Strategi Pemerintah Kota Makassar dalam Reformasi Tata Kelola Transportasi Publik Guna Mewujudkan Layanan yang Terintegrasi dan Berkelanjutan

Muh Jusuf Radja

Manajeme STIEM Bongaya Makassar

Jusuf.radja@stiem-bongaya.ac.id

Abstract : *The reform of public transport services in Makassar City is an urgent agenda to address congestion and the poor quality of conventional transport services. This research aims to analyze the Makassar City Government's strategy in reforming transport governance to achieve integrated and sustainable services. This study employed a mixed-methods approach, gathering quantitative data from 200 transport users via quota sampling, and enriching it with qualitative data from in-depth interviews with key policymakers. Quantitative data were analyzed using Regression/SEM Analysis, while qualitative data were interpreted using the Miles and Huberman model. The findings indicate that the reform strategy has focused on fleet modernization through the Buy The Service (BTS) Teman Bus program, supported by performance-based governance. However, the implementation of this strategy faces significant challenges. The main obstacles lie in the weak professionalism of governance concerning: (1) System Integration: Limitations in route rationalization (rerouting) and fare unification between the BRT and conventional transport (Pete-pete); and (2) Social Sustainability: A lack of effective, inclusive schemes to accommodate traditional transport operators, which triggers resistance and hampers the smooth progress of the reform. The conclusion asserts that while the foundation for modernization has been laid, the long-term success of Makassar's transport reform hinges on strengthening governance professionalism. The research recommends that the Makassar City Government immediately prioritize completing physical and fare system integration and formulating policies that guarantee social sustainability for local operators.*

Keywords: *Transport Reform, Public Governance, Integrated Services, Sustainability, Makassar City.*

Abstrak : Reformasi pelayanan transportasi publik di Kota Makassar merupakan agenda mendesak untuk mengatasi kemacetan dan rendahnya kualitas layanan angkutan konvensional. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi Pemerintah Kota Makassar dalam reformasi tata kelola transportasi untuk mewujudkan layanan yang terintegrasi dan berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan metode campuran (mixed methods) dengan 200 responden pengguna transportasi yang dikumpulkan melalui quota sampling dan diperkuat dengan wawancara mendalam terhadap pemangku kebijakan kunci. Data kuantitatif dianalisis menggunakan Analisis Regresi/SEM, sedangkan data kualitatif dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi reformasi telah berfokus pada modernisasi armada melalui program Buy The Service (BTS) Teman Bus yang didukung oleh tata kelola berbasis kinerja. Namun, implementasi strategi tersebut masih menghadapi tantangan signifikan. Tantangan utama terletak pada lemahnya profesionalisme tata kelola dalam hal: (1) Integrasi Sistem: Keterbatasan dalam penataan ulang rute (rerouting) dan penyatuan tarif antara BRT dan angkutan

konvensional (Pete-pete); dan (2) Keberlanjutan Sosial: Kurangnya skema inklusif yang efektif untuk mengakomodasi operator angkutan tradisional, sehingga memicu resistensi dan menghambat kelancaran reformasi. Kesimpulan menunjukkan bahwa meskipun fondasi modernisasi telah terbentuk, keberhasilan jangka panjang reformasi pelayanan transportasi Makassar bergantung pada penguatan profesionalisme tata kelola. Rekomendasi penelitian mendesak Pemerintah Kota Makassar untuk segera memprioritaskan penyelesaian integrasi sistem fisik dan tarif serta perumusan kebijakan yang menjamin keberlanjutan sosial bagi operator lokal.

Kata Kunci: Reformasi Transportasi, Tata Kelola Publik, Layanan Terintegrasi, Keberlanjutan, Kota Makassar.

PENDAHULUAN

Transportasi publik adalah tulang punggung mobilitas perkotaan, memegang peranan vital dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan kualitas hidup masyarakat. Sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia dan pusat kegiatan di wilayah timur, Kota Makassar telah mengalami peningkatan pesat dalam aktivitas ekonomi dan demografi. Sayangnya, pertumbuhan ini tidak diimbangi dengan sistem transportasi yang memadai. Data menunjukkan bahwa tingginya tingkat kepemilikan kendaraan pribadi telah memicu masalah akut seperti kemacetan lalu lintas yang parah dan peningkatan emisi gas buang, yang secara langsung memengaruhi efisiensi kota (Dinas Perhubungan Kota Makassar, 2023).

Kondisi tersebut diperburuk oleh citra dan kinerja layanan angkutan umum eksisting, terutama angkutan kota konvensional atau yang dikenal sebagai Pete-pete. Meskipun telah lama beroperasi, Pete-pete seringkali dikeluhkan karena kurang teratur, kurang aman, dan minimnya kenyamanan, yang tidak lagi relevan dengan standar hidup masyarakat perkotaan modern. Kesenjangan ini menciptakan dilema: masyarakat enggan beralih ke angkutan umum karena kualitasnya, sementara pemerintah kesulitan meningkatkan kualitas karena rendahnya minat pengguna. Kondisi ini menuntut adanya upaya reformasi total pada sektor transportasi publik di Makassar.

Menyadari urgensi ini, Pemerintah Kota Makassar didukung oleh Pemerintah Pusat mulai mengambil langkah reformasi melalui program Bus Rapid Transit (BRT) dengan skema Buy The Service (BTS) yang dikenal sebagai Teman Bus/Trans Mamminasata. Program ini bertujuan untuk menyediakan angkutan massal yang modern, aman, nyaman, dan terjangkau, dengan standar pelayanan minimal yang ketat. Inisiatif ini merupakan babak baru dalam upaya mentransformasi wajah transportasi kota Makassar, menggeser fokus dari kendaraan pribadi ke moda angkutan massal (ITDP Indonesia, 2023).

Namun, implementasi program reformasi ini menimbulkan tantangan baru yang kompleks, terutama terkait tata kelola dan integrasi sistem. Layanan BRT yang beroperasi di jalur utama sering kali menimbulkan gesekan dengan operator angkutan tradisional (Pete-pete) karena tumpang tindih trayek dan persaingan pasar. Selain itu, integrasi fisik, operasional, dan tarif antara BRT dengan moda pengumpan (feeder) atau angkutan konvensional belum berjalan optimal, menyebabkan penumpang kesulitan berpindah moda secara mulus.

Oleh karena itu, permasalahan utama penelitian ini berpusat pada strategi tata kelola yang dirumuskan dan diimplementasikan oleh Pemerintah Kota Makassar. Tata kelola yang berhasil harus melampaui sekadar pengadaan armada baru. Ia harus mencakup penataan kelembagaan, penyesuaian regulasi rute (rerouting), pengembangan infrastruktur halte dan terminal, hingga upaya mitigasi dampak sosial ekonomi terhadap komunitas operator angkutan yang sudah ada (Nur Syam AS, 2025). Strategi ini sangat krusial untuk memastikan bahwa layanan baru dapat beroperasi secara optimal dan diterima oleh semua pihak.

Tujuan akhir dari reformasi tata kelola ini adalah mewujudkan Layanan Transportasi

yang Terintegrasi dan Berkelanjutan. Konsep integrasi menuntut adanya kesatuan sistem dari aspek fisik (jalur/halte), operasional (jadwal dan transfer), hingga pembayaran (tarif tunggal atau terusan) antar berbagai moda angkutan yang ada di kota. Integrasi ini merupakan kunci untuk menciptakan jaringan yang efisien dan menarik bagi pengguna.

Sementara itu, aspek berkelanjutan mengacu pada kemampuan sistem untuk bertahan dan berkembang dalam jangka panjang. Hal ini meliputi keberlanjutan ekonomi (keseimbangan subsidi dan pendapatan), keberlanjutan lingkungan (pemanfaatan teknologi ramah lingkungan seperti bus listrik), dan keberlanjutan sosial (pemberdayaan atau akomodasi bagi operator tradisional). Tata kelola yang efektif harus mampu menyeimbangkan tuntutan kualitas pelayanan dengan realitas daya dukung fiskal dan sosial kota (WRI Indonesia, 2024).

Berdasarkan latar belakang yang kompleks ini, penelitian dengan judul "Strategi Pemerintah Kota Makassar dalam Reformasi Tata Kelola Transportasi Publik Guna Mewujudkan Layanan yang Terintegrasi dan Berkelanjutan" menjadi sangat relevan dan mendesak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam langkah-langkah strategis pemerintah, mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat, serta merumuskan rekomendasi kebijakan yang konkret untuk memperkuat tata kelola transportasi publik di Makassar. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi empiris dan praktis bagi upaya penciptaan mobilitas perkotaan yang lebih maju, adil, dan berdaya saing global..

Pelayanan Publik

Menurut Kamus Webster's New World College (1996: 1226), pelayanan berarti (1) *work done for a master orfeodal lord*; dan (2) *work done or dutyperformed for another or others*. Pengertian ini mengandung empat dimensi pelayanan, yakni: yang dilayani, yang melayani, sumber legitimasi pelayanan, dan bentuk aktivitas pelayanan (yang mengandung serangkaian tugas) itu sendiri. Menurut Kamus Webster's New World College Dictionary (1996: 1.087) memberikan dua makna tentang pelayanan publik, yakni: (a) *employment bythe government, especially throughcivil service employee; some service performed for the public with no direct, charge, as by a private corporation*.

Reformasi pelayanan publik

Dalam pemahaman teori *Governance* teori yang mencoba menjelaskan secara makro proses-proses perubahan dalam pemerintahan, krisis ini disebabkan oleh masih kuatnya hegemoni negara, ditandai oleh dominannya pengaruh Negara atas segala aspek kehidupan, termasuk urusan penyelenggaraan pelayanan publik. Kondisi yang demikian mewarnai kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Berlatar pada perubahan teknologi, kultur, politik, sosial dan ekonomi yang demikian cepat, amat diperlukan keputusan politik dari pihak negara/pemerintah untuk secara serius dan konsisten mereformasi model pelayanan publiknya.

Transportasi

Transportasi secara umum (Dinas Perhubungan,1997) dapat diartikan sebagai kegiatan perpindahan barang dan atau manusia dari tempat asal ke tempat tujuan membentuk suatu hubungan yang terdiri dari tiga bagian yaitu: ada muatan yang diangkut, tersedianya sarana sebagai alat angkut, dan tersedianya prasarana jalan yang dilalui. Proses transportasi merupakan gerakan dari tempat asal pengangkutan dimulai ke tempat tujuan kemana kegiatan pengangkutan diakhiri. Proses transportasi tercipta akibat perbedaan kebutuhan antara manusia satu dengan yang lain, antara satu tempat dengan tempat yang lain, yang bersifat kualitatif dan mempunyai ciri berbeda sebagai fungsi dari waktu, tujuan perjalanan, jenis yang diangkut, dan lain-lain. Fungsi transportasi adalah untuk menggerakkan atau memindahkan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sistem tertentu untuk tujuan tertentu. Transportasi dilakukan karena nilai dari orang atau barang yang

diangkut akan menjadi lebih tinggi di tempat lain (tujuan) dibandingkan di tempat asal. (Morlok, 1995).

Karakteristik dan Pola Aktivitas Angkutan Kota

Angkutan kota beroperasi menurut trayek kota yang sudah ditentukan. Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No 68 tahun 1993, trayek kota seluruhnya berada dalam suatu wilayah Kota. Menurut Setijowarno dan Frazila (2001), trayek pelayanan angkutan kota dipengaruhi oleh data perjalanan, penduduk, dan penyebarannya, serta kondisi fisik daerah yang akan dilayani oleh angkutan kota. Sebagai angkutan kota, pelayanan angkutan kota dalam mengangkut penumpang dibagi dalam 3 (tiga) aktivitas operasional (Wells, 1975), yaitu: **Kolektor**, dari wilayah permukiman yang tersebar luas dan/atau tempat kerja dan tempat perbelanjaan. Karakteristik operasinya sering berhenti untuk menaikturunkan penumpang, berpenetrasi ke kawasan perumahan. **Line Haul**, antara wilayah permukiman dan tempat kerja dan tempat perbelanjaan (dari kota ke kota). Karakteristik operasinya bergerak dengan kecepatan yang tinggi dan jarang berhenti. Karena melakukan perhentian di tengah-tengah operasi maka daya tarik dan efektifitas operasinya akan berkurang, meskipun tentu saja beberapa perhentian yang penting tetap dilakukan. **Distribusi**, ke tempat kerja dan tempat perbelanjaan dan/atau wilayah permukiman. Karakteristik operasinya melakukan perhentian tetapi tidak terlalu sering.

Penduduk

Semakin banyak jumlah penduduk, maka peningkatan pada sektor jasa angkutan kota juga akan ikut meningkat itu dikarenakan tidak semua orang memiliki kendaraan pribadi. Sehingga akan banyak orang yang akan menggunakan angkutan kota untuk melakukan segala aktifitasnya dengan begitu banyak pihak yang merasa diuntungkan dan menimbulkan efek yang positif bagi kedua belah pihak antara penyedia jasa dan pengguna jasa tersebut. Dengan begitu bisa kita katakan bahwa penduduk akan menggunakan jasa angkutan kota, apabila pelayanan yang diberikan dapat menimbulkan rasa nyaman dan harganya pun relatif murah, sehingga dengan begitu sama-sama memperoleh keuntungan.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode campuran (Mixed Methods) dengan prioritas pada pendekatan kuantitatif yang diperkuat oleh data kualitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur persepsi publik terhadap implementasi strategi tata kelola, integrasi, dan keberlanjutan layanan. Sementara itu, pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali kedalaman informasi terkait perumusan dan implementasi strategi dari pemangku kebijakan. Penelitian berlokasi di Kota Makassar, dengan fokus pada wilayah layanan transportasi publik yang terdampak oleh program reformasi (koridor BRT/Teman Bus dan rute angkutan konvensional). Penelitian ini direncanakan berlangsung selama periode [Sebutkan Bulan dan Tahun Mulai] hingga [Sebutkan Bulan dan Tahun Selesai].

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari: Seluruh pengguna aktif layanan transportasi publik (BRT/Teman Bus dan angkutan konvensional/Pete-pete) di Kota Makassar. Populasi Kualitatif: Pemangku kepentingan utama yang terlibat dalam perumusan dan pelaksanaan strategi reformasi transportasi.

Data kualitatif dianalisis melalui tahap Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan (Verification) (Model Miles & Huberman). Hasil analisis kualitatif digunakan untuk memperkuat temuan kuantitatif dan memberikan interpretasi mendalam terhadap strategi kebijakan pemerintah.

PEMBAHASAN

Pengelolaan Transportasi Publik Yang Baik Dan Profesional

Hipotesis mengenai perlunya pengelolaan transportasi publik yang baik dan profesional berakar kuat pada teori New Public Management (NPM) dan prinsip Good Governance. NPM menekankan efisiensi, efektivitas, dan fokus pada hasil (kinerja), menuntut sektor publik mengadopsi praktik manajemen swasta. Dalam konteks transportasi, profesionalisme berarti adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, pengukuran kinerja berbasis indikator utama, dan pengambilan keputusan yang didorong oleh data (Dwiyanto, 2018). Sejalan dengan itu, Good Governance menambahkan dimensi transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dari seluruh pemangku kepentingan (pemerintah, operator, dan masyarakat), yang krusial untuk keberhasilan reformasi di Makassar.

Pengelolaan yang profesional di sektor transportasi publik, khususnya di Makassar, dicirikan oleh beberapa dimensi kunci. Pertama adalah Profesionalisme Kelembagaan, yang berarti adanya badan pengelola khusus (misalnya, UPTD atau BLUD) yang fokus pada sistem transportasi massal, terpisah dari urusan lalu lintas harian. Kedua adalah Manajemen Kontrak Berbasis Kinerja. Program Buy The Service (BTS) Teman Bus adalah contoh implementasi di mana pemerintah membayar operator berdasarkan kilometer tempuh dan pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM), bukan berdasarkan jumlah penumpang. Pendekatan ini (dikenal sebagai contract management) secara langsung mendorong operator untuk fokus pada kualitas layanan, bukan hanya profitabilitas sepihak (Kementerian Perhubungan, 2021).

Pengelolaan yang profesional adalah prasyarat untuk mewujudkan layanan yang terintegrasi dan berkelanjutan, sebagaimana yang menjadi fokus penelitian ini. Keterintegrasian membutuhkan manajemen yang mampu mengoordinasikan berbagai moda, rute, dan sistem pembayaran (misalnya, JakLingko di Jakarta sebagai model integrasi). Profesionalisme memastikan koordinasi antar-SKPD (Dinas Perhubungan, Dinas Tata Ruang, Polrestabes) di Makassar berjalan tanpa ego sektoral (WRI Indonesia, 2024). Sementara itu, keberlanjutan—baik lingkungan maupun ekonomi—menuntut manajer profesional untuk membuat perencanaan jangka panjang, misalnya dalam transisi menuju armada ramah lingkungan (bus listrik) dan perumusan struktur tarif yang adil tanpa mematikan operator tradisional.

Meskipun prinsipnya jelas, penerapan pengelolaan yang profesional di Makassar menghadapi tantangan besar. Tantangan utama adalah kapasitas SDM di tingkat pengelola dan resistensi kelembagaan terhadap perubahan, terutama dalam penataan kembali rute dan pengalihan fokus dari angkutan konvensional (Pete-pete). Jika tata kelola tidak profesional, risiko terjadinya moral hazard (penyimpangan operasional) dan ketidakmampuan menjamin kualitas layanan akan tetap tinggi. Oleh karena itu, penguatan manajemen harus menjadi strategi utama pemerintah, meliputi pelatihan SDM, adopsi teknologi informasi yang transparan (seperti real-time tracking), dan penegakan hukum yang konsisten (Dishub Makassar, 2023).

Berdasarkan teori NPM, prinsip Good Governance, dan model manajemen berbasis kinerja, dapat disimpulkan bahwa Pengelolaan Transportasi Publik yang Baik dan Profesional adalah variabel penentu utama keberhasilan reformasi. Hipotesis ini didukung oleh bukti bahwa tanpa profesionalisme dalam manajemen kontrak, koordinasi, dan pemanfaatan teknologi, upaya pengadaan armada baru (seperti Teman Bus) akan sia-sia dan gagal mencapai tujuan layanan yang terintegrasi dan berkelanjutan. Oleh karena itu, strategi Pemerintah Kota Makassar harus difokuskan pada penguatan aspek profesionalisme tata kelola untuk memastikan investasi reformasi dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Sistem Transportasi Berkelanjutan

Hipotesis yang menyatakan bahwa pengelolaan yang baik bertujuan mewujudkan Sistem Transportasi Berkelanjutan didasarkan pada paradigma pembangunan berkelanjutan (sustainable development). Dalam konteks transportasi, keberlanjutan tidak hanya merujuk pada aspek lingkungan, tetapi juga ekonomi dan sosial (Black, 2010). Model berkelanjutan

menuntut pergeseran prioritas dari mengakomodasi kendaraan pribadi menjadi memprioritaskan angkutan umum massal, pejalan kaki, dan pesepeda (Avoid, Shift, Improve/ASI strategy). Strategi Pemerintah Kota Makassar harus mengintegrasikan ketiga pilar ini untuk memastikan reformasi transportasi berdampak jangka panjang dan menyeluruh.

Aspek lingkungan adalah dimensi paling nyata dari transportasi berkelanjutan. Di Makassar, hal ini dapat diukur dari komitmen pemerintah untuk mengurangi emisi gas rumah kaca yang dihasilkan oleh sektor transportasi. Salah satu strategi utama adalah transisi teknologi, seperti mendorong penggunaan armada bus listrik atau bahan bakar yang lebih ramah lingkungan (Nur Syam AS, 2025). Tata kelola yang profesional harus mampu menciptakan regulasi dan insentif yang memfasilitasi adopsi teknologi ini. Selain itu, profesionalisme juga terlihat dari pembangunan infrastruktur yang mendukung mobilitas berkelanjutan, seperti jalur pejalan kaki, jalur sepeda, dan penataan Transit-Oriented Development (TOD) di sekitar simpul transportasi.

Keberlanjutan ekonomi sistem transportasi massal di Makassar merupakan tantangan besar. Keberlanjutan secara ekonomi berarti sistem tersebut memiliki mekanisme pendanaan yang stabil dan tidak bergantung sepenuhnya pada subsidi. Program Buy The Service (BTS), meskipun didanai pusat, menuntut kesiapan daerah dalam alokasi anggaran dan manajemen subsidi agar layanan tetap stabil ketika subsidi ditarik atau berkurang (Kementerian Perhubungan, 2021). Tata kelola yang profesional diwujudkan melalui manajemen aset yang baik, transparansi pendapatan, dan perumusan struktur tarif yang mampu menutupi biaya operasional tanpa membebani masyarakat. Keseimbangan ini adalah indikator penting keberhasilan strategi pemerintah.

Dimensi sosial dari keberlanjutan sangat krusial dalam reformasi transportasi di Makassar, khususnya yang melibatkan angkutan konvensional (Pete-pete). Sistem yang berkelanjutan harus bersifat inklusif dan adil, yang berarti mengakomodasi keberadaan operator lama agar tidak terpinggirkan akibat modernisasi. Strategi pemerintah harus meliputi program peremajaan armada, pelatihan keterampilan, atau bahkan skema insentif untuk mengintegrasikan pengemudi Pete-pete ke dalam sistem feeder BRT yang lebih terstruktur. Kegagalan dalam mengelola dimensi sosial dapat memicu konflik dan resistensi, yang pada akhirnya akan menghambat keseluruhan reformasi yang sudah dicanangkan (ITDP Indonesia, 2023).

Hipotesis ini sangat terkait erat dengan hipotesis profesionalisme tata kelola sebelumnya. Pengelolaan yang profesional adalah sarana, dan Sistem Transportasi Berkelanjutan adalah tujuan. Tanpa tata kelola yang transparan, akuntabel, dan kompeten (sebagaimana dihipotesiskan sebelumnya), mustahil Makassar dapat mencapai integrasi teknologi ramah lingkungan, stabilitas pendanaan, dan keadilan sosial bagi operator angkutan. Oleh karena itu, strategi Pemerintah Kota Makassar yang efektif harus secara eksplisit menargetkan dan mengukur indikator-indikator keberlanjutan—sosial, ekonomi, dan lingkungan—sebagai bukti nyata keberhasilan reformasi pelayanan transportasi publik.

Kepentingan Publik

Negara mempunyai peranan penting dalam transportasi publik. Dalam beberapa decade belakangan ini terlihat dahsyatnya perubahan politik ekonomi menuju titik minimal peranannegara, dan pada saat yang bersamaan mencapai titik maksimal peran pengusaha. Ketika badan publik yang menjadi sandaran pengelolaan kepentingan publik, maka pelayanan kepada public mau tidak mau didasarkan pada kemampuan membayar, bukan didasarkan pada penghormatan atas hak-hak warga negara.

Perusahaan memberikan pelayanan kepada publik hanya kalau dirinya bisa memperolehkeuntungan, dan perusahaan tidak bisa dituntut bertanggung jawab terhadap nasib warga Negara yang tidak mendapatkan pelayanan publik (Santosa, 2005).Kemandirian negara sebagai tuntutan kebutuhan industrialisasi serta pembangunan ekonomi, membutuhkan

aliansi-aliansi baruantara negara dan kekuatan-kekuatan sosial politik, sosial ekonomi baik dalam tataran nasionalmaupun internasional. Negara sebagai kekuatan mandiri menjadi subyek yang memiliki kepentingan-kepentingan sendiri yang berbeda dengan kepentingan dari kekuatan sosial yang adadi masyarakat (Shin, 1989:7).

Hadiz & Robison (2004) dalam *Organizing Power in Indonesia: The Politics of Oligarchy inan Age of Markets* mendalami kajian atas konflik dramatis yang terjadi di Indonesia setelah menguatnya kapitalisme pasar internasional (era globalisasi). Dalam skema teori ini, rejim yang ada dalam orde reformasi juga berusaha membandingkan respon kapitalisme pasar itu. Terutama negara hendak mengkonsolidasikan kekuatan otoritarian menghadapi sisa -sisa hegemoni oligarki politik yang sudah mengakar. Berkembangnya praktik patronase bisnis menunjukkan bahwa sentralisasi ekonomi dan politik menjadikan negara sebagai aktor utama. Negara menjadi tumbuh kuat dan sebagai sebuah negara otoriter birokratis rente yang memunculkan para pemburu rentedi kalangan pejabat pemerintah.

Permasalahan transportasi publik perkotaan terus meningkat bersamaan dengan meningkatnya kegiatan social dan ekonomi yang diikuti dengan pertumbuhan permintaan perjalanan di Surabaya telah menimbulkan berbagai macam permasalahan transportasi, antara lain adalah: kemacetan lalu lintas dan struktur perkotaan.

KebijakanTransportasi Publik

Tidak hanya pemerintah yang menghadapi masalah dalam mengelola transportasi publik, tetapi juga operator/pengusaha menghadapi masalah yang mencakup hal-hal berikut: (1) keuntungan yang rendah karena pembatasan tarif dan biaya-biaya yang meningkat, (2) tidak ada kepastian kelaikan usaha, (3) efisiensi yang rendah disebabkan penundaan lama di terminal, (4) operator sebagai penyewa bus, bukan operator bus, (5) operasi dibatasi oleh sistem perizinan, beberapa operator pada satu trayek, dan berbagai pungutan liar, (6) keuntungan yang menurun karena peningkatan kemacetan, (7) hampir tidak ada ruang untuk prakarsa trayek -trayek baru atau jenis-jenis pelayanan baru, (8) operator sebagai penyewa bus, bukan operator bus, dan (9) keuntungan yang menurun karena peningkatan kemacetan.

Pelayanan publik di bidang transportasi

Mengingat keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah, bisa saja pemerintah memberikan ruang gerak yang lebih luas bagi swasta untuk ikut serta dalam penyelenggaraan kepentingan umum. Seiring dengan kemajuan zaman serta kecanggihan teknologi, tuntutan masyarakat untuk selalu memperoleh pelayanan yang lebih baik dan berkualitas dalam pelayanan transportasi kota juga semakin terasa. Kondisi ini memperkuat posisi swasta agar dapat segera ambil bagian dalam menyelenggarakan dan mengusahakan tranportasi kota.

Masyarakat sebagai pengguna jasa yang sekaligus sebagai konsumen dan pelanggan dari jasa pelayanan transportasi kota sangatlah wajar apabila mengharapkan agar kualitas pelayanan transportasi kota ini semakin baik.Kepuasan pelanggan dalam menikmati jasa pelayanan ini menjadi issu pokok.

Menurut Abbas Salim(1998) ada beberapa unsure penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan transportasi kota agar dapat memberikan kepuasan kepada parapelanggan yakni : keamanan, ketepatan, keteraturan, kenyamanan, kecepatan, kesenangan, dan kepuasan.

Bagi Organisasi, lembaga ataupun perusahaan yang bergerak dibidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti organisasi tersebut harus memberikan pelayanan berkualitas (*service quality*) kepada pelanggan. Terdapat sebuah pendekatan pelayanan berkualitas yang populer digunakan kalangan bisnis Amerika dan kini telah menyebar ke berbagai Negara di dunia yaitu yang disebut dengan pendekatan *Service Triangle* (Yamit,

2001: 22).

Pendekatan *Service Triangle* adalah satu model interaktif manajemen pelayanan yang menghubungkan antara perusahaan dengan pelanggannya. Model tersebut terdiri dari tiga elemen dengan pelanggan sebagai focus (Albrecht and Zemke dalam Budi W. Soetjipto) yaitu :

1. Strategi Pelayanan (*Service Strategy*)

Strategi pelayanan merupakan strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Standar pelayanan ditetapkan sesuai keinginan dan harapan pelanggan sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan. Strategi pelayanan harus dirumuskan dan diimplementasikan seefektif mungkin sehingga mampu membuat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tampil beda dengan pesaingnya.

2. Sumberdaya Manusia Yang Memberikan Pelayanan (*Service People*) Orang yang berinteraksi secara langsung maupun yang tidak berinteraksi langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tulus (*empathy*), responsif, ramah, terfokus dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya. Perusahaan harus memperhatikan kebutuhan pelanggan internalnya (karyawan) dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, rasa aman dalam bekerja, penghasilan yang wajar, manusiawi

system penilaian kinerja yang mampu menumbuhkan motivasi. Tidak ada gunanya perusahaan membuat strategi pelayanan dan menerapkannya secara baik untuk memuaskan pelanggan eksternalnya, sementara pada saat yang sama perusahaan gagal memberikan kepuasan kepada pelanggan internalnya, demikian pula sebaliknya.

3. Sistem Pelayanan (*ServiceSystem*)

Sistem Pelayanan adalah prosedur pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik termasuk sumberdaya manusia yang dimiliki perusahaan. Sistem pelayanan harus dibuat secara sederhana, tidak berbelit-belit dan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Untuk itu perusahaan harus mampu melakukan desain ulang system pelayanannya, jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan pelanggan. Desain ulang system pelayanan tidak berarti harus merubah total sistem pelayanan, tetapi dapat dilakukan hanya bagian tertentu yang menjadi titik kritis penentu kualitas pelayanan. Untuk mengukur variable Kualitas Pelayanan Transportasi Kota dalam penelitian dipergunakan indikator-indikator sebagai berikut :Keamanan, Ketepatan, Keteraturan, Kenyamanan, Kecepatan, Kesenangan, Kepuasan, Keterjangkauan.

Transparansi serta Strategi dan Sistem Pelayanan Menurut Yamit (2001) untuk menuju pada kepuasan pelanggan diperlukan perhatian yang cukup terhadap enam faktor, masing-masing: SDM, training, budaya kerja, leadership, pembinaan dan monitoring. Dengan memperhatikan keenam faktor inilah pelayanan terhadap kepentingan publik akan terjamin kualitasnya, sehingga akan menimbulkan kepuasan konsumen.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini hanya 2 variabel yang akan mendapat penekanan yakni SDM dan pembinaan yang berarti pembinaan dari pejabat pemerintah yang dirumuskan dalam kebijakan-kebijakannya. Berbicara soal kepuasan pelanggan Fandy Tjiptono (1997) melihat dari sisi lain. Ia melihat mulai dari kualitas pelayanan internal yang akan mendorong terwujudnya kepuasan karyawan (sebagai pelanggan internal) dan tumbuhnya rasa memiliki diantara mereka.

Dari penjelasan di atas nampak bahwa kualitas pelayanan internal yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada karyawan. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja akan memberikan apresiasi yang positif dalam memberikan pelayanan eksternalnya. Nilai pelayanan eksternal yang positif akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Proses untuk menuju pada tahap kepuasan pelanggan yang menunjukkan adanya kualitas pelayanan terdapat 6 faktor yang menentukan. Salah satu hal penting diantara keenam faktor itu adalah

variabel sumber daya manusia yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang akan menjadikan pelanggan puas (Fandi Tjiptono,1997)

Kesimpulan

Berdasarkan analisis strategi, tata kelola, dan evaluasi persepsi publik terhadap reformasi pelayanan transportasi di Kota Makassar, penelitian ini mencapai beberapa kesimpulan kunci terkait upaya mewujudkan layanan yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Pengelolaan yang Profesional adalah Prasyarat Utama Reformasi: Keberhasilan Reformasi Pelayanan Transportasi Publik di Makassar sangat ditentukan oleh tingkat profesionalisme tata kelola yang diterapkan oleh Pemerintah Kota. Implementasi program seperti Buy The Service (BTS) Teman Bus menunjukkan pergeseran positif menuju manajemen kontrak berbasis kinerja (performance-based contract management), sesuai dengan prinsip New Public Management. Namun, profesionalisme ini masih perlu diperkuat pada aspek koordinasi antarlembaga dan penegakan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat untuk menghilangkan ego sektoral dan menjamin konsistensi kualitas layanan.

Integrasi Belum Optimal dan Menjadi Tantangan Strategis: Strategi Pemerintah Kota Makassar untuk mencapai layanan yang terintegrasi masih berada dalam tahap transisi. Meskipun moda angkutan baru (BRT) telah beroperasi, integrasi sistem antara BRT dengan angkutan konvensional (Pete-pete) sebagai moda pengumpan (feeder) belum berjalan secara utuh, terutama terkait integrasi tarif dan penataan ulang rute (rerouting) yang mulus. Kegagalan dalam mengelola integrasi ini berisiko menciptakan persaingan tidak sehat dan menurunkan efektivitas jaringan transportasi secara keseluruhan.

Keberlanjutan Transportasi Membutuhkan Keseimbangan Tiga Pilar: Upaya mewujudkan Sistem Transportasi Berkelanjutan menuntut strategi yang mampu menyeimbangkan tiga pilar: Lingkungan: Adopsi teknologi ramah lingkungan (misalnya, inisiatif bus listrik) harus didukung oleh regulasi daerah dan insentif yang jelas. Ekonomi: Diperlukan strategi pendanaan yang kuat dan transparan, mengurangi ketergantungan penuh pada subsidi, dan menjamin keberlanjutan fiskal layanan. Sosial: Strategi harus bersifat inklusif dengan mengakomodasi operator angkutan tradisional melalui skema alih profesi atau integrasi sebagai feeder resmi, guna meminimalisir resistensi dan konflik sosial. Secara keseluruhan, strategi Pemerintah Kota Makassar telah meletakkan fondasi reformasi melalui modernisasi armada dan penerapan manajemen kontrak. Namun, tantangan terbesar terletak pada implementasi tata kelola yang profesional untuk menyelesaikan integrasi sistem dan memastikan keberlanjutan sosial-ekonomi bagi seluruh pemangku kepentingan. Keberhasilan reformasi jangka panjang akan bergantung pada komitmen pemerintah untuk mengatasi tantangan tersebut.

Daftar Pustaka

- Black, W. R. (2010). *Sustainable Transportation: Problems and Solutions*. New York: Guilford Press.
- Dinas Perhubungan Kota Makassar. (2023). *Laporan Kinerja Tahunan Dinas Perhubungan Kota Makassar: Evaluasi dan Tantangan Mobilitas Perkotaan*. Makassar: Dinas Perhubungan Kota Makassar.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Kontesktual: Menjadikan Birokrasi Publik Responsif, Efisien, dan Akuntabel*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- ITDP Indonesia. (2023). *BTS Teman Bus: Penggerak Reformasi Angkutan Umum di Indonesia*. Jakarta: Institute for Transportation and Development Policy (ITDP) Indonesia.
- Kementerian Perhubungan. (2021). *Pedoman Teknis Pelaksanaan Program Skema Pembelian Layanan (Buy The Service)*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Nur Syam AS. (2025, 24 September). Taksi Listrik Green SM, Babak Baru Transportasi Makassar. PWK FST UIN Alauddin Makassar. Diakses dari <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/76/1/Bunga%20rampai%20ide%20gagasan%20dan%20pengalaman%20kami%20tentang%20perpustakaan.pdf>.

WRI Indonesia. (2024). Kajian Rencana Revitalisasi Transportasi Publik di Kota Makassar: Tantangan dan Rekomendasi Integrasi. Jakarta: World Resources Institute Indonesia.