

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemacetan lalu lintas merupakan salah satu permasalahan utama di kota-kota besar dengan tingkat kepadatan penduduk dan mobilitas yang tinggi. Peningkatan penggunaan kendaraan pribadi setiap tahunnya menjadi salah satu faktor dominan penyebab kemacetan. Kota Makassar, sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan sekaligus gerbang utama Kawasan Timur Indonesia (KTI), berperan sebagai pusat perdagangan dan jasa, pusat kegiatan industri, pusat kegiatan pemerintahan, jasa angkutan barang dan penumpang baik darat, laut maupun udara dan pusat pelayanan pendidikan dan kesehatan, menghadapi tantangan serius dalam pengelolaan transportasi perkotaan. Berdasarkan data, pertumbuhan jumlah kendaraan di Kota Makassar meningkat secara signifikan, yakni kendaraan roda dua bertambah sekitar 13–14% per tahun dan kendaraan roda empat meningkat 8–10% per tahun (Hafid et al., 2022). Hingga saat ini, jumlah kendaraan telah mencapai sekitar 2,9 juta unit, melebihi jumlah penduduk Kota Makassar yang hanya sekitar 1,7 juta jiwa. Kondisi ini menunjukkan rasio kepemilikan kendaraan yang sangat tinggi, yang berimplikasi pada meningkatnya volume lalu lintas.

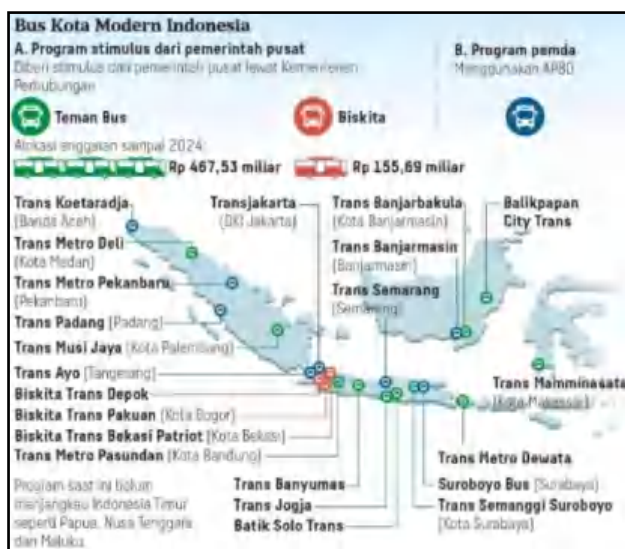
Selain itu, infrastruktur jalan di Makassar yang relatif terbatas dan tidak sebanding dengan pertumbuhan kendaraan memperparah kemacetan, terutama pada ruas-ruas jalan utama yang menjadi jalur penghubung antarwilayah. Faktor lain seperti minimnya transportasi publik yang memadai, perilaku pengendara yang kurang tertib, serta manajemen lalu lintas yang belum optimal juga turut memperburuk kondisi kemacetan di kota ini. Jika tidak ditangani secara komprehensif melalui pengembangan transportasi massal, kebijakan pembatasan kendaraan pribadi, dan perbaikan tata kelola lalu lintas, kemacetan di Kota Makassar diperkirakan akan terus meningkat dan berdampak pada produktivitas ekonomi serta kualitas lingkungan perkotaan. Solusi efektif yang dapat dilakukan yaitu memfasilitasi masyarakat dengan mengadakan angkutan umum sehingga mampu mengurangi tingkat penggunaan kendaraan pribadi. Berbagai kebijakan telah dicanangkan pemerintah yang bertujuan meningkatkan kualitas transportasi publik khususnya di wilayah Kota Makassar (Damayanti et al., 2023).

Dalam penyediaan angkutan umum untuk memenuhi kebutuhan mobilitas yang semakin tinggi memerlukan sarana transportasi yang lebih efisien, nyaman, cepat, dan mudah untuk dijangkau salah satunya dengan menerapkan pendoperasian angkutan umum perkotaan yang dijalankan dengan skema *Buy the*



Service merupakan program Kementerian Perhubungan melalui penerapan teknologi transportasi untuk meningkatkan keselamatan dan juna. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan, ungan Republik Indonesia mengembangkan *Teman Bus*. *Teman* untuk implementasi program *Buy the Service* dari Kementrian publik Indonesia sebagai bentuk kehadiran pemerintah untuk

mengembangkan angkutan umum di kawasan perkotaan guna meningkatkan keselamatan dan keamanan serta kenyamanan mobilisasi penumpang. Program *Buy the Service* merupakan kewenangan pusat yang dikelola dan dikoordinasikan secara langsung oleh Kementerian Perhubungan yang pada mulanya hanya diterapkan pada 5 kota di Indonesia yakni Surakarta, Palembang, Medan, Denpasar, dan Yogyakarta. Kini telah bertambah menjadi 11 kota dengan 6 kota lainnya yakni Bandung, Makassar, Banyumas, Banjarmasin, Surabaya, dan Bogor. Program ini sebagai upaya peningkatan layanan angkutan umum perkotaan yang mana seiring perkembangan teknologi komunikasi dan informasi akan memerlukan sistem cerdas dan efisien dalam layanan transportasi. Salah satunya yaitu Program *Teman Bus* Trans Mamminasata melalui Direktorat Jendral Perhubungan Darat sebagai penyedia transportasi umum bagi masyarakat Kota Makassar (Hafid et al., 2022).



Gambar 1. Persebaran Bus Kota

Pelaksana Teknis dari Layanan *Teman Bus* Trans Mamminasata sesuai Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan No. 31 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Transportasi Mamminasata Pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan. *Teman Bus* Trans Mamminasata telah diresmikan sejak 13 November 2021 di Kota Makassar, dengan jumlah armada bus diawal sebanyak 53 unit bus yang telah beroperasi pada dua koridor yang terdiri dari 88 unit halte yang tersebar di wilayah Mamminasata. Program *Teman Bus* memanfaatkan armada bus sederhana dengan muatan 40 sampai 60 dengan jumlah serta memiliki kursi prioritas. *Teman Bus* memiliki potensi yang a Makassar, beroperasi sejak tahun 2021 hingga saat ini. *Teman* asi pada pukul 05:00 WITA sampai dengan pukul 21:00 WITA, angan bus berikutnya adalah 5 menit. Kemudian, seiring dengan rogram tersebut, peningkatan kebutuhan transportasi publik ini menghadirkan empat koridor dengan detail sebagai berikut.



Tabel 1. Rute *Teman Bus* Trans Mamminasata 2021

KORIDOR	RUTE	PANJANG (KM)	JUMLAH HALTE	JUMLAH ARMADA (SO)	(SGO)
1	Panakukang Square – Pelambulan Galesong Mall Panakukang –	69	103	27	30
2	Bandara Internasional Sultan Hasanuddin	51	68	21	23
3	Kampus 2 PNUP – Kampus 2 PIP	43	62	17	19
4	Kampus Teknik Unhas Gowa – Panakukang Square	33	55	14	15

Sumber : Dinas Perhubungan SulSel, 2021

Teman Bus merupakan singkatan dari Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman. *Teman Bus* menjadi angkutan umum jenis bis yang pertama dalam program *Buy the Service* (BTS) oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Namun, hingga saat ini tingkat penggunaan *Teman Bus* hanya mencapai angka 50% (Agustien et al., 2022). Berdasarkan hasil pra survei menunjukkan antusias masyarakat yang menggunakan *Teman Bus* masih sangat rendah terkhusus pada rute koridor 2 (Mall Panakukang-Bandara Internasional Sultan Hasanuddin) dengan presentase 14,103% (Azmi Luthfiyyah et al., 2023).

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 30 tahun 2021 untuk memenuhi kebutuhan penduduk akan jasa transportasi perkotaan dan masyarakat beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi massal sehingga bisa mengatasi kemacetan yang semakin meningkat dan mengatasi sistem transportasi yang memburuk di Kota Makassar, pemerintah menginisiasi pembangunan *Teman Bus* (Trans Mamminasata) adalah bentuk transportasi berorientasi pelanggan yang menggabungkan pemberhentian (halte), perencanaan, kendaraan dan elemen sistem transportasi, menjadi sistem bus terintegrasi, nyaman, aman, tepat waktu, dan implementasi program *Buy the Service* (Salsabilah S et al., 2022).

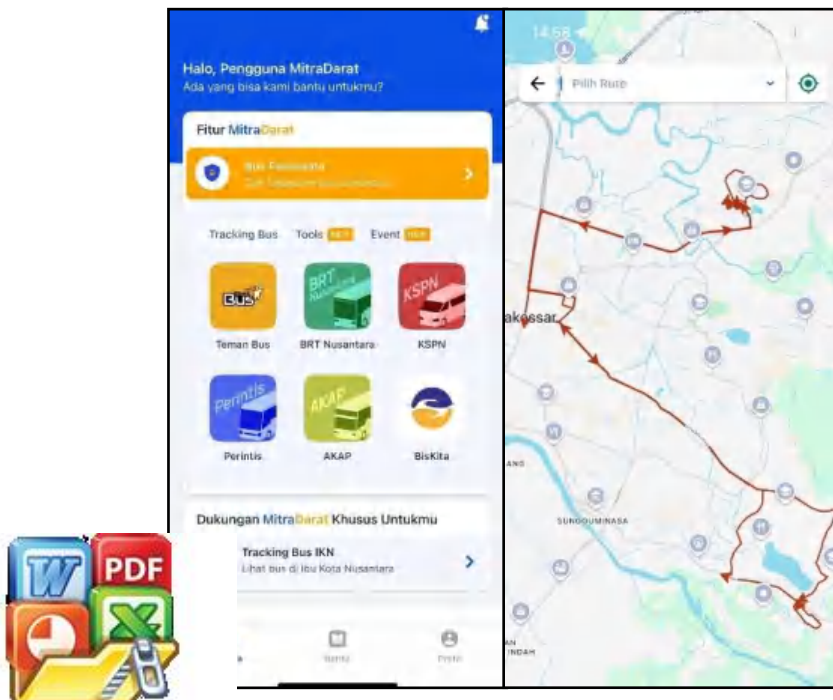
Teman Bus diharapkan dapat menjadi kendaran pelayanan terbaik di Indonesia terutama di Kota Makassar, sehingga *Teman Bus* memiliki standar minimal yang ditetapkan oleh pemerintah, *Teman Bus* menawarkan tarif yang sangat terjangkau. Tidak hanya itu juga dilengkapi dengan *aplikasi mobile* yang memudahkan penumpang untuk mendapatkan informasi rute, halte, dan jadwal bus (Salsabilah S et al., 2022).





Gambar 2. Armada *Teman Bus*

Namun, seiring berjalannya program tersebut *Teman Bus* dihadapkan pada berbagai tantangan dalam hal implementasi dan keberlanjutan. Di antaranya adalah rendahnya tingkat pengguna masyarakat, keterbatasan dana, serta persaingan dengan moda transportasi lainnya seperti kendaraan pribadi dan ojek online yang semakin populer (Salsabilah S et al., 2022). Mengakibatkan program *Teman Bus* menyisahkan satu koridor. Oleh karena itu, sangat diperlukan upaya analisis manajemen strategi yang komprehensif untuk memahami faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi keberhasilan program *Teman Bus*.



Gambar 3. Aplikasi MitraDarat

Program *Teman Bus* menyediakan layanan aplikasi untuk digunakan oleh calon penumpang layanan transportasi ini. MitraDarat merupakan aplikasi multi layanan yang menyediakan beragam informasi dalam satu pintu terkait pengawasan, perizinan dan operasional bidang transportasi darat. Melalui MitraDarat anda dapat melakukan pengecekan informasi jalan kendaraan, *Tracking Bus* yang terintegrasi dan informasi mengenai Peta Mudik serta program Mudik Gratis Direktorat Jendral Perhubungan Darat melalui aplikasi ini.

Teman Bus mempunyai tingkat kualitas pelayanan yang prima, utamanya pada aspek keamanan. Setiap armadanya diwajibkan memiliki kamera pengawas CCTV dan tombol *hazard* (bahaya). Dan setiap sopir wajib ber-ID. Selain itu, *Teman Bus* juga mempunyai tingkat keselamatan yang tinggi dengan menerapkan standar operasi kendaraan, standar operasi saat dalam keadaan darurat. Dalam proses implementasi program *Teman Bus* menghadapi berbagai tantangan signifikan. Salah satu permasalahan yang mencuat adalah penghentian operasional dan menyisahkan satu koridor di tahun 2025 akibat keterbatasan anggaran subsidi dari pemerintah pusat (Ombudsman RI Sulsel, 2025). Selain tantangan pembiayaan, rendahnya minat masyarakat untuk menggunakan *Teman Bus* juga menjadi isu strategis. Meskipun layanan ini menawarkan tarif murah dan kenyamanan, nyatanya masyarakat masih lebih memilih kendaraan pribadi atau ojek online karena alasan fleksibilitas dan waktu tunggu yang dirasa lama. Faktor-faktor seperti minimnya sosialisasi, ketidaknyamanan dalam menunggu di halte, akses halte yang terbatas, dan keterbatasan rute, serta preferensi terhadap kendaraan pribadi menjadi penyebab utama rendahnya partisipasi masyarakat.

Kendala lain yang ditemukan yakni penumpukan angkutan Trans Mamminasata yang kadang terjadi di titik-titik kemacetan, misalnya di depan pusat perbelanjaan dan ruang publik lainnya, sehingga menimbulkan kemacetan baru atau bahkan menambah kemacetan yang sudah ada. Di samping itu, konflik kepentingan antara operator *Teman Bus* dan pengemudi angkutan kota (pete-pete) juga menambah kompleksitas dalam pelaksanaan program ini. Aksi protes sopir pete-pete terhadap rute *Teman Bus* mencerminkan lemahnya koordinasi antar pemangku kepentingan serta belum optimalnya strategi dari pemerintah dalam melakukan transformasi sektor transportasi publik.

Dalam konteks manajemen sektor publik, tantangan yang dihadapi *Teman Bus* Trans Mamminasata menuntut adanya pendekatan strategis yang sistematis dan adaptif. Manajemen strategi di sektor publik mencakup proses perencanaan, pengambilan keputusan, serta evaluasi terhadap kebijakan dan program yang dijalankan oleh pemerintah dan lembaga terkait. Hal ini menjadi penting mengingat transportasi publik merupakan layanan dasar yang berdampak langsung terhadap masyarakat dan efisiensi perkotaan.

Analisis bagaimana *Teman Bus* menghadapi tantangan dalam di Kota Makassar, penelitian ini akan menggunakan metode *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Analisis ini relevan memberikan gambaran menyeluruh tentang kondisi internal dan di sektor publik. Melalui analisis SWOT, kekuatan internal seperti



dukungan kebijakan nasional, teknologi sistem pembayaran non-tunai, tarif murah dapat diidentifikasi untuk dimaksimalkan. Di sisi lain, kelemahan seperti kurangnya koordinasi antar pemangku kepentingan, rendahnya pemanfaatan halte, serta ketergantungan pada subsidi dapat dievaluasi untuk diperbaiki. Dari sisi eksternal, peluang seperti urbanisasi, pertumbuhan penduduk, dan integrasi moda transportasi menjadi faktor penting yang bisa dimanfaatkan. Sementara itu, ancaman seperti protes dari operator transportasi konvensional, kompetisi dengan moda transportasi daring, dan fluktuasi anggaran menjadi risiko yang perlu dimitigasi. Dengan pendekatan ini, diharapkan strategi yang lebih efektif dan kontekstual dapat dirumuskan untuk memperkuat peran *Teman Bus* sebagai solusi transportasi publik yang berkelanjutan di Kota Makassar.

Kebijakan *Teman Bus* Trans Mamminasata di Kota Makassar tidak luput dari hambatan, kondisi lingkungan menjadi faktor pendukung utama dalam penerapan program ini, diperlukan ketegasan dari pemerintah dalam menentukan jalur yang dilintasi, pembuatan halte sebaiknya disegerakan dan layanan beroperasi dengan jangkauan yang luas (Damayanti et al., 2023).

Berdasarkan beberapa literatur yang penulis telusuri, terdapat beberapa penelitian yang sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya di lokasi yang berbeda, dan juga dengan variable, dan fokus penelitian yang berbeda namun menggunakan teori yang sama.

Pertama Penelitian oleh **Lilis Anisah (2022)** – Penelitian ini berjudul "Analisis SWOT BRT Trans Semarang" dengan mengevaluasi kinerja layanan BRT Trans Semarang menggunakan analisis SWOT. Hasilnya menunjukkan bahwa BRT Trans Semarang memiliki kekuatan dalam hal subsidi dari pemerintah, orientasi pelayanan yang bukan berorientasi profit, serta komitmen dari Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknik Daerah (BLU UPTD) Dinas Perhubungan Kota Semarang. Namun, tantangan yang dihadapi mencakup kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing dengan moda transportasi swasta.

Penelitian kedua, oleh **Susantiningrum dkk. (2020)** – Penelitian ini meneliti menggunakan analisis SWOT merekomendasikan untuk meningkatkan dan menyinambungkan pelayanan pusat studi kepada mahasiswa dan masyarakat.

Afnan dan Raharja (2020) – Penelitian ini berjudul "Analisis SWOT terhadap Strategi Penjualan Smartphone Xiaomi dan Vivo" menyimpulkan berdasarkan hasil analisis SWOT secara keseluruhan, perusahaan *smartphone* Xiaomi dan Vivo telah menerapkan *Porter's Generic Strategy* dengan baik. Namun, strategi fokus hanya diterapkan oleh perusahaan Vivo, sehingga perusahaan Vivo dapat berfokus terhadap usaha pemasaran pada satu atau dua segmen pasar dan membuat bauran pemasaran yang dikhususkan untuk pasar tersebut, sehingga perusahaan dapat



th an targer pasar yang lebih baik.

sejumlah penelitian terdahulu khususnya di Kota Makassar, kajian mengenai implementasi dan evaluasi layanan bus di era lebih banyak difokuskan pada aspek operasional (seperti efisiensi perjalanan, dan kelayakan armada) serta tingkat kepuasan (contoh lain, penelitian Leatemala et al. (2024) lebih menekankan

pada persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan dan waktu perjalanan *Teman Bus* Trans Mamminasata, sedangkan Rahmawati et al. (2022) memfokuskan pada implementasi aplikasi *Teman Bus* dalam mendukung kenyamanan layanan perkotaan. Namun, kajian yang secara spesifik membahas analisis manajemen strategi sektor publik menggunakan pendekatan SWOT dalam konteks program *Teman Bus*, terkhusus di wilayah Kota Makassar, masih sangat terbatas atau bahkan belum ditemukan. Padahal, analisis manajemen strategi sangat penting untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman secara komprehensif, sehingga dapat menghasilkan rekomendasi kebijakan yang tepat dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan layanan transportasi publik.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Analisis Manajemen Strategi Sektor Publik *Teman Bus* dalam Menghadapi Tantangan Industri Transportasi di Kota Makassar”** guna menggambarkan dan menjelaskan bagaimana kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang dihadapi *Teman Bus* Trans Mamminasata dengan menggunakan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang penulis angkat sebagai berikut:

1. Apa saja faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman) program *Teman Bus* dalam menghadapi tantangan industri transportasi di Kota Makassar?
2. Strategi manajemen apa saja yang diterapkan pada program *Teman Bus* dalam menghadapi tantangan industri transportasi di Kota Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor internal yang meliputi kekuatan dan kelemahan, serta faktor eksternal yang meliputi peluang dan ancaman program *Teman Bus* dalam menghadapi tantangan industri transportasi di Kota Makassar
2. Untuk mengetahui faktor-faktor manajemen yang memengaruhi daya saing program *Teman Bus* di tengah tantangan industri transportasi.

1.4 Manfaat Penelitian



litian ini, penulis berharap manfaat yang akan didapatkan dapat ahan pembelajaran khususnya untuk penulis sendiri dan secara irakat. Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis, yaitu memperluas wawasan mengenai manajemen strategi sektor publik dan sebagai salah satu kontribusi dalam meningkatkan kemampuan berpikir dalam bidang Manajemen Strategi terutama terkait dengan Analisis Manajemen Strategi Sektor Publik dengan Pendekatan SWOT.

b) Manfaat Praktis

Bagi peneliti diharapkan dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti sebagai pengalaman dan pembelajaran dalam bidang manajemen strategi dan bagi perusahaan diharapkan dapat memberikan kontribusi positif serta masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan daya saing.

1.5 Tinjauan Teori

Internal	Strength (S)	Weakness (W)
Eksternal	Tentukan faktor kekuatan internal	Tentukan faktor kelemahan internal
Opportunity (O)	Strategi SO	Strategi WO
Tentukan faktor peluang eksternal	Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
Threats (T)	Strategi ST	Strategi WT
Tentukan faktor ancaman eksternal	Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

Gambar 4. Matriks SWOT

Analisis matriks SWOT merupakan kelanjutan analisis situasi internal-eksternal dimana faktor-faktor internal berupa faktor-faktor kekuatan dan kelemahan dikombinasikan dengan faktor-faktor eksternal berupa faktor-faktor peluang dan ancaman, kombinasi ini akan menghasilkan beberapa strategi alternatif (*alternative*



Rangkuti (2002) kedua faktor (internal dan eksternal) harus dalam analisis SWOT. Analisis SWOT membandingkan antara peluang yang merupakan peluang (*opportunitiy*) dan ancaman (*threat*) internal yang merupakan kekuatan (*strength*) dan kelemahan satu pendekatan yang dapat dipergunakan sebagai instrumen strategi dasar adalah melalui analisis SWOT.

Menurut Fahmi (Nisak, 2004) untuk menganalisis secara lebih dalam tentang SWOT, maka perlu dilihat faktor eksternal dan internal sebagai bagian penting dalam analisis SWOT, yaitu:

1. Faktor eksternal, faktor eksternal ini mempengaruhi terbentuknya *opportunities* dan *threats* (O dan T). Di mana faktor ini menyangkut dengan kondisi-kondisi yang terjadi di luar perusahaan yang memengaruhi dalam pembuatan keputusan perusahaan. Faktor ini mencakup lingkungan industri dan lingkungan bisnis makro, ekonomi, politik, hukum, teknologi, kependudukan, serta sosial budaya.
2. Faktor internal, faktor internal ini memengaruhi terbentuknya *strength* dan *weakness* (S dan W). Di mana faktor ini menyangkut dengan kondisi yang terjadi dalam perusahaan, yang mana ini turut memengaruhi terbentuknya pembuatan keputusan (*decision making*) perusahaan. Faktor internal ini meliputi semua macam manajemen fungsional, baik dalam pemasaran, keuangan, operasi, sumber daya manusia, penelitian dan pengembangan, sistem informasi manajemen, dan budaya perusahaan (*corporate culture*).

Konsep dasar pendekatan SWOT yaitu dikemukakan Sun Tzu (1992) bahwa “apabila telah mengenal kekuatan dan kelemahan diri sendiri, dan mengetahui kekuatan dan kelemahan lawan, sudah dapat dipastikan bahwa kita akan dapat memenangkan pertempuran”. Selanjutnya pendekatan SWOT dipergunakan untuk menyusun strategi-strategi jangka panjang sehingga arah dan tujuan perusahaan dapat dicapai dengan jelas dan dapat segera dapat dicapai dengan jelas dan dapat segera diambil keputusan. Segera dapat mengetahui ke arah mana perusahaan akan dilaksanakan, bagaimana mencapainya, serta tindakan apa yang perlu dilakukan agar dapat memaksimalkan kekuatan dan merebut peluang yang ada sehingga berhasil.

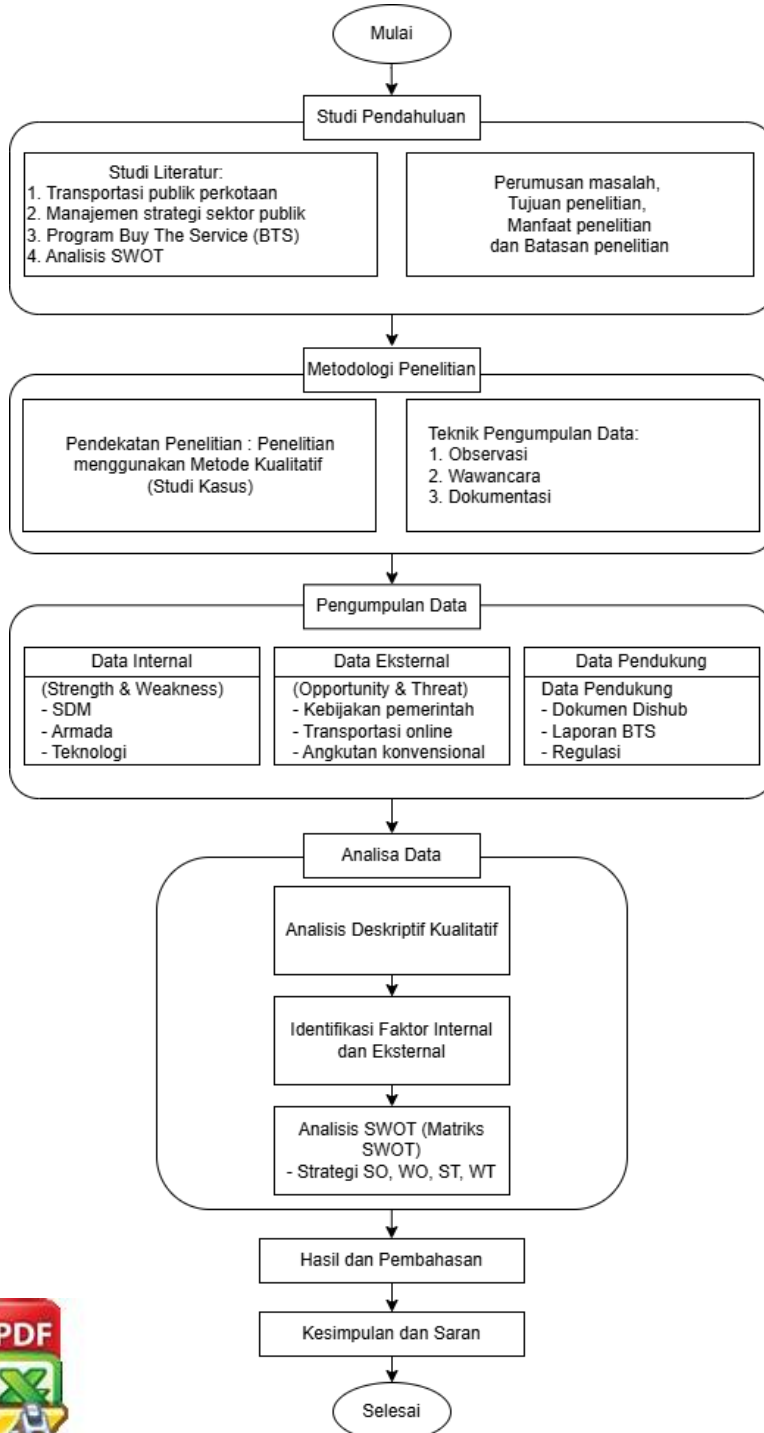
Analisis SWOT sudah menjadi salah satu alat yang berguna dalam dunia industri. Namun demikian tidak menutup kemungkinan untuk digunakan sebagai aplikasi alat bantu pembuatan keputusan dalam pengenalan program-program baru di lembaga-lembaga yang memiliki visi misi yang luar biasa dalam artian memiliki target di masa depan misalnya perusahaan, organisasi, lembaga pendidikan dan dunia bisnis lainnya (Jogiyanto, 2005; Budiman (2018).

Pengujian eksternal dan internal yang terstruktur adalah sesuatu yang unik dalam dunia perencanaan dan pengembangan. Lingkungan eksternal mempunyai dampak yang sangat berarti pada sebuah perusahaan atau yang lainnya. Jika digunakan dengan benar, analisis SWOT akan membantu untuk melihat sisi-sisi yang terlupakan atau tidak terlihat selama ini. Fungsi dari analisis SWOT adalah untuk mendapatkan informasi dari analisis situasi dan memisahkannya dalam pokok



(kekuatan dan kelemahan) dan pokok persoalan eksternal (macam). Analisis SWOT sangat penting perannya dalam manajemen suatu perusahaan atau lembaga yang lainnya an gambaran yang diberikan merupakan tolok ukur dalam lembaga lebih lanjut. (Jogiyanto, 2005; Budiman (2018).

Berikut kerangka pikir yang dibuat oleh penulis:



Gambar 5. Kerangka Pikir
 Sumber: Diolah Peneliti (2025)

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam kondisi alami objek yang diteliti, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2017:9). Tipe studi kasus dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara rinci suatu fenomena atau peristiwa dalam konteks kehidupan nyata, dengan fokus pada penggalian makna, proses, dan pengalaman yang dialami oleh subjek penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dinamika yang terjadi secara menyeluruh, sehingga hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang utuh terhadap kasus yang diteliti.

2.2 Fokus penelitian

Penelitian ini akan di fokuskan pada analisis strategi manajemen sektor publik dalam menghadapi tantangan industri transportasi dan kebijakan pada layanan *Teman Bus* di Kota Makassar. Fokus utama dari penelitian ini adalah mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi efektivitas layanan *Teman Bus*, menggunakan pendekatan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan kerangka yang sistematis untuk mengevaluasi kondisi aktual organisasi serta merumuskan strategi yang adaptif dan berkelanjutan. Adapun elemen-elemen dalam analisis SWOT yang dimaksud meliputi :

- 1) *Strengths* (kekuatan) Keunggulan internal yang dimiliki *Teman Bus*, diantaranya kualitas layanan *Teman Bus* (ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan), fasilitas bus (AC, ramah disabilitas, sistem pembayaran *cashless*), serta tarif layanan yang terjangkau bagi masyarakat.
- 2) *Weaknesses* (kelemahan) Menggambarkan keterbatasan atau hambatan internal seperti kurangnya sosialisasi dan informasi jadwal, keterbatasan armada dan rute, waktu tunggu penumpang yang relatif lama serta perawatan armada dan infrastruktur halte yang belum optimal.
- 3) *Opportunities* (peluang) Merujuk pada faktor eksternal yang dapat dimanfaatkan untuk memperkuat posisi layanan, seperti peningkatan kebutuhan mobilitas masyarakat, pertumbuhan urbanisasi, dan rute antar



ancaman) Berkaitan dengan faktor eksternal yang dapat at operasional layanan, seperti adanya penolakan dari pelaku i konvensional (supir *pete-pete*), kemacetan lalu lintas yang at jadwal ketepatan waktu, serta persaingan dengan layanan i online yang lebih fleksibel.

2.3 Prosedur Penelitian

2.3.1 Penentuan Informan

Informan dalam penelitian ini merupakan subjek yang memiliki keterlibatan langsung serta pengetahuan mendalam terkait pelaksanaan dan pengelolaan layanan *Teman Bus* di Kota Makassar. Informan dipilih secara *purposive* berdasarkan posisi, pengalaman, serta kapasitas mereka dalam memberikan informasi yang relevan untuk menganalisis strategi manajemen sektor publik dalam menghadapi tantangan industri transportasi. Adapun informan utama dalam penelitian ini yaitu:

1. Pejabat Dinas Perhubungan Kota Makassar
2. Pihak Pengelola / Operator *Teman Bus* Trans Mamminasata
3. Petugas Pengawas Lapangan *Teman Bus*
4. Pengguna Layanan *Teman Bus* (Penumpang)

2.3.2 Teknik pengumpulan data

Metode pengumpulan data adalah langkah penting dalam penelitian, karena data yang terkumpul akan digunakan sebagai bahan analisis. Dalam penelitian kualitatif ini, teknik yang akan digunakan adalah triangulasi (Ngurah et al., 2018).

1. Observasi
Observasi atau pengamatan adalah metode pengumpulan data dengan cara mengamati kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penelitian ini dilakukan observasi di kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan
2. Wawancara
Wawancara adalah proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang berhadapan secara langsung dengan narasumber. Dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara kepada pengguna serta informan terkait layanan *Teman Bus* Kota Makassar. Tujuan wawancara ialah untuk mengetahui apa yang terkandung dalam pikiran dan hati orang lain, bagaimana pandangannya tentang dunia, yaitu hal-hal yang tidak peneliti ketahui melalui observasi.
3. Dokumentasi
Dokumentasi mencakup semua bahan tertulis atau film, sedangkan record merujuk pada pernyataan tertulis yang dibuat oleh individu atau lembaga untuk menguji suatu peristiwa atau menyajikan catatan akuntansi. Teknik dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dalam bentuk tulisan, gambar, maupun elektronik. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang terakhir dalam penelitian ini, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen baik berupa video, foto, buku, peraturan dan yang berhubungan dengan Layanan *Teman Bus* di Kota



sis Data

yang digunakan dalam penelitian ini antara lain (1) Analisis (2) Kondisi internal dan eksternal *Teman Bus* di Kota Makassar;

(3) Analisis SWOT dengan menggunakan diagram dan matriks SWOT akan menghasilkan strategi alternatif. Adapun masing-masing metode analisis tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Langkah ini melibatkan konversi hasil wawancara mengenai penggunaan Layanan *Teman Bus* menjadi teks (transkrip), pemindaian materi terkait Layanan *Teman Bus* di Kota Makassar, pengetikan data lapangan yang diperoleh dari observasi dan wawancara, serta pengelompokan dan penyusunan data ke dalam kategori yang berbeda sesuai dengan sumber informasi. Proses ini membantu dalam mengorganisir informasi yang berkaitan dengan efektivitas, manfaat, dan tantangan dari penggunaan Layanan *Teman Bus* sehingga memudahkan analisis dan interpretasi data untuk menghasilkan kesimpulan yang informatif dan relevan mengenai Layanan *Teman Bus* di Kota Makassar.

2. Reduksi Data

Data yang terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk uraian singkat dan sejenisnya, data yang lebih baik adalah jalan masuk utama untuk analisis kualitatif yang valid. Reduksi data berarti menyederhanakan informasi awal yang dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai penggunaan Layanan *Teman Bus* di Kota Makassar.

3. Penyajian data

Analisis deskriptif kualitatif yaitu memberikan ulasan atau interpretasi terhadap data dan informasi yang diperoleh sehingga menjadi lebih bermakna daripada sekedar penyajian dalam bentuk angka-angka (*numeric*). Metode ini digunakan terhadap hasil analisis internal-eksternal dan analisis SWOT. Data-data yang tersusun dengan benar dalam penyajian data memungkinkan peneliti untuk menarik Kesimpulan dengan benar.

4. Penyajian Hasil Analisis Data

Penyajian hasil analisis data dilakukan secara formal (dalam bentuk tabel) maupun informal (dalam bentuk naratif). Dalam menganalisis data digunakan teknik deskriptif kualitatif guna menjawab perumusan permasalahan mengenai hal yang menjadi kekuatan dan kelemahan yang pada objek penelitian dan hal yang menjadi peluang serta ancaman dari luar yang harus dihadapinya. Analisis SWOT ini membandingkan antara faktor eksternal dengan faktor internal selanjutnya nilai rata-rata masing-masing faktor positif dibandingkan dengan faktor negatif baik di lingkungan internal maupun lingkungan eksternal.

2.3.4 Validitas Dan Reabilitas Data



ita

ngembangan instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan aliditas data. Validitas mengacu pada tingkat ketepatan yang ada pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan

i.

2. Reliabilitas Data

Menurut Sugiyono (2015:183) menyatakan bahwa realibilitas data berkaitan dengan tingkat konsistensi dan stabilitas data. Dalam penelitian kualitatif, data dianggap tidak valid jika tidak terdapat perbedaan antara laporan hasil penelitian dan kenyataan yang terjadi selama penelitian. Untuk menguji realibilitas dalam penelitian kualitatif, laporan penelitian harus disusun dengan jelas, rinci, sistematis, dan dapat dipercaya.

