

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1. Kebijakan Publik**

Kata kebijakan sering kita dengar di dalam kehidupan sehari-hari, kebijakan terkadang sering disamakan dengan kebijaksanaan. Tetapi jika kita uraikan kembali terdapat perbedaan antara kebijakan dengan kebijaksanaan. Arti dari kebijakan lebih mencakup keseluruhan aturan-aturan yang telah dibuat termasuk konteks mengenai politik, sedangkan kebijaksanaan lebih menekankan kepada pertimbangan dengan aturan-aturan tertentu. Pada dasarnya pembuatan kebijakan merupakan proses dalam suatu politik. Kata kebijakan berasal dari bahasa Inggris yaitu "*policy*" yang artinya "kebijakan" mencakup aturan-aturan yang ada didalamnya sebuah rencana kegiatan atau pernyataan mengenai tujuantujuan, yang diajukan atau diadopsi oleh suatu pemerintahan, partai politik, dan lain-lain.

Menurut pendapat Malayu S.P. Hasibuan dalam bukunya Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah yang menyatakan pentingnya kebijakan, yaitu:

1. Kebijakan merupakan kerangka dasar pemikiran dalam membimbing tindakan yang akan diambil untuk mencapai hasil yang diinginkan.
2. Kebijakan akan memberikan arti terhadap tujuan.
3. Kebijakan dipergunakan untuk menempatkan tujuan dari pada organisasi.
4. Kebijakan merupakan alat *delegation of authority* yang penting bagi pengorganisasian.
5. Kebijakan merupakan alat untuk mendapatkan wewenang.

(Hasibuan, 1996:99).

Seperti yang telah di uraikan dalam pendapat di atas, bahwa kebijakan sangat penting dan sangat diperlukan sebagai pedoman untuk mencapai suatu tujuan yang telah dibuat dan juga sesuai dengan keputusan-keputusan yang telah ditetapkan. Kebijakan juga berlaku bagi masyarakat yang telah dibuat oleh pemerintah agar dapat mencapai suatu tujuan akhir yang terarah dan untuk mencapai suatu kebijakan yang telah di buat oleh pemerintah.

Kebijakan menurut Dye (1992:1) kebijakan publik (*public policy*) adalah “*whatever government choose to do or not to do*”. Kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu.

Peneliti menggambarkan bahwa jika pemerintah sudah mengambil keputusan maka pemerintah sudah mengambil tindakan dan jelas tujuannya untuk kepentingan publik, ini bisa dikatakan sebagai suatu kebijakan. Kebijakan menurut Suyatna dalam bukunya kebijakan publik (2009:3) kebijakan publik sebagai: “serangkaian tindakan yang dipilih oleh pemerintah yang mempunyai pengaruh penting terhadap sejumlah besar orang”. Kebijakan publik merupakan rangkaian-rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pilihan pemerintah dan mempunyai kebijakan yang berdampak terhadap sejumlah orang-orang besar.

### **2.1.2. Pemerintah dan Pemerintahan**

Pemerintah merupakan sistem untuk menjalankan wewenang dan kekuasaan dalam mengatur kehidupan sosial, ekonomi dan politik, suatu Negara atau bagian-bagiannya. Pengertian pemerintah lainnya adalah sekelompok orang

yang secara bersama-sama memikul tanggung jawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan. Pemerintah juga bias diartikan sebagai penguasa suatu Negara atau badan tertinggi yang memerintah suatu Negara. Istilah pemerintah mungkin pernah kita dengar dalam kaitannya dengan kolonial yang membentuk kata pemerintah kolonial. Pengertian pemerintah kolonial sendiri adalah pemerintah yang dibangun dibawah inspirasi filsafat merkantilisme yang tercermin dalam pemerintahan wilayah yang diduduki.

Dalam bukunya yang berjudul “Hubungan antara lembaga pemerintah”, gagasan Pemerintah menjelaskan bahwa “Istilah ini berasal dari Pemerintah kata perintah, yang berarti kata-kata yang bermaksud disuruh melakukan sesuatu, sesuatu harus dilakukan. Pemerintah adalah orang, badan atau aparat dihapus atau memberi perintah “. (Pranadjaja, 2003:24)

Pemerintah merupakan organisasi yang mengatur dan menjalankan tugas suatu sistem pemerintahan yaitu eksekutif, legislatif dan yudikatif. Pemerintah mempunyai peran sebagai organisasi yang mengatur dan memimpin negara, menegakkan hukum dan memberantas kekacauan untuk mensejahterakan rakyat. Tanpa adanya Pemerintah tidak mungkin negara akan berfungsi dengan baik.

Secara etimologi Pemerintahan berasal dari kata Pemerintah, sedangkan Pemerintah berasal dari kata Perintah. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Perintah mempunyai arti perkataan yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu, sedangkan Pemerintah adalah sekelompok orang yang secara bersama-sama memikul tanggungjawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan memerintah

sesuatu negara (daerah-negara) atau badan yang tertinggi yang memerintah suatu negara.

Sedangkan pemerintahan dalam arti luas menurut Kansil dalam bukunya yang berjudul Sistem Pemerintahan Indonesia menyebutkan bahwa pemerintahan dalam arti luas adalah :

1. Meliputi segenap lembaga-lembaga kenegaraan yang tercantum di dalam batang tubuh UUD 1945.
  2. Presiden berdasarkan pernyataan bahwa presiden memegang kekuasaan membentuk Undang-undang dan dengan persetujuan DPR.
  3. Badan pemerintahan dipusat yang menentukan haluan Negara serta instansi yang melaksanakan keputusan badan-badan tersebut.
- (Kansil. 1995 : 25)

Berdasarkan pengertian diatas dapat diartikan bahwa pemerintahan merupakan suatu kegiatan badan organisasi yang terdiri dari legislatif, eksekutif dan yudikatif yang mana diantaranya mempunyai kekuasaan dan wewenang dalam membuat kebijakan-kebijakan atau keputusan-keputusan serta mengatur rakyat dan negaranya agar mengikuti kebijakan atau keputusan tersebut.

### **2.1.3. Efektivitas**

Efektivitas dipahami sebagai suatu kegiatan yang dilakukan dengan baik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dari akibat yang ditimbulkan dapat membawa pengaruh keberhasilan atau sebagai ketepatan penggunaan hasil guna atau untuk menunjang tujuan bagi suatu organisasi yang merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program.

Menurut Mahmudi (2005:92) definisi mengenai “efektivitas yaitu hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”.

Berdasarkan definisi di atas, dapat dipahami bahwa suatu program atau kegiatan dapat dikatakan berhasil jika ada hubungan antara tujuan program dan hasil atau keluaran yang ingin dicapai. Program yang sukses, semakin efisien suatu organisasi atau sistem, dapat dilihat dari hubungan hasil dengan tujuan yang dicapai.

Pengertian efektivitas di atas sejalan dengan yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009:59) yang menyebutkan bahwa:

“Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat”

Berdasarkan pandangan di atas, efektivitas adalah tolak ukur yang digunakan sebagai ujian tentang bagaimana organisasi lain dapat mencapai tujuan dengan sukses. Tujuan organisasi dapat dicapai jika kegiatan dan tanggung jawab masing-masing departemen dan instansi pemerintahan dilakukan dengan lebih efektif dan efisien sehingga target yang diharapkan dapat dipenuhi secara penuh.

Efektivitas menurut lainnya yang dipaparkan oleh Sondang P. Siagian yaitu:

“Efektivitas adalah Pemenfaat sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar di tetapkan sebelumnya untuk menghasilkan barang atau jasa kegiatan yang dijalankanya”(Sondang P. Siagian, 2001: 24).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas cukup memanfaatkan penggunaan hal-hal seperti, sumber daya, sarana maupun prasarana secara cukup tetapi dapat memenuhi kebutuhan mereka, sehingga dapat dikatakan bahwa penggunaannya efektif. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986:15) yang menjelaskan bahwa: “Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai”. Teori diatas menurut Hidayat menjelaskan bahwa efektivitas dapat dilihat dimana semakin besar persentase target yang dicapai, maka semakin tinggi juga efektivitasnya.

Menurut pendapat Zahnd definisi mengenai “Efektivitas yaitu berfokus pada akibatnya, pengaruhnya atau efeknya, sedangkan efisiensi berarti tepat atau sesuai untuk mengerjakan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya”. (Zahnd, 2006:200).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa untuk mencapai tujuan program yang direncanakan, harus mengetahui seberapa besar pengaruh organisasi dan hasil yang dicapai, sedangkan organisasi harus dapat melakukan tugasnya secara efektif dengan membuat penggunaan waktu dan energi sebaik mungkin dan meminimalkan biaya yang akan digunakan sehingga tidak membuang cukup dana.

Efektivitas merupakan suatu keadaan yang mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan dari usaha maupun tindakan. Pendapat lain dikemukakan oleh Supriyono (2000:29), sebagai berikut:

“Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi

daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut”.

Mengacu pada pendapat Supriyono, dapat dipahami bahwa efektivitas adalah hubungan antara organisasi dalam kaitannya dengan tindakan yang dilakukan dengan tanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan yang direncanakan, suatu organisasi dapat dikatakan berhasil jika pencapaian tujuannya adalah sangat tinggi. Efektivitas adalah gambaran dari sejauh mana kemajuan dalam mencapai tujuan yang diharapkan dan terhubung satu sama lain.

Pengertian lainnya menurut Susanto “Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi”. (Susanto, 1975:156). Menurut pengertian Susanto diatas, Efektivitas dapat diartikan sebagai ukuran pencapaian tujuan yang diharapkan sebelumnya melalui pesan atau proses, menurut interpretasi Susanto di atas. Pandangan ini menyatakan bahwa efektivitas adalah metrik yang memberikan gagasan tentang seberapa jauh tujuan lembaga atau organisasi dapat tercapai.

Sedangkan menurut Handoko berpendapat “efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan” (Handoko, 1993:7). Berdasarkan pendapat di atas, efektivitas dikatakan sebagai kemampuan untuk menggunakan semua sumber daya yang tersedia, dan untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai suatu tujuan. Jika mungkin untuk mencapai tujuan yang ditentukan, dapat disimpulkan bahwa pekerjaan atau organisasi itu sukses dan berhasil. Selanjutnya menurut Georgopolus dan Tannembaum mengemukakan bahwa:

“Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi-organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian Efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan”. (Georgopolus dan Tannembaum, 1985:80)

Penjelasan di atas mengenai efektifitas oleh Georgopolus dan Tannembaum, menjelaskan bahwa sesuatu keberhasilan yang dilakukan oleh organisasi dalam menjalankan sebuah tugas atau program harus mengoptimalkan dari semua sisi baik dari sisi pelaksana yaitu organisasi ataupun sisi program hal yang dikerjakan. Efektivitas sendiri dapat dinilai ketika berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan.

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya Transformasi pelayanan publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, Fungsi (Operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksananya”. (Kurniawan, 2005:109)

Berdasarkan Paparan diatas mengenai efektivitas menurut Agung Kurniawan dalam bukunya, efektivitas adalah peran atau kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam pelaksanaan misi atau program yang dilakukan tanpa konflik antara pelaksana dan penerima, sehingga dapat dianggap berhasil.

Efektivitas juga dijelaskan melalui sudut pandang yang berbeda oleh Etzioni dalam bukunya Organisasi-Organisasi Modern yang mengatakan “Sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan dan sasaran”. (Etzioni, 1985:54-55). Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dipahami bahwa efektivitas

adalah keberhasilan jika telah melakukan upaya dan dapat memenuhi tujuan dan sasaran yang telah direncanakan sebelumnya, sehingga dapat dikategorikan efektif.

Dari sudut pandang lainnya Gibson mengemukakan bahwa “efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati usaha bersama”(Gibson, 2002:284). Dari pendapat tersebut yang dikemukakan oleh Gibson adalah efektivitas dapat tercapai dari suatu tujuan yang telah dibuat sebelum dilaksanakannya sebuah program atau rencana yang dijalankan oleh sebuah kelompok atau organisasi tertentu.

Sedangkan menurut Steers mengemukakan bahwa:

“Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumberdaya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksananya”. (Steers, 1985:87)

Berdasarkan Pernyataan Steers diatas, efektivitas tidak dapat dipisahkan dari bantuan sumber daya dan fasilitas yang memiliki tujuan akhir organisasi tanpa memberikan tekanan pada pelaksana untuk mencapai tujuan yang diinginkan individu, komunitas atau program.

#### **2.1.3.1.Ukuran Efektivitas**

Mengukur efektivitas atau tidaknya suatu organisasi dapat dilihat dari beberapa sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menerapkannya. Apabila dilihat dari sudut produktivitas, maka seorang manajer yang memiliki peranan penting dalam memberikan sebuah pemahaman. Menurut

Siagian (1996:60) menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan,antaratlain:

1. Faktor waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu

hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa banyak variabel menunjukkan penentuan efektivitas. Pertama, faktor waktu, yang berarti bahwa sistem yang diperkenalkan akan berhasil jika manajemen waktu dalam proses pengiriman layanan memenuhi persyaratan yang dipersoalkan untuk memuaskan pengguna yang melaksanakan layanan. Dua faktor kecermatan yang berarti bahwa pekerjaan itu berhasil jika dikombinasikan dengan kemampuan sistem untuk menyediakan layanan, menanggapi umpan balik dari masyarakat dan akhirnya memungkinkan badan hukum untuk menentukan apakah pekerjaan tersebut telah didelegasikan ke sistem atau tidak. Faktor ketiga yaitu faktor gaya pemberian pelayanan, artinya kesiapan dari seorang aparatur dalam memberikan suatu pelayanan, sikap aparatur dalam memberikan pelayanan apakah sudah sesuai dengan SOP atau belum.

Pendapat lain dikemukakan oleh cambell dalam steers yang menyebutkan beberapa ukuran dalam menentukan ukuran efektivitas yaitu:

1. Efektivitas keseluruhan, artinya sejauh mana organisasi melaksanakan tugas pokoknya untuk mencapai semua sasarannya.
2. Kuailitas artinya yang dihasilkan oleh organisasi.
3. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan oleh organisasi.
4. Kesiagaan artinya penilaian yang menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik.
5. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut
6. Penghasilan yaitu jumlah sumberdaya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi
7. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya.

8. Pemanfaatan lingkungan artinya batas keberhasilan organisasi berinteraksi dengan lingkungannya memperoleh sumberdaya yang langka yang diperlukan untuk operasi yang efektif.
9. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur fungsi dan sumberdaya sepanjang waktu.
10. Keluar masuknya pekerja artinya jumlah pekerja dan keluaran atas permintaan sendiri.
11. Kemangkiran artinya kejadian pekerja bolos dari pekerjaan.
12. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu.
13. Semangat kerja yaitu adanya perasan terikat dalam hal pencapaian tujuan yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki.
14. Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan.
15. Kepuasan artinya tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan dalam suatu organisasi.
16. Penerimaan tujuan organisasi artinya diterimanya tujuan organisasi oleh setiap pihak oleh unit-unit dalam organisasi.
17. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain artinya, bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan.
18. Keluwesan adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan.
19. Penilaian oleh pihak luar artinya penilaian organisasi dalam lingkungan.  
(Cambell dalam Steers, 1985:46-48).

Berdasarkan ukuran diatas seperti yang terlihat oleh efektivitas keseluruhan dalam menilai tujuan yang sukses. Untuk kualitas, ini menggambarkan bagaimana perusahaan menyediakan layanan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Produktivitas individu dan organisasi dalam melaksanakan tugas yang diberikan menunjukkan efektivitas di sini. Sedangkan kesiagaan adalah suatu sikap perusahaan menunjukkan bahwa selalu siap tanpa pemberitahuan sebelumnya.

Efisiensi membahas bagaimana seseorang dalam organisasi mengerjakan suatu tugas yang dapat diselesaikan dalam waktu yang tepat dan singkat. Penghasilan merupakan tambahan yang didapatkan setiap individu karena telah

melaksanakan pencapaian sasaran dan tujuannya. Pertumbuhan membahas mengenai perubahan yang dirasakan oleh organisasi kearah yang lebih baik dari sebelumnya. Pemanfaatan lingkungan membahas mengenai rencana yang telah ditetapkan dengan jangka waktu yang panjang agar hasil yang akan dicapai mencapai sasaran sesuai dengan yang ditargetkan.

Stabilitas membahas mengenai kemampuan yang di miliki, sehingga dapat menyelaraskan organisasi dalam segala situasi. Keluar masuknya pekerja memberikan gambaran bahwa berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai sasaran dilihat dari jumlah anggota yang mempunyai kualitas baik yang bekerja di dalam suatu organisasi. Kemangkiran merupakan ketidakpatuhan anggota yang melakukan tugas yang sedang dijalankan. Kecelakaan dalam oragnisasi sautu kejadian yang dapat dipandang kurang efektif.

Semangat kerja dilihat dari para anggota organisasi yang sangat bersemangat dan antusias dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Motivasi dapat dartikan sebagai proses yang menjelaskan intensitas arah dan ketekunan seseorang dalam organisasi dalam mencapai tujuan yang akan dicapai. Kepuasan dapat dilihat oleh dari rasa senang yang diterima oleh organisasi apabila mendapatkan nilai positif dari masyarakat setelah selesai mencapai sasaran. Penerimaan tujuan organisasi diartikan sebagai kepercayaan organisasi yang dijaalankan dengan benar.

Konflik merupakan proses sosial antara dua orang atau lebih untuk saling menghancurkan dan ketidakselarasan antara rencana dan hasil yang dicapai. Keluwesan artinya kemampuan yang dimiliki oleh organisasi untuk merubah

prosedur sesuai dengan yang diperlukan oleh masyarakat. Penilaian dari luar sebagai suatu ukuran dimana sasaran berjalan baik atau tidak. Jika sasaran berjalan dengan baik maka penilaian dari masyarakatpun akan positif, sebaliknya apabila sasaran gagal maka program tersebut dikatakan belum maksimal.

Pendapat lain dikemukakan oleh Duncan dalam Steers mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

(Duncan dalam Steers, 1985:53).

Berdasarkan ukuran efektivitas di atas menunjukkan bahwa faktor pertama untuk mencapai tujuan menggambarkan metode pemerintah dalam mencapai tujuan program, dengan target konkret dan dasar hukum yang menentukan pencapaian tujuan. faktor kedua adalah penggabungan struktur organisasi, yang diintegrasikan ke dalam satu kesatuan, memungkinkan pengembangan program yang harmonis dan faktor ketiga adalah adaptasi diri dari lingkungan organisasi yang dilakukan oleh setiap individu untuk mengatasi tantangan lingkungan atau beradaptasi dengan perubahan. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor yaitu peningkatan kemampuan, sarana dan prasarana.

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun ukuran efektivitas untuk suatu organisasi atau lembaga dapat dilihat dari beberapa kriteria berikut ini :

1. Input
2. Proses produksi
3. Hasil (*output*)
4. Produktivitas

(Sedarmayanti, 2009:60).

*Input* adalah segala sesuatu yang masuk kedalam sistem (Susanto, 2007).

Input dapat diartikan sebagai dasar untuk sesuatu yang direalisasikan atau dilaksanakan tergantung pada apa yang diharapkan yang mempengaruhi kinerja. Input yang ada dapat dilihat dari fasilitas fisik (sarana dan prasarana) yang disediakan oleh instansi terkait seperti ruang server, material (bahan baku) dalam bentuk data penting yang akan dikonversi menjadi informasi nanti. Modal adalah faktor yang penting, karena suatu sistem tidak dapat dijalankan secara efektif tanpa uang. Peralatan dianggap sangat berharga karena dirancang untuk memenuhi kebutuhan organisasi, terutama dalam penyediaan informasi tentang layanan perizinan.

Proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai proses yang berfokus pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Pengambilan keputusan adalah salah satu proses pengembangan penyedia informasi. Proses pengambilan keputusan adalah pemilihan tujuan yang tepat dan penemuan cara untuk mencapai tujuan.

Hasil (*output*) adalah komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Hasil berupa kuantitas atau bentuk fisik dari kerja kelompok atau organisasi. Hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dan keluaran

(output), hasilnya dapat dilihat dari barang yang dihasilkan dan layanan yang diberikan oleh instansi terkait dalam bentuk layanan prima.

Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan (dalam Sedarmayanti, 2009:58). Produktivitas dapat dilihat dari pendidikan dianggap penting karena untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia dalam hal ini diperlukan suatu motivasi sebagai pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat dan dibutuhkan teknologi dan sarana produksi yang tepat dan maju sehingga dapat meningkatkan produktivitas.

Ukuran efektivitas lain menurut George H. Bodnar dalam buku Sistem Informasi Akuntansi sebagai berikut:

1. Keamanan data Yaitu Keamanan yang berhubungan dengan pencegahan bencana, baik karena bencana alam, tindakan disengaja, maupun kesalahan manusia.
2. Waktu (kecepatan dan ketepatan) Yaitu hal yang berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan informasi dalam hubungannya dengan permintaan pemakai.
3. Ketelitian Yaitu ketelitian yang berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Pada volume data yang besar bisaanya terdapat dua jenis kesalahan, yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan.

4. Variasi laporan /output Yaitu output yang berhubungan dengan kelengkapan isi informasi. Hal ini tidak hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai informasinya.
5. Relevansi Yaitu relevansi yang menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk/keluaran informasi, baik dalam analisis data, pelayanan, maupun penyajian data.

(Bodnar, 2000: 700).

Berdasarkan faktor keamanan data yang terkait dengan penghindaran bencana, termasuk karena bencana alam, tindakan yang disengaja, dan kesalahan manusia, dan kemampuan sistem informasi berbasis teknologi untuk memprediksi akses yang tidak sah dan kerusakan sistem.

Faktor waktu, terkait dengan kecepatan dan ketepatan informasi permintaan pengguna. Tingkat kapasitas sistem informasi berbasis teknologi untuk memproses data dalam periode waktu yang ditentukan.

Faktor ketelitian, terkait dengan tingkat kebebasan dari produksi informasi yang salah. Yaitu melaporkan kesalahan pencatatan dan kesalahan dalam pengukuran. Tingkat keterampilan sistem informasi berbasis teknologi untuk secara hati-hati memproses data dan menyajikan informasi dengan benar dan andal.

Faktor Variasi laporan atau keluaran yang relevan dengan kelengkapan tingkat kualitas informasi dan kapasitas serta sistem informasi berbasis teknologi untuk melaporkan produksi dan pengukuran sesuai dengan kebutuhan pengguna informasi.

Faktor relevansi, menunjukkan manfaat dalam analisis data, program, dan penyajian data yang dihasilkan dari produk atau informasi. Sistem informasi berbasis teknologi yang dievaluasi oleh relevansi dalam pengumpulan data, relevansi dalam analisis data, relevansi dalam presentasi untuk pencapaian tujuan.

Menurut Sharma (Tangkilisan, 2005:64) memberikan kriteria atau ukuran efektivitas organisasi yang menyangkut faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi antara lain:

1. Produktivitas organisasi atau *output*.
2. Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi.
3. Tidak adanya ketegangan di dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik diantara bagian-bagian organisasi

Cara terbaik didalam meneliti efektivitas ini ialah dengan cara memperhatikan secara serempak atau bersamaan tiga buah konsep yang saling berhubungan, diantaranya adalah :

1. Paham mengenai optimisme tujuan,
2. Perspektif sistematis, dan
3. Tekanan pada sistem perilaku manusia dalam susunan organisasi.

Dikemukakan penjelasan ukuran atau kriteria efektivitas oleh Gibson dkk (1989:34) yang menyebutkan indikator pengukuran efektivitas sebagai berikut :

1. Produktivitas yaitu merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. Kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

3. Efisiensi yaitu merupakan perbandingan (ratio) antara output dengan input.
4. Fleksibilitas respons terhadap suatu organisasi atau perubahan-perubahan yang terjadi pada suatu organisasi.
5. Kepuasan yaitu merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
6. Keunggulan yaitu kemampuan bersaing dari organisasi dan anggota organisasi terhadap perubahan-perubahan yang ada.
7. pengembangan yaitu merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

Tingkat efektivitas juga dapat dihitung dengan membandingkan rencana yang dibentuk dengan hasil aktual yang dicapai. Namun, jika komitmen atau hasil pekerjaan dan tindakan yang diambil tidak cukup untuk memicu tujuan atau target yang dimaksudkan tidak tercapai, maka dikatakan tidak efektif.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu:

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

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

(S.P. Siagian, 1978:77)

Berdasarkan hal di atas, kejelasan adalah tujuan yang ingin dicapai. Kejelasan pendekatan untuk mencapai tujuan, proses review, perencanaan, persiapan program, dan lain-lain sangat penting untuk kinerja atau kemanjuran program dalam suatu lembaga atau organisasi dalam melaksanakan program.

### **2.1.3.2.Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas**

Dalam mencapai efektivitas suatu organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berbeda-beda tergantung pada sifat dan bidang kegiatan suatu organisasi. Adapun pengaruh 4 faktor tersebut terhadap efektivitas organisasi sebagai berikut:

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi. Struktur diartikan sebagai hubungan yang relatif tetap sifatnya, merupakan cara suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi yang meliputi faktor-faktor seperti deentralisasi pengendalian, jumlah spesialisasi pekerjaan, cakupan perumusan interaksi antar pribadi dan seterusnya. Secara singkat struktur diartikan sebagai cara bagaimana orang-orang akan dikelompokkan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Teknologi mencakup proses organisasi untuk mengubah data mentah menjadi produk jadi. Teknologi dapat mengambil berbagai bentuk, termasuk peningkatan dalam metode yang digunakan dalam proses produksi, variasi dalam keahlian teknologi yang digunakan untuk mendukung operasi target. Spektrum desentralisasi melibatkan karakteristik organisasi dalam konteks struktur organisasi. Sejauh mana anggota organisasi dapat mengambil keputusan ditentukan atau dikendalikan oleh faktor ini. Aspeknya adalah spesialisasi di tempat kerja, yang memungkinkan pekerja kemampuan untuk tumbuh di bidang spesialisasi mereka sehingga kapasitas kreativitas mereka tidak terbatas.

Harvey (dalam Steers, 1985: 99) menemukan bahwa semakin mantap teknologi sebuah organisasi, makin tinggi pula tingkat penstrukturannya yaitu tingkat spesialisasi, sentralisasi, spesifikasi tugas dan lain-lain. Efektivitas organisasi sebagian besar merupakan hasil bagaimana tingkat Indonesia dapat sukses memadukan teknologi dengan struktur yang tepat. Keselarasan antara struktur dan teknologi yang digunakan sangat mendukung terhadap pencapaian tujuan organisasi.

## 2. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan ini mencakup dua aspek yaitu internal dan eksternal. Lingkungan internal dikenal sebagai iklim organisasi. Yang meliputi macam-macam atribut lingkungan yang mempunyai hubungan dengan segi-segi dan efektivitas khususnya atribut lingkungan yang mempunyai hubungan dengan segi-segi tertentu dari efektivitas khususnya atribut diukur pada tingkat individual. Lingkungan eksternal adalah kekuatan yang timbul dari luar batas organisasi yang mempengaruhi keputusan serta tindakan di dalam organisasi seperti kondisi ekonomi, pasar dan peraturan pemerintah. Hal ini mempengaruhi derajat kestabilan yang relatif dari lingkungan, derajat kompleksitas lingkungan dan derajat kestabilan lingkungan.

Steers (1985: 111) menyimpulkan dari penelitian yang dilakukan para ahli bahwa keterdugaan, persepsi dan rasionalitas merupakan faktor penting yang mempengaruhi hubungan lingkungan. Dalam hubungan terdapat suatu pola dimana tingkat keterdugaan dari keadaan lingkungan disaring oleh para pengambil keputusan dalam organisasi melalui ketetapan persepsi yang tepat mengenai lingkungan dan pengambilan keputusan yang sangat rasional akan dapat memberikan sumbang terhadap efektivitas organisasi.

## 3. Karakteristik Pekerja

Posisi perbedaan karyawan individu dalam hal efektivitas dikaitkan dengan sifat-sifat pekerja. Pekerja yang berbeda mungkin memiliki keyakinan, ambisi, dan keterampilan khusus. Variasi dalam keberadaan mereka, yang mempengaruhi tindakan orang yang berbeda. Kesenjangan seperti itu secara langsung berdampak

pada efisiensi perusahaan. Keduanya adalah rasa komitmen terhadap perusahaan dan kesuksesan orang tersebut.

Menurut Katz dan Kahn (dalam Steers, 1985: 135) peranan tingkah laku dalam efektivitas organisasi harus memenuhi tiga persyaratan sebagai berikut:

- 1) Setiap organisasi harus mampu membawa dan mempertahankan suatu armada kerja yang mantap yang terjadi dari pekerja pria dan wanita yang terampil. Berarti disamping mengadakan penerimaan dari penempatan pegawai, organisasi juga harus mampu memelihara para pekerja dengan imbalan yang pantas dan memadai sesuai dengan kontribusi individu dan yang relevan bagi pemuasan kebutuhan individu.
- 2) Organisasi harus dapat menikmati prestasi peranan yang dapat diandalkan dari para pekerjanya. Sering terjadi manajer puncak yang seharusnya memikul tanggung jawab utama dalam merumuskan kebijakan perusahaan, membuang terlalu banyak waktu untuk keputusan dan kegiatan sehari-hari yang sepele dan mungkin menarik, akan tetapi tidak relevan dengan perannya sehingga berkurang waktu yang tersedia bagi kegiatan ke arah tujuan yang lebih tepat. Setiap anggota bukan hanya harus bersedia berkarya, tetapi juga harus bersedia melaksanakan tugas khusus yang menjadi tanggung jawab utamanya.
- 3) Disamping prestasi peranan yang dapat diandalkan organisasi yang efektif menuntut agar para pekerja mengusahakan bentuk tingkah laku yang spontan dan inovatif, job description tidak akan dapat secara mendetail merumuskan apa yang mereka kerjakan setiap saat, karena bila terjadi

keadaan darurat atau luar biasa individu harus mampu bertindak atas inisiatif sendiri dan atau luar biasa individu harus mampu bertindak atas inisiatif sendiri dan atau mengambil keputusan dan mengadakan tanggapan terhadap yang paling baik bagi organisasinya.

#### 4. Kebijakan dan praktek manajemen

Karena manajer memainkan peranan sentral dalam keberhasilan suatu organisasi melalui perencanaan, koordinasi dan memperlancar kegiatan yang ditujukan ke arah sasaran. Kebijakan yang baik adalah kebijakan tersebut secara jelas membawa kita ke arah tujuan yang diinginkan. Kebijakan harus dipahami tidak berarti bahwa kebijakan harus ditulis.

Dari faktor kebijakan dan praktek manajemen ini, sedikitnya diidentifikasi menjadi enam variabel yang menyumbang efektivitas yaitu:

- 1) penyusunan tujuan strategis,
- 2) pencarian dan pemanfaatan sumber daya,
- 3) menciptakan lingkungan prestasi,
- 4) proses komunikasi,
- 5) kepemimpinan dan pengambilan keputusan dan
- 6) inovasi dan adaptasi.

Dari empat faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi yang dikemukakan Steers, dapat dijelaskan secara singkat: 1) Sistem organisasi yang dirancang dan teknologi akan memiliki dampak penting pada operasi dan pencapaian target, 2) Sebagai organisasi terbuka, kelangsungan hidup suatu organisasi akan sangat bergantung pada lingkungannya di dalam dan di luar organisasi, 3) Perbedaan kemampuan, pandangan motivasi dan budaya manusia

sebagai elemen penting dari organisasi. 4) Strategi dan prosedur manajemen yang ditetapkan oleh manajemen dan kepemimpinan manajemen sangat penting bagi organisasi dan pencapaian tujuan.

Dalam mencapai efektivitas suatu organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bermacam-macam tergantung pada sifat dan bidang kegiatan suatu organisasi. Bahwa keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya yang efektif dipengaruhi oleh komponen-komponen organisasi yang meliputi:

1. Struktur
2. Tujuan
3. Manusia
4. Hukum
5. Prosedur dan pengoperasian
6. Teknologi
7. Lingkungan
8. Kompleksitas
9. Spesialisasi
10. Kewenangan
11. Pembagian tugas

(Hardjito, 1997:65).

Pendapat di atas menjelaskan bahwa keberhasilan dan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuannya dibutuhkan komponen-komponen yang saling berkesinambungan. Komponen-komponen tersebut pada akhirnya akan menunjukkan bagaimana tujuan suatu organisasi dapat dikatakan efektif.

Menurut Gulick dan Urwick yang dikutip Sutarto dalam bukunya Dasar-Dasar Kepemimpinan Administrasi mengatakan bahwa faktor atau azas organisasi yang berpengaruh terhadap efektivitas organisasi yaitu:

1. Penempatan orang pada struktur
2. Kepemimpinan

3. Kesatuan perintah
4. Staf khusus dan umum
5. Unit kerjaisasi
6. Pelimpahan dan pemakaian azas pengecualian
7. Kesimbangan tanggung jawab dan wewenang serta
8. Rentangan kontrol.

(Dalam Sutarto, 1991:42).

Pernyataan di atas dapat diartikan sebagai menyiratkan bahwa dalam efektivitas suatu organisasi dalam melaksanakan tugas atau program yang sedang dirancang, ada banyak faktor yang saling terkait antara satu faktor dan yang lainnya yang mempengaruhi tugas atau program, karena faktor-faktor di atas masing-masing memiliki fungsi dan tugas yang dapat dilakukan organisasi secara efektif sesuai dengan rencana awal.

#### **2.1.4. Halte**

Definisi halte menurut Keputusan Direktorat Jenderal Dinas Perhubungan Tahun 1996 Tentang Pedoman Teknis Perekayasaan Tempat Pemberhentian Kendaraan Penumpang Umum adalah tempat perhentian kendaraan penumpang umum untuk menurunkan dan/atau menaikkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan. Tujuan dari diadakannya perekayasaan tempat pemberhentian kendaraan penumpang umum (TPKPU) adalah sebagai berikut:

1. Menjamin kelancaran dan ketertiban arus lalu lintas;
2. Menjamin keselamatan bagi pengguna angkutan penumpang umum
3. Menjamin kepastian keselamatan untuk menaikkan dan/atau

4. Menurunkan penumpang;
5. Memudahkan penumpang dalam melakukan perpindahan moda angkutan umum atau bus.

Pedoman untuk perenkayasaan halte juga diatur dalam keputusan Direktorat Jenderal Dinas Perhubungan Tahun 1996 Tentang Pedoman Teknis Perenkayasaan Tempat Pemberhentian Kendaraan Penumpang Umum adalah sebagai berikut:

1. Berada di sepanjang rute angkutan umum/bus;
2. Terletak pada jalur pejalan (kaki) dan dekat dengan fasilitas pejalan (kaki);
3. Diarahkan dekat dengan pusat kegiatan atau permukiman;
4. Dilengkapi dengan rambu petunjuk;
5. Tidak mengganggu kelancaran arus lalu-lintas.

Pemerintah juga memberlakukan berbagai syarat penempatan Halte sesuai dengan tata guna lahan. Syarat penempatan halte ini tertuangmdalam keputusan Direktorat Jenderal Dinas Perhubungan Tahun 1996 Tentang Pedoman Teknis Perenkayasaan Tempat Pemberhentian Kendaraan Penumpang Umum. Syarat penempatan halte tersebut adalah:

1. Tata guna lahan berupa pusat kegiatan sangat padat seperti pasar dan pertokoan di lokasi perkotaan jarak halte 200 – 300 meter.
2. Tata guna lahan padat seperti perkantoran, sekolah, dan jasa pada lokasi perkotaan jarak halte 300 - 400 meter.

3. Tata guna lahan berupa permukiman di perkotaan jarak halte 300 – 400 meter.
4. Tata guna lahan campuran padat berupa perumahan, sekolah, jasa pada lokasi pinggiran jarak halte 300 – 500 meter.
5. Tata guna lahan campuran jarang berupa perumahan, ladang sawah, dan tanah kosong di lokasi pinggiran jarak halte 500 – 1000 meter.

#### **2.1.5. Angkutan Umum Massal**

Kota Bandung memiliki efek signifikan pada transportasi orang/barang dan tidak mengherankan bahwa hubungan antara pengguna dan transportasi telah menjadi sejumlah besar kegiatan dalam kehidupan perkotaan. Kota Bandung adalah salah satu kota terbesar di Indonesia. Untuk jaringan aktivitas tinggi, pola lalu lintas juga sangat tinggi dan baru-baru ini kota Bandung seperti kota Jakarta, di mana masalah transportasi terjadi.

Di kota Bandung kondisi transportasi cenderung heterogen karena banyak bentuk transportasi menggunakan alat transportasi yang berbeda. Angkutan kota (Angkot), dengan sejumlah rute dan unit, diatur oleh angkutan umum di kota Bandung. Namun ini dapat menjadi perhatian, karena tidak efektif untuk mengangkut orang/barang karena bermuatan kecil. Adapun angkutan umum massal yang di kelola PERUM DAMRI kebanyakan sudah tidak layak kondisi fisik maupun kondisi mesinnya. Maka dari itulah diperlukan angkutan umum massal yang bisa digunakan penumpang untuk memberikan kenyamanan bagi penumpang seperti layaknya *Bus Rapid Transit*.

Pada dasarnya sarana angkutan umum massal diadakan yaitu untuk mengurangi beban lalu lintas dalam sistem transportasi, tetapi pada dasarnya tidak berjalan sesuai yang diharapkan, ternyata ada satu dampak yang ditimbulkan dengan adanya sarana angkutan umum massal yaitu kemacetan. Tetapi itu bisa terjadi jika program tersebut diimplementasikan dengan buruk.

Berdasarkan jenis-jenis angkutan umum massal yang ada maka tidak semua bus beroperasi dengan rute yang sama, karena fasilitasnya berbeda berdasarkan karakteristik dan sifat fisiknya dan sesuai, sesuai dengan bentuk transportasi massal, untuk menerapkan kelas jalan yang berbeda.

#### **2.1.5.1. Bus Umum**

Bus adalah kendaraan besar beroda, digunakan untuk membawa penumpang dalam jumlah banyak. Istilah bus ini berasal dari bahasa Latin, omnibus, yang berarti kendaraan yang berhenti di semua perhentian (Wikipedia). Bus umum terdiri dari bus AKDP, bus AKAP, dan bus dalam kota. Bus AKDP cangkupannya bus yang melayani antar kota dalam provinsi, bus AKAP bus yang melayani antar kota antar provinsi, sedangkan bus dalam kota yaitu bus yang beroperasi di wilayah kota tersebut tetapi sifatnya umum seperti tidak memiliki selter khusus, lajur khusus dan pembayaran tiket secara manual ke kondektur, contoh dari bus dalam kota di Kota Bandung seperti KOBUTRI, DAMRI.

### **2.1.5.2. Bus Khusus**

Pada umumnya alat transportasi dirancang untuk membantu manusia dalam pergerakan, namun ternyata ada beberapa alat transportasi yang dirancang secara khusus untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna. Salah satunya yaitu dengan adanya bus rapid transit yang dirancang serba khusus untuk melayani agar bisa lebih menggunakan angkutan umum massal dibanding dengan angkutan pribadi. Untuk lebih jelasnya dibawah ini akan diuraikan mengenai bus rapid transit.

Sistem Bus Rapid Transit (BRT) adalah angkutan massal yang berbasis pada jalan dimana memanfaatkan jalur - jalur khusus dan eksklusif. Sedangkan Bus Rapid Transit berbasis busway adalah sarana angkutan umum massal dengan moda bus dimana kendaraan akan berjalan pada lintasan khusus berada di sisi jalur cepat. Selain itu sistem yang dipergunakan adalah sistem tertutup dimana penumpang dapat naik dan turun hanya pada halte-halte dan tentunya harus dilengkapi dengan sistem tiket baik berupa tiket untuk sekali jalan ataupun berlangganan dengan mekanisme prabayar.

### **2.1.6. Trans Metro Bandung (TMB)**

Trans Metro Bandung merupakan angkutan transportasi massal yang diciptakan/dibentuk pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan pelayanan public khususnya pada sektor transportasi darat berbasis jalan raya di Kawasan Perkotaan Bandung dengan sistem setoran menjadi sistem pembelian peayanan bus terjadwal. Berhenti di setiap halte-halte khusus aman, nyaman, andal, terjangkau dan ramah bagi lingkungan.

### **Tujuan Pengoperasian TMB**

Seiringnya pertumbuhan perkotaan yang semakin padat, sehingga berdampak pada pergerakan manusia atau barang semakin banyak. Untuk meminimalisir kegiatan lalu lintas maka dibutuhkan pula sebuah alat transportasi massal yang terintegrasi dengan angkutan lainnya untuk memudahkan dalam kegiatan berlalu lintas. Untuk itu maksud dan tujuan pengoperasian TMB sebagai berikut:

Maksud:

- a) Reformasi sistem angkutan umum perkotaan melalui manajemen pengelolaan maupun penyediaan sarana angkutan umum massal sesuai dengan keinginan masyarakat yaitu aman, nyaman, mudah, tepat waktu dan murah
- b) Pengoperasian TMB melayani penumpang perkotaan (Central Business District/CBD Kota Bandung) dan penumpang luar Kota Bandung (Out Cordon/Bandung Raya). (Dinas Perhubungan Kota Bandung).

Tujuan:

- a) Perbaiki sistem pelayanan angkutan umum perkotaan
- b) Perbaiki manajemen pengelolaan angkutan umum
- c) Perbaiki pola operasi angkutan umum perkotaan (misalnya berhenti pada tempat yang ditentukan, standarisasi armada angkutan)
- d) Penghubung simpul transportasi (Terminal, Bus, Stasiun KA serta Bandara)

- e) Penghubung seluruh wilayah perkotaan di Kota Bandung. (Dinas Perhubungan Kota Bandung).

## **2.2.Kerangka Pemikiran**

Pemerintah kota Bandung sebenarnya sudah membuat 5 koridor yang berjumlah 102 halte disetiap jalan. Akan tetapi penggunaan halte bus di koridor 2 belum sepenuhnya berjalan dengan semestinya, beberapa halte bus tidak terjaga dan tidak terawat oleh pemerintah kota Bandung, tempat halte yang diperuntungkan untuk menunggu tidak nyaman yang diharapkan oleh penumpang, dan itu sangat berpengaruh terhadap jumlah penumpang yang ingin menaiki bus TMB (Trans Metro Bandung)

Ukuran mengenai Efektivitas penggunaan halte bus Trans Metro Bandung (TMB) harus dilihat dari beberapa ukuran efektivitas. Ukuran dalam penilaian tersebut menunjukkan sudah efektif atau belumnya penggunaan halte bus TMB yang diberikan kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak terkendala seperti kurangnya petugas dalam halte, kurangnya kenyamanan dan kebersihan, dan masih banyak penumpang yang turun dan naik sembarangan.

Berdasarkan permasalahan di atas, untuk menganalisis permasalahan yang ada, peneliti menggunakan teori Efektivitas yang dikemukakan oleh Sedarmayanti, yang menggambarkan bahwasannya suatu program dapat dikatakan efektif apabila mempunyai ukuran efektivitas dalam program tersebut. Menurut Sedarmayanti dalam bukunya Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja tahun (2009:60)

bahwa terdapat empat ukuran dalam mengukur tingkat efektivitas suatu program dilihat dari beberapa kriteria yaitu:

Pertama Input. Input yaitu pedoman untuk melaksanakan sesuatu yang telah direncanakan untuk memberikan pelayanan terhadap para pengguna/para penumpang yang biasa menggunakan bus Trans Metro Bandung (TMB). Input akan mempengaruhi hasil yang dicapai. Input terdiri dari: fasilitas fisik yaitu sarana prasarana sebagai pendukung untuk mempermudah para pengguna halte bus TMB, dengan adanya sarana prasarana yang baik para pengguna halte akan lebih sering menggunakan halte tersebut. Material yaitu suatu data–data dari pemohon yang kemudian akan diolah menjadi suatu informasi oleh aparatur. Modal yaitu berhubungan dengan proses terlaksananya suatu program seperti pembangunan halte, dan Sumber Daya Manusia.

Kedua Proses produksi. Proses produksi yaitu suatu sistem untuk mengolah masukan agar menghasilkan hasil sesuai dengan rencana. Proses produksi terdiri dari: Adanya Komunikasi artinya, ada interaksi antara aparatur dengan para pengguna/para penumpang bus TMB. Pengambilan keputusan artinya memberikan kejelasan waktu/tempat dibangunnya halte-halte, agar para penumpang bisa tahu tempat pada saat menggunakan bus TMB tersebut. Sosialisasi artinya suatu kegiatan yang dilakukan oleh pihak aparatur guna memberikan pemahaman kepada masyarakat khususnya tentang penggunaan Halte bus Trans Metro Bandung (TMB).

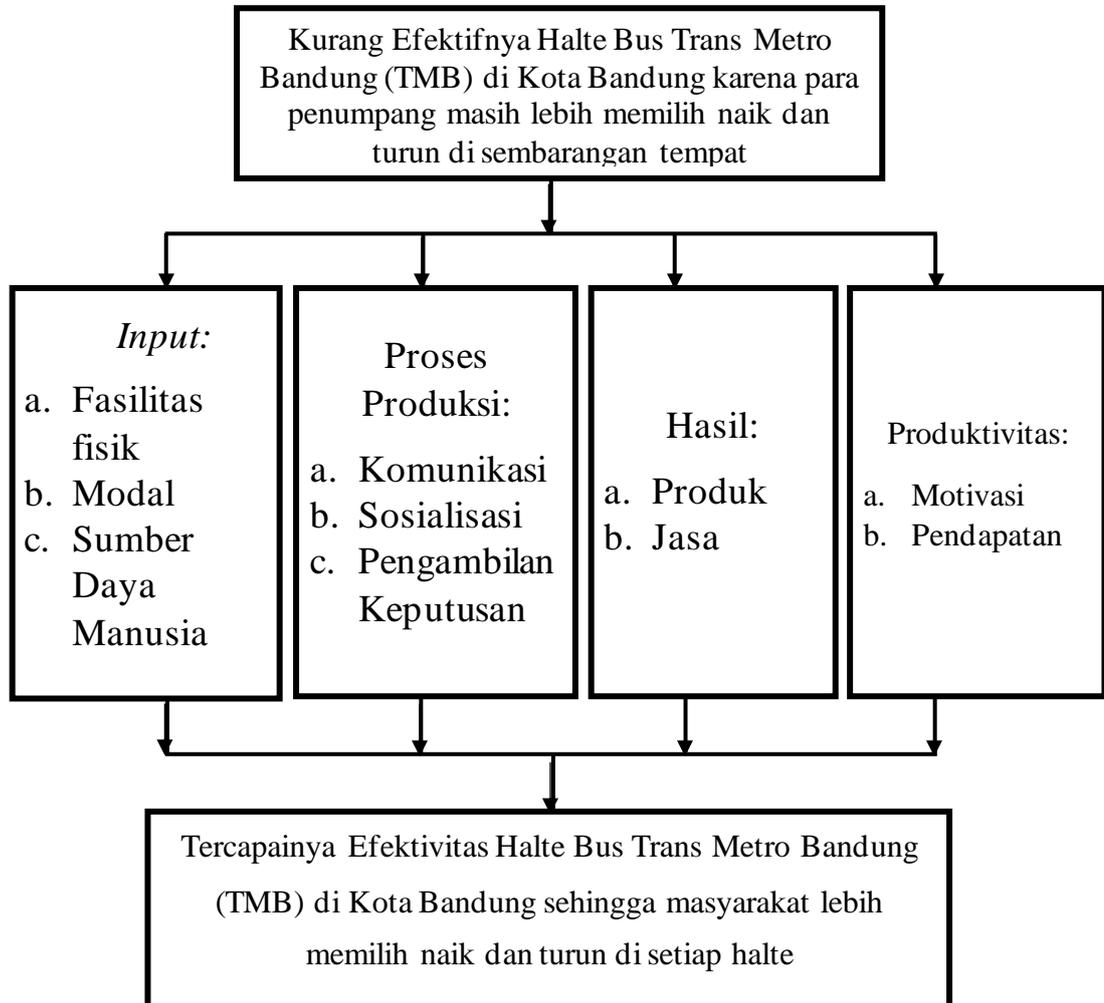
Ketiga Hasil (Output). Hasil adalah keluaran yang didapat melalui input dan proses sehingga menghasilkan sesuatu hasil yang berupa fisik dan non fisik dari

Dinas Perhubungan Kota Bandung. Hasil terdiri dari: Produk artinya hasil dari pembangunan halte-halte tersebut yang bisa memuaskan sebuah keinginan atau kebutuhan. dan Jasa berhubungan dengan bentuk pelayanan yang diberikan seperti memperoleh kenyamanan pada saat di halte.

Keempat Produktivitas. Produktivitas adalah ukuran kinerja aparatur dan presentase pemakaian halte untuk mengetahui apakah kinerjanya meningkat ataukah menurun. Produktivitas terdiri dari: Pendidikan artinya pendidikan sangatlah penting baik bagi pemberi pelayanan terhadap pengguna halte. Bagi aparatur, pendidikan sangat penting karena dengan pendidikan yang cukup, proses pemberian pelayanan pun akan lebih baik sehingga apabila ada pertanyaan dari pemohon akan langsung dijawab sesuai dengan ketentuan yang ada. Pendidikan bagi badan hukum/pemohon sangat berpengaruh kepada tingkat partisipasi masyarakat melakukan. Motivasi merupakan suatu dorongan kepada pengguna halte bus TMB untuk terus meningkatkan dalam penggunaan halte yang sudah di sediakan dan pendapatan yang akan meningkatkan motivasi.

Empat ukuran efektivitas di atas merupakan ukuran untuk menilai Tercapainya Efektivitas Halte Bus Koridor Cicaheum-Cibeureum Trans Metro Bandung (TMB) di Kota Bandung sehingga masyarakat lebih memilih naik dan turun di setiap halte. Berdasarkan kerangka pemikiran dan penjelasan di atas, peneliti memberikan gambaran model kerangka pemikiran sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2020)