe jejaring termasuk hubungan para aktor yang terhubung secara bersama-sama dalam membentuk system aturan. (Kurniasih, et al., 2017).

Oleh karena itu desain kelembagaan sangat menentukan keberhasilan suatu pembangunan atau program. Dengan demikian diperlukan sinergitas dari proses kolaborasi para aktor dalam mencapai desain kelembagaan yang efektif.

II.1.6 Kolaborasi Organisasi

Definisi Kolaborasi organisasi adalah bekerja sama khususnya dalam

usaha penggabungan pemikiran. Hal ini sesuai dengan definisi kolaborasi sebagai jaringan atau distribusi informasi, sumberdaya, aktivitas dan kapabilitas organisasi dalam dua atau lebih sektor untuk bekerjasama mencapai tujuan yang tidak bisa dicapai jika bekerja sendiri-sendiri.

Untuk tujuan kolaborasi, dukungan diterjemahkan ke dalam perjanjian formal antara para pihak dan berbagi tanggung jawab, sumber daya, risiko dan manfaat. Sebagai aturan perjanjian tertulis dilakukan secara formal untuk jangka waktu tertentu dan paling sering dalam bentuk kontrak. Oleh karena itu, model kolaborasi umumnya dicirikan oleh karakteristik sebagai berikut; pertama, minimal dua lembaga yang berbeda sektor, salah satu dari sektor publik dengan swasta, atau sektor non-profit. Kedua, adanya perjanjian tertulis yang resmi untuk jangka waktu tertentu, ketiga adanya tujuan bersama yang ditujukan untuk pemberian layanan publik dan keempattanggungjawabbersamayangterdiridari risiko bersama, sumber daya, biaya dan manfaat, baik berwujud dan tidak berwujud.

Kolaborasi organisasi merupakan relasi dalam bentuk spesifik yang menempatkan relasi organisasi non pemerintah (yang concern dalam isu- isu lingkungan dan sumber daya alam) dengan organisasi pemerintah. Lebih lanjut dijelaskan Rilley (200:3:14-15), dengan relasi tersebut keduanya bertindak bersama-sama dalam desain dan implementasi program pengembangan pedesaan. Bentuk interaksi keduanya tidak sekedar perjanjiandua organisasi untuk bekerjasama dengan lembaga pemerintah yang terlibat, saling mengakui dan berpartisipasi secara aktif. Kolaborasi sebagai bentuk spesifik relasi saat ini telah diakui beberapa ahli sebagai alat penting dalam memperbaiki pembangunan secara sistematis, namun secara luas belum dipraktikkan. Hal ini karena relasi seperti ini melibatkan kesadaran para pihak, baik pemerintah

maupun organisasi sukarela untuk bekerjasama dalam kondisi ketidak saling percaya dan egoisme antarakeduanya.

Sementara itu, Sink (1998) dalam Dwiyanto (2011:253) menjelaskan kerjasama kolaboratif sebagai :

“Sebuah proses dimana organisasi-organisasi yang memiliki suatu kepentingan terhadap satu masalah tertentu berusaha mencari solusi yang ditentukan secara bersama dalam rangka mencapai tujuan yang mereka tidak dapat mencapainya secara sendiri-sendiri”.

Untuk menggunakan konsep yang sederhana ini maka kerjasama antara organisasi publik dan lembaga non pemerintah yang bersifat kolaboratif memiliki beberapa ciri, antara lain yaitu: kerjasama bersifat sukarela, masing-masing pihak memiliki kedudukan yang setara, masing-masing juga memiliki otonomi dan kekuasaan yang setara, masing-masing juga memiliki otonomi dan kekuasaan untuk mengambil keputusan secara independen walaupun mereka sepakat untuk tunduk pada kesepakatan bersama, dan para pihak yang bekerjasama memiliki tujuan yang bersifat transformasional atau memiliki keinginan untuk meningkatkan kapasitas sistemik dengan menggabungkan sumberdaya yang mereka kuasai seperti yang dikemukakan oleh Gray & Wood (1991) sebagaimana dikutip oleh Dwiyanto(2011).

Pada kerjasama yang bersifat kolaboratif, hubungan prinsipal-agen tidak berlaku karena kerjasama yang terjadi adalah kerjasama antara prinsipal dengan prinsipal seperti yang dikemukakan Peter (1995) (Dwiyanto, 2011:251). Para pihak yang berkolaborasi adalah prinsipal dan sekaligus juga bertindak sebagai agen untuk diri mereka sendiri. Mereka sepakat bekerjasama karena mereka memiliki kesamaan visi dan tujuan untuk diwujudkan secara bersama-sama,

yang mungkin akan sulit dicapai ketika masing-masing bekerja sendiri. Kerjasama kolaboratif karena itu menuntut adanya penyamaan visi dan penyatuan tujuan, strategi, dan aktivitas untuk mencapai tujuan. Walaupun dalam kolaborasi terjadi penyamaan visi, tujuan, strategi dan aktivitas antara pihak, mereka masing-masing tetap memiliki otoritas untuk mengambil keputusan secara independen. Masing-masing pihak tetap memiliki otoritas dalam mengelola organisasinya walaupun mereka tunduk pada kesepakatan bersama.

Kolaborasi adalah hubungan antar organisasi yang saling berpartisipasi dan saling menyetujui untuk bersama mencapai tujuan, berbagi informasi, berbagi sumber daya, berbagi manfaat, dan bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan bersama untuk menyelesaikan berbagai masalah. Morsink et al. (1991:6) mengemukakan kolaborasi sebagai suatu upaya bersama untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi suatu program.

Sebagai upaya tersebut ada (terkandung) tindakan bersama atau terkoordinasi yang dilakukan anggota tim untuk mencapai tujuan bersama tim tersebut. Konsep kolaborasi dengan mengatakan bahwa kerjasama yang bersifat kolaboratif melibatkan kerjasama antar pihak yang intensif, termasuk adanya upaya secara sadar untuk melakukan alignment dalam tujuan, strategi, agenda, sumber daya dan aktivitas. Kedua institusi yang pada dasarnya memiliki tujuan yang berbeda membangun visi bersama (shared vision) dan berusaha mewujudkannya secara bersama-sama. Untuk itu mereka menyatukan atau setidaknya melakukan aliansi secara vertikal mulai dari sasaran, strategi sampai dengan aktivitas dalam rangka pencapaian tujuan bersama yang mereka yakini lebih bernilai dari tujuan yang dimiliki oleh masing-masing.

Pada kerjasama kolaborasi, visi bersama ini menjadi dasar bagi masing-

masing pihak untuk merumuskan tujuan, strategi, alokasi sumberdaya dan aktivitas masing-masing sehingga kesemuanya memiliki kontribusi terhadap terwujudnya visi bersama tersebut seperti yang dikemukakan Fosler (2002) dalam Dwiyanto (2011). Dalam kerjasama yang bersifat kolaboratif masing-masing pihak diikat oleh adanya satu kepentingan bersama untuk mencari solusi terhadap masalah atau isu tertentu, yang dirasakan oleh para pihak sangat mengganggu kepentingannya. Kemauan untuk melakukan kerjasama muncul karena adanya keinginan untuk mencari solusi terhadap masalah yang dirasakan bersama oleh suatu organisasi publik dengan mitranya dari organisasi di sektor privat.

Keduanya merasa bahwa masalah atau kepentingan tersebut dapat diselesaikan secara lebih mudah apabila mereka secara bersama-sama bekerja untuk mencari solusi terhadap masalah atau kepentingan bersama tersebut. Masalah atau kepentingan bersama menjadi sumber inspirasi dan motivasi bagi berkembangnya kolaborasi organisasi publik dengan organisasi mitranya di sektor privat.

II.2 Konsep Pelayanan Publik

II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah

kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat.

Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat

Jika sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik

yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut.

Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (2015) dalam Hayat (2017), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.

Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dalam pemberian pelayanan. Aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, kompetensi dan akuntabilitas yang komprehensif menjadi keniscayaan, karena hal itu terkait dengan tugas dan fungsi yang melekat dalam dirinya. Aparatur negara adalah kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintah. Jika aparturnya kompeten, maka pelayanan dapat dijalankan sebagaimana mestinya, tentunya kualitas layanan yang diberikan juga berpengaruh terhadap aspek yang dilayaninya. Artinya bahwa, kualitas pelayanan publik ditentukan oleh siapa yang memberikan pelayanan.

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang

memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanannya diberikan.

Pelayanan tidak ditafsirkan hanya dengan kontekstualitasnya saja, tetapi harus diimplementasikan secara substantif. Bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus diaktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Sehingga keberadaan pemberi layanan dengan berbagai cara dan metodenya dan penerima layanan dengan berbagai syarat dan ketentuannya dapat diintegrasikan dalam kerangka pemberian pelayanan publik yang prima. Sesuai dengan kebutuhannya, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi dasar untuk menciptakan pemerintahan yang baik.

Pasal 5 UU No. 25/2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi sikap, perilaku dan penerimaan dari aparatur pemberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan, dan lain sebagainya, tetapi pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya. Dalam UU tersebut juga menjelaskan

bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur.

Ruang lingkup pelayanan publik dalam bidang jasa seperti dalam ayat (2) Pasal 5 menyebutkan bahwa pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (UU No. 25/2009).

Pemenuhan terhadap ruang lingkup pelayanan publik harus dipenuhi oleh negara sebagai penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan. Keduanya saling berintegrasi dalam menjalankan aturan dan ketentuan perundang-undangan dalam berbangsa dan bernegara, sehingga kolaborasi tersebut menghasilkan kemajuan dan kesejahteraan bangsa untuk masyarakat.

Sementara pelayanan barang publik seperti yang tercantum dalam Pasal 5 ayat (3), yaitu meliputi:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruhnya dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Pengadaan dan penyaluran barang milik publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturanperundang-undangan.

Sementara itu, pada aspek pelayanan jasa publik, diatur dalam ayat (4), yaitu:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggarandaerah;
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan,atau kekayaan daerah yangdipisahkan;
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturanperundang-undangan.

Sementara itu, pelayanan publik dalam aspek administratifnya, diatur dalam ayat (7), yaitu:

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda

warga Negara.

- b. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Ketiga aspek pelayanan publik tersebut di atas harus diselenggarakan secara optimal dan berkualitas oleh pemerintah dalam rangka menjalankan amanah masyarakat dalam penerimaan terhadap pelayanan publik dan untuk pemenuhan terhadap kepentingan masyarakat. Ketiga unsur tersebut menjadi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan kebangsaan dan bernegara. Tentunya sebagai warga Negara yang baik, masyarakat juga tidak hanya menuntut kepada pemerintah atas pelayanan yang prima. Tetapi harus mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Oleh karena itu, sistem pelayanan menjadi pengaturan yang ketat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat diupayakan dengan pemberlakuan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepentingan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan adalah hal yang mutlak dilakukan oleh penyelenggara pelayanan. Bukan siapa yang melakukan, tetapi siapa yang membutuhkan. Sehingga dengan demikian, pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dapat dilakukan secara optimal.

Optimalisasi pelayanan publik adalah keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat. Tercapainya reformasi birokrasi dan good governance salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal. Ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu kepemimpinan (*leadership*), budaya organisasi

(*organizational culture*), kelembagaan, tata kerja (*standar operating procedural*), standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, penggunaa teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia (Lembaga Administrasi Negara, 2010).

II.2.2 Fungsi Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kinerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang posesif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan soft skill yang dimiliki setiap aparatur, berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga Negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah. Tepat waktu, dan baik.

Kepastian hukum yang dimaksudkan untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik yang sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang diperlukan oleh masyarakat dalam hal pelayanan

publik menjadi kewajiban bagi aparaturnya. Tetapi, harus diperhatikan pula oleh masyarakat, sistem dan cara menerima pelayanan publik. Prinsipnya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan pelayanan publik. Misalnya dalam pengadaan Inovasi Transportasi, masyarakat harus tahu syarat dan ketentuan pengadaan Inovasi terhadap transportasi, baik dalam segi waktu penyelesaian maupun aspek biayanya. Sehingga jika ini dipenuhi secara baik, pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik.

Asas pelayanan publik terdiri yang tertuang dalam pasal 4 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berdasar pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

II.2.3 Tujuan Pelayanan Publik

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik, tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai dari sikap aparaturnya yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sampai kepada perilaku aparaturnya. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terikat dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan public tersebut.

II.2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

- a. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah

dimengerti.

- b. Akuntabilitas 18 Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturanperundang-undangan.
- c. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi danefektivitas.
- d. Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapanmasyarakat.
- e. Kesamaan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan statusekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak. Selain itu, pelayan publik dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:
 1. Pelayanan pemerintahan Adalah jenis pelayanan masyarakat terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayan KTP, SIM, pajak, dankeimigrasian.
 2. Pelayanan pembangunan Suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada 19 masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan- pelabuhan, dan lainnya.
 3. Pelayanan utilitas Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.
 4. Pelayanan sandang, pangan, dan papan Merupakan jenis pelayanan

yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.

5. Pelayanan kemasyarakatan yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingan lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara tradisional), terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah setidaknya-tidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan public tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya. (Tentunya kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan/perda tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan pro sehingga pengambilan keputusannya, karena masyarakatlah yang menjadi objek pelayanan tersebut).
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan public tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian

hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).

Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (ingat konsep *reinventing government* dan *banishing bureaucracy*)

II.2.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustopadidjaja dan Fernanda (2003:186) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi:

- a. Menetapkan standar pelayanan, artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosuder pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.
- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan harus memiliki berbagai instrumen yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, di mana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, pengertian adil adalah proporsional sesuai

dengan tarif yang dibayarkannya.

- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit- unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benarbenar mudah diakses oleh masyarakatpelanggan.
- e. Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangantersebut.
- f. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektivitas, serta ekonomis sehingga penggunaan sumber-sumber dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini.
- g. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan penyelenggara pelayanan harus secara kontinu melakukan pembaruan dan penyempurnaan baik secara responsif sesuai dengan masukan dari masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan maupun secara proaktif atas kehendakmanajemen.

Di samping itu, untuk mewujudkan layanan yang berkualitas, perlu diterapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai, proses dan prosedur harus ditetapkan lebihawal.
- b. Prosesdanprosedurituharusdiketahuiolehsemuapihakyangterlibat.Pr

oses dan prosedur itu tidak boleh membingungkan dan mengundang interpretasi ganda.

- c. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, satu mata rantai, yang akhirnya membuahakan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
- d. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara secara periodik, dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
- e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakan secara berkala. Semua staf hendaknya siap dan ingin berubah pula apabila keadaan berubah.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, dan selera konsumen.
- g. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai rekannya, yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya ia melaksanakan suatu kewajiban.

II.2.6 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau

penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
4. Saran dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

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 (Rifusa,2010).

Menurut Soesilo (1999) dalam 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 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 (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 tidakakanpernah 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 danbarang.

Kegiatan ekonomi dan transportasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, dimana keduanya dapat saling mempengaruhi. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Tamin (1997) dalam 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. Penting kegiatan ekonomi mengharuskan adanya 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 penggunaanya. Jalan ditunjukan 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 energy 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 monorel.

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 kapalmesin.

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 Pete-PetePassikola

II.4.1 Pengertian Pete-PetePassikola

Pasikola atau Petepete Anak Sekolah berawal dari lokakarya design thinking bagaimana menciptakan transportasi publik yang dicintai masyarakat. Lokakarya ini diselenggarakan oleh United Nations Development Programme (UNDP) bekerja sama dengan UN Pulse Lab Jakarta, Bursa Pengetahuan Kawasan Timur Indonesia (BaKTI), Pemerintah Kota Makassar- Dinas Perhubungan (Dishub), Organisasi Angkutan Darat (Organda) pada bulan November 2016.

Pada workshop ini mengemuka 6 (enam) ide dari enam kelompok. Masing-masing kelompok terdiri dari berbagai unsur elemen masyarakat seperti akademisi, pemerintah daerah, komunitas kreatif hingga penyandang disabilitas.

Hadir pula perwakilan Organda, Dinas Perhubungan dan Kepolisian. Keenam ide itu muncul dari diskusi kelompok yang kemudian dimatangkan pada sesi ujicoba pada warga sekitar.

Pada bagian akhir lokakarya yang berlangsung tiga hari ini, keenam kelompok mempresentasikan ide mereka dihadapan Pavaani Reddy, UNDP Bangkok Regional Hub dan Bapak Mario Said, Kepala Dinas Perhubungan Kota Makassar. Pada sesi pitching ini, keenam kelompok diberi kebebasan menggunakan media apa saja dalam presentasi namun hanya diberi waktu selama lima menit.

Pada sesi presentasi ini akhirnya terpilih tiga ide untuk dikembangkan dalam tahapan inkubasi yaitu pertama, Petepete Anak Sekolah, disingkat Pasikola. Ide ini mengoptimalkan pete-pete yang sudah ada untuk digunakan sebagai angkutan khusus bagi anak-anak sekolah. Pasikola akan melalui trayek

dari kawasan pemukiman ke sekolah-sekolah. Kedua, Sistem Feeder Bajikia, mengurai trayek utama yang padat dan mengarahkannya ke dalam pemukiman/kompleks perumahan. Di dalam pemukiman ini, pete- pete dan bentor mengambil penumpang lalu bertindak sebagai pengumpan penumpang yang berlokasi di Mall, pasar dan sekolah. Ketiga, E-Nassami, ide ini berupa sistem informasi dan komunikasi transportasi publik di Makassar. Tujuan dari proses inkubasi adalah agar ide yang sudah dibentuk sebelumnya dapat dikembangkan dengan melakukan uji lapangan dan syarat implementasi konsep tersebut dapat digali lebih dalam bersama dengan para stakeholderterkait.

Pada bulan Februari – April 2017 dilaksanakan proses inkubasi. Selama proses inkubasi, tiga tim tersebut sepakat untuk mengintegrasikan 3 solusi ide tersebut menjadi 1 solusi PASIKOLA untuk transportasi anak sekolah yang aman dan sarat dengan nilai edukasi. Sistem informasi E- Nassami akan menyediakansistem tracking yang memungkinkan orang tua dan sekolah melacak kendaraan dan menerima pemberitahuan pada saat kedatangan dan waktu penjemputan. Selama bulan Maret-April, tim kerja proses inkubasi juga mengembangkan konsep program termasuk model bisnis dan juga mempersiapkan hal-hal yang dibutuhkan untuk periode piloting/uji coba yang dilaksanakan pada bulan Mei 2017.

Piloting atau uji coba pertama dijalankan oleh 4 anggota tim dengan bekerja sama dengan Dishub Kota Makassar, Organda, Dinas Pendidikan dan difasilitasi oleh BaKTI. Empat anggota tim ini sebelumnya terlibat aktif pada workshop Design Thinking dan tahap inkubasi. Piloting pertama dibagi dalam 3 tahap yaitu:

Piloting	Tanggal	SD	SMP
1.1	15 Mei – 10 Juni 2017		1
1.2	24 Juli – 19 Agustus 2017	1	1
1.3	4 September – 30 September 2017	2	2

Beberapa kegiatan sebagai tahapan persiapan sebelum pelaksanaan Piloting 1.1 antara lain adalah:

1. Modifikasimobil

Dalam Piloting 1.1, tim Pasikola memodifikasi satu petepete regular menjadi angkutan anak sekolah. Pengerjaan mobil petepete itu melalui dua tahap: perbaikan body dan interior mobil. Item-item perbaikan body dan interior mobil berdasarkan masukan orang tua siswa dan siswa saat proses prototyping dan tahap inkubasi.

2. Pelatihan pengemudiPasikola

Pelatihan dan on the job training yang melibatkan Dishub Kota Makassar, Organda, psikolog anak, dan pengemudi angkutan antar jemput.

3. Koordinasi dengan Dinas Pendidikan KotaMakassar

Dinas Pendidikan Kota Makassar merekomendasikan SMPN 3 Makassar dengan pertimbangan lokasi sekolah ini terletak di kawasan yang rawan macet. Dalam koordinasi ini juga Dinas Pendidikan Kota Makassar menghubungkan langsung ke pihak sekolah. Setiap armada Pasikola hanya bisa menampung 10 orang siswa dan siswi.

Selain tiga kegiatan di atas, pada Piloting 1.1. telah dilakukan juga Koordinasi dengan Pihak SMPN 3 Makassar, Rapat Pemantapan Pasikola, pertemuan dengan Walikota Makassar dan orang tua siswa, serta cek lokasi

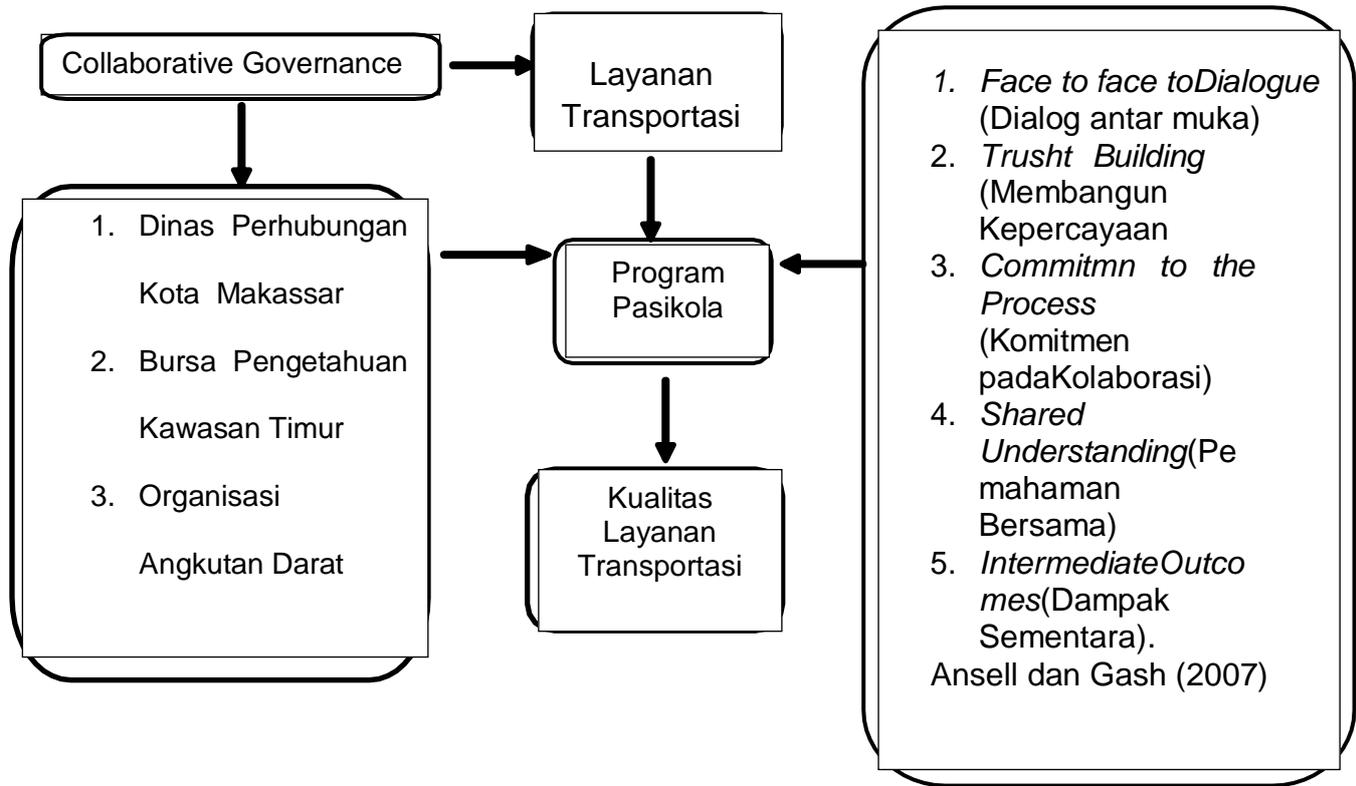
rumah siswa dan rute penjemputan.

Pada piloting 1.1, aplikasi sistem informasi E-Nassami Pasikola masih dalam proses pengembangan sehingga sistem tracking masih menggunakan Se Tracker dan Google Maps serta komunikasi via Whatsapp antara tim Pasikola, driver dan orang tua siswa. Harapannya aplikasi E-Nassami Pasikola dapat digunakan pada piloting 1.3.

Pada tanggal 22 Mei 2017, Walikota Makassar juga melaunching Program Pasikola yang dirangkaikan dengan kegiatan Makassar CityExpo.

II.5 Kerangka Pikir

Kolaborasi organisasi dalam pelayanan transportasi khususnya Passikola yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kerjasama yang dilakukan oleh pihak pemerintah yang diwakili oleh Dinas Perhubungan (Dishub) , swasta diwakili Oleh Organisasi Angkutan Darat (Organda), dan masyarakat diwakili oleh Bursa Pengetahuan Kawasan Timur Indonesia (Bakti) khususnya dalam usaha penggabungan pemikiran dalam hal ini pencapaian tujuan dengan menggunakan indicator komponen-komponen kolaborasi menurut Ansell dan Gash (2007) yang membagi beberapa komponen kolaborasi, meliputi; *Face to face to Dialogue* (Dialog antar muka), *Trust Building* (Membangun Kepercayaan), *Commitment to the Process* (Komitmen pada Kolaborasi), *Shared Understanding* (Pemahaman Bersama), *Intermediate Outcomes* (Dampak Sementara). Dan untuk mengetahui bagaimana kolaborasi organisasi dalam pelayanan transportasi passikola di Kota Makassar. Berdasarkan penjelasan mengenai kolaborasi organisasi dalam pelayanan transportasi Pete-Pete Passikola di Kota Makassar, maka dibuatlah sebuah kerangka pikir penelitian, sebagaiberikut:



Gambar.1 Bagan Kerangka Pikir