

EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI LANGSAT MANIS DALAM PELAYANAN ANGKUTAN KOTA PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TABALONG

Mella Damayanti*, Muhammad Riyandi Firdaus

mariamella@gmail.com ; riyandi@stiatabalong.ac.id

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012
Email: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Pemerintah Kabupaten Tabalong melalui Dinas Perhubungan pada tanggal 1 Desember 2014 meluncurkan sebuah inovasi yaitu LANGSAT MANIS (Layanan Angkutan Masyarakat Tabalong Nyaman dan Gratis). Inovasi ini merupakan program yang dibuat untuk mengatasi permasalahan rendahnya kualitas pelayanan transportasi umum di wilayah Kabupaten Tabalong. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah efektivitas penerapan aplikasi LANGSAT MANIS (Layanan Angkutan Masyarakat Tabalong Nyaman Dan Gratis) dalam pelayanan angkutan kota pada dinas perhubungan kabupaten tabalong serta apa saja faktor pendukung dan penghambat efektivitas penerapan aplikasi LANGSAT MANIS (Layanan Angkutan Masyarakat Tabalong Nyaman Dan Gratis) dalam pelayanan angkutan kota pada dinas perhubungan kabupaten tabalong. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi dan wawancara kepada informan yang berjumlah 5 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif untuk menganalisis data hasil penelitian yaitu menggunakan *Data Collection, Data Reduction, Data Display, Conclusion Drawing/Verifying*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa Efektivitas Penerapan Aplikasi Langsung Manis Dalam Pelayanan Angkutan Kota Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong dikategorikan Efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Aplikasi Langsung Manis

THE EFFECTIVENESS OF THE LANGSAT MANIS APPLICATION IN URBAN TRANSPORTATION SERVICES AT THE DEPARTMENT OF TRANSPORTATION IN TABALONG REGENCY

ABSTRACT

On December 1, 2014, the Tabalong Regency Government, through the Department of Transportation, launched an innovation called LANGSAT MANIS (Layanan Angkutan Masyarakat Tabalong Nyaman dan Gratis). This innovation was created to address the issue of low-quality public transportation services in the Tabalong Regency. The aim of this study is to evaluate the effectiveness of the LANGSAT MANIS application (Layanan Angkutan Masyarakat Tabalong Nyaman dan Gratis) in providing urban transportation services at the Department of Transportation in Tabalong Regency, and to identify the supporting and inhibiting factors affecting the effectiveness of the application's implementation. The research method used is descriptive with a qualitative approach. The data sources are both primary and secondary data. Data collection techniques include observation, documentation, and interviews with five informants. The data analysis technique applied is an interactive model, which includes Data Collection, Data Reduction, Data Display, and Conclusion Drawing/Verifying. Based on the research findings, it can be concluded that the effectiveness of the LANGSAT MANIS application in urban transportation services at the Department of Transportation in Tabalong Regency is categorized as effective.

Keywords: *Effectiveness, Service, LANGSAT MANIS Application*

PENDAHULUAN

Melayani masyarakat merupakan suatu tujuan dan kewajiban utama dalam proses penyelenggaraan administrasi publik. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia merupakan isu kebijakan strategis sebab pelayanan yang diberikan dari pemerintah kemasyarakat di Indonesia cenderung stagnan tidak mengalami perubahan. Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik saat ini memberikan peluang kepada masyarakat untuk dengan cepat dan mudah dalam memperoleh pelayanan pemerintah dengan mudah sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan setiap aktivitas yang melibatkan dua orang atau lebih yang bersifat menguntungkan dalam suatu kesatuan dan menawarkan kepuasan dan *outcome* tidak terikat pada suatu hal.

Pada penelitian (Arief, 2018), dengan jurnal yang berjudul “Efektivitas Penerapan Konsep *E-Government* Dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Kelurahan Pada Kelurahan Sungai Bangkong Kecamatan Pontianak Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat dengan hasil penelitian bahwa secara keseluruhan pengimplementasian aplikasi e-kelurahan sudah dapat dikatakan efektif dengan catatan apabila terdapat sumber daya yang kompeten.

Sedangkan hasil penelitian (Anggriliani, 2022) Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin dengan skripsi yang berjudul “Efektivitas Penerapan *E-Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Bidang Informasi Pendidikan (Studi Kasus Dinas Pendidikan Provinsi Jambi)” dengan hasil Penelitian *E-Government* Dinas Pendidikan Provinsi Jambi tidak efektif dikarenakan tidak ada kontroling atasan terhadap pegawai yang mengelola *E-Government* Dinas Pendidikan Provinsi Jambi.

(Hardono, 2016) Universitas Muhamadiyah Yogyakarta dengan judul skripsi “Analisis Kualitas dan Efektivitas *E-goverment* Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah

Istimewa Yogyakarta Tahun 2015”. Dari hasil penelitian dan olah data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja Dishubkominfo dalam bidang *e-government* sudah cukup berkualitas dinilai dari kesiapan website. Namun hal berbeda jika dinilai dari sisi efektivitas belum mampu dipenuhi. Kedua unsur diatas seharusnya dapat dipenuhi oleh pemerintah dengan kinerja yang serius dalam menghadirkan pelayanan dan informasi.

Perbedaan hasil penelitian ini menjadi salah satu alasan pemilihan topik mengenai efektivitas pelayanan dan dalam upaya memahami efektivitas pelayanan.

Teknologi informasi (internet) yang digunakan pemerintah akan sangat besar perannya, terutama dalam hal penyediaan layanan publik yang akurat dan terpadu baik bagi masyarakat maupun pemerintah itu sendiri. Hubungan antara pemerintah dengan teknologi informasi ini memunculkan konsep *Electronic Service Delivery* (ESD), yaitu melalui media elektronik dan digital pemerintah menyediakan jasa pelayanan masyarakat. ESD ini kemudian berkembang dan menjadi awal munculnya *e-Government*, yaitu mekanisme dimana pemerintah menggunakan teknologi informasi (terutama internet) sebagai sarana utama yang menghubungkan para stakeholder, baik dengan masyarakat umum, kalangan industri, dan sektor publik lainnya (Indrajit, 2006).

Kecenderungan pemakaian teknologi digital dalam organisasi publik saat ini tidak dapat dihindari lagi. Inisiatif *electronic government* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 pada tanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Lebih jauh lagi, *electronic government* wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor

pemerintahan. Administrasi publik adalah salah satu tempat dimana internet dapat digunakan untuk menyediakan akses bagi semua masyarakat yang berupa pelayanan yang mendasar dan mempermudah hubungan antar masyarakat dan pemerintah. *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh badan pemerintahan untuk menjalankan kegiatan pemerintahan. *E-Government* diterapkan di Indonesia untuk menunjang kinerja dalam sebuah pemerintahan. Cakupan *e-government* sendiri bukan hanya untuk kepentingan instansi pemerintahan namun juga merupakan kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan informasi yang dibutuhkan masyarakat luas. Penggunaan teknologi informasi berdampak pada kemudahan memberikan informasi maupun memberikan kemudahan berkordinasi dalam lingkup internal (antar instansi pemerintah) yang terintegrasi oleh unit lainnya ataupun dalam lingkup eksternal (kepada masyarakat) sehingga terciptanya transparansi informasi kepada publik dan akuntabilitas lembaga pelayanan publik, dengan dibukanya akses informasi tersebut dapat memperluas partisipasi masyarakat yang diharapkan mampu berperan aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan publik oleh pemerintah Kabupaten dalam hal ini Kabupaten Tabalong.

Kabupaten Tabalong merupakan salah satu kota di Kalimantan Selatan dengan tingkat pertumbuhan yang pesat. Kekayaan Tabalong bertumpu pada batubara, karet, sawit dan komoditas lainnya yang membuat banyak perusahaan besar beroperasi di sini. Pajak dan royalti mereka membuat Tabalong mampu untuk membangun jalan, jembatan, gedung, dan mengupayakan pendidikan dan kesehatan bagi kemajuan masyarakatnya. Di Tabalong, sumber daya alam melimpah.

Namun demikian, berdasarkan data yang di dapat dari Kepolisian Resor Kabupaten Tabalong lewat Satuan Lalu Lintas bahwa Tabalong masih dihadapkan pada masalah lalu lintas salah satunya adalah kecelakaan lalu lintas. Hal tersebut disebabkan karena kurang bagus nya penyelenggaraan perhubungan darat dalam hal ini salah satunya yaitu penyelenggaraan angkutan

umum. Penyelenggaraan angkutan umum yang baik tentunya akan menciptakan kondisi lalu lintas yang baik pula. Pelayanan Angkutan Umum merupakan salah satu faktor yang dapat membantu menekan angka kecelakaan lalu lintas, keberadaannya sangat membantu masyarakat para pengguna jalan ketika mereka sedang berada di jalan raya. Penggunaan angkutan umum pada masa sekarang ini, cenderung menurun, hal ini terkait dengan menurunnya tingkat pelayanan yang diberikan pihak operator kepada masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan tersebut. tingkat pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Jika kualitas SDM yang buruk dalam memberikan pelayanan, maka akan menurunkan simpati pada penggunaan layanan khususnya angkutan kota. Faktor lain yang mendorong pengguna angkutan umum memilih kendaraan yang lebih mudah didapatkan seperti angkutan pribadi di dalam melakukan perjalanan adalah akses yang sulit dan ketersediaan angkutan itu sendiri.

Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan pelayanan jasa angkutan ini yaitu dengan penyediaan pelayanan jasa angkutan kota. Mengingat bahwa pelayanan anangkutan kota merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi terutama untuk kota-kota besar dengan kepadatan penduduk yang tinggi. Dalam upaya berukmemberikan pelayanan kepada pengguna jasa angkutan kota saat ini telah dioperasikan 51 (lima puluh satu) unit dengan rincian sebagai berikut:

Tabel Jumlah Armada Angkutan Kota

No	Type Mobil	Jumlah Unit	Kapasitas Penumpang
1	Apv	44	11 orang
2	Elf	5	16 orang
3	Bus	2	20 orang

Sumber: Bidang Angkutan dan Multimoda Dinas Perhubungan, Tahun 2023

Dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan menyediakan angkutan kota

secara gratis dan mencakup semua wilayah di kabupaten Tabalong, Dinas Perhubungan mengacu pada Peraturan Bupati Tabalong Nomor 12 Tahun 2023 tentang jaringan trayek angkutan kota, semua trayek mempunyai tempat tujuan akhir Pusat kota karena pusat kota merupakan kawasan yang mempunyai kegiatan utama bukan pertanian dengan susunan fungsi kawasan sebagai tempat pemukiman perkotaan, pemusatan distribusi, pelayanan jasa pemerintahan, pelayanan sosial, dan kegiatan ekonomi. Namun agar keberadaannya tetap bisa terus memberikan manfaat bagi penggunaannya maka diperlukan adanya optimalisasi kinerja angkutan umum dalam trayek (angkutan kota) yang dilakukan melalui kegiatan pengawasan secara berkala dan rutin .

Pemerintah Kabupaten Tabalong melalui Dinas Perhubungan pada tanggal 1 Desember 2014 meluncurkan sebuah inovasi yaitu LANGSAT MANIS (Layanan Angkutan Masyarakat Tabalong Nyaman dan Gratis). Inovasi ini merupakan program yang dibuat untuk mengatasi permasalahan rendahnya kualitas pelayanan transportasi umum di wilayah Kabupaten Tabalong. Dengan adanya program LANGSAT MANIS ini diharapkan dapat mengimplementasikan transportasi yang Aman, Nyaman, Selamat, Gratis, dan Terintegrasi yang dapat melayani masyarakat di wilayah Kabupaten Tabalong.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang masalah pengelolaan sampah dengan judul “Efektivitas Penerapan Aplikasi LANGSAT MANIS (Layanan Angkutan Masyarakat Tabalong Nyaman dan Gratis) Dalam Pelayanan Angkutan Kota Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong”

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimanakah Efektivitas Penerapan Aplikasi LANGSAT MANIS (Layanan Angkutan Masyarakat Tabalong Nyaman dan Gratis) Dalam Pelayanan Angkutan Kota Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong?

2. Apasaja faktor pendukung dan penghambat Efektivitas Penerapan Aplikasi LANGSAT MANIS (Layanan Angkutan Masyarakat Tabalong Nyaman dan Gratis) Dalam Pelayanan Angkutan Kota Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong?

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Efektivitas Penerapan Aplikasi Aplikasi LANGSAT MANIS (Layanan Angkutan Masyarakat Tabalong Nyaman dan Gratis) Dalam Pelayanan Angkutan Kota Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong.
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Efektivitas Penerapan Aplikasi LANGSAT MANIS (Layanan Angkutan Masyarakat Tabalong Nyaman dan Gratis) Dalam Pelayanan Angkutan Kota Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Efektivitas

Menurut (Yulianti, 2015) mengartikan efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran tentang seberapa jauh target yang telah dicapai, yang berorientasi kepada keluaran dan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama, sedangkan menurut (Budiani, 2007) mengartikan efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh tujuan tercapai, baik secara kualitas maupun waktu yang berorientasi pada keluaran yang dihasilkan.

Dalam (Wulansari, 2018) menjelaskan bahwa efektivitas dapat dikatakan sebagai sebuah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan, dimana jika tujuan tersebut telah dicapai, maka dapat dikatakan efektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas menunjukkan kemampuan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sesuai standar yang berlaku. Sedangkan (Yudho, 2017) mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Menurut (Rifa'i, 2013) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan. Sedangkan Menurut (Setiawan, 2019) pada dasarnya efektivitas berasal dari kata efek dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan. Sedangkan Menurut (Setiawan, 2019) pada dasarnya efektivitas berasal dari kata efek dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai

Ukuran Efektifitas

Efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang serta tergantung siapa yang menilai dan menginterpretasikannya, oleh karena itu dalam mengukur suatu efektivitas bukanlah merupakan

hal yang mudah. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan, jika hasil pekerjaan atau usaha dan tindakan yang dilakukan ada kekeliruan sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai maka hal tersebut dapat dikatakan tidak efektif.

Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh (Setiawan, 2019) yakni:

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*)

Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan ini mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

2. Pendekatan proses (*process approach*)

Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.

3. Pendekatan sasaran (*goals approach*)

Pendekatan sasaran (*goals approach*) yaitu dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Pengertian Pelayanan

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantumenyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayan dapat diartikan sebagai perihal/ caramelayani. Poerwadarminta dalam (Hardiansyah, 2011) pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa definisi yang telah di kemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik

adalah suatu kegiatan melayani publik baik berinteraksi langsung atau tidak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Konsep Aplikasi Langsung Manis (Layanan Angkutan Masyarakat Nyaman dan Gratis)

Layanan Angkutan Masyarakat Tabalong Nyaman dan Gratis merupakan inovasi yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Tabalong melalui Dinas Perhubungan pada tanggal 1 Desember 2014. Inovasi ini merupakan program yang dibuat untuk mengatasi permasalahan rendahnya kualitas pelayanan transportasi umum di wilayah Kabupaten Tabalong. Dengan adanya program LANGSAT MANIS ini diharapkan dapat mengimplementasikan transportasi yang Aman, Nyaman, Selamat, Gratis, dan Terintegrasi yang dapat melayani masyarakat di wilayah Kabupaten Tabalong. Langsung Manis merupakan bentuk Tata Kelola Pemerintahan yang juga mendukung kontribusi terhadap Capaian Nasional SDGs/Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Nomor 11 yaitu Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan. LANGSAT MANIS ini didukung oleh anggaran dan program bantuan Kementerian Perhubungan berupa armada, bantuan CSR berupa armada angkutan dan aplikasi, sehingga dapat melayani rute/trayek yang berada di wilayah Kabupaten Tabalong. LANGSAT MANIS merupakan program yang inovatif dan bisa diterapkan ke daerah lain dengan menyesuaikan karakteristik daerah tersebut dan tentunya memiliki dokumen perencanaan, regulasi, dan sesuai dengan standar pelayanan, standar operasional, dan standar etika tata kerja. Inovasi ini juga melibatkan *stakeholder* internal dan eksternal yang mendukung program ini berjalan dengan baik.

Langsat Manis sesuai kondisi *exiciting* mempunyai jumlah keseluruhan 51 (lima puluh satu) unit yang terdiri dari 44 (empat puluh empat) unit *mini bus* (APV/Grandmax) dengan kapasitas 12 (dua belas) penumpang dan 7 (tujuh) unit *middle bus* dengan kapasitas 16 (enam belas) penumpang menggunakan AC, dengan waktu operasional pada hari Senin s.d Sabtu pukul 06.00 s/d 18.00 WITA, dengan pola naik turun penumpang di halte dan *shelter* yang sudah ditentukan. Angkutan ini melayani 8 (delapan)

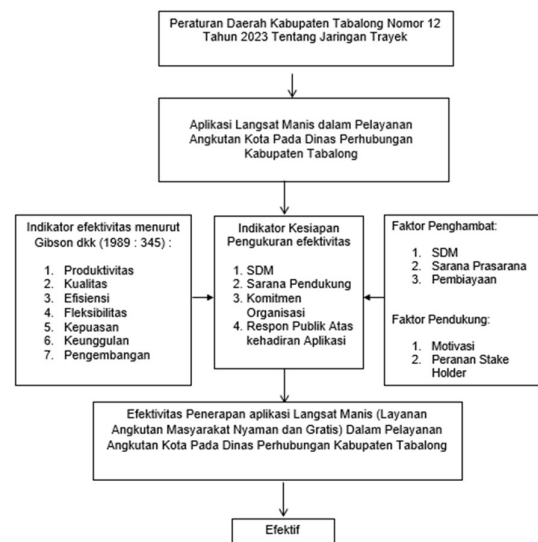
trayek di wilayah tengah, 6 (enam) trayek di wilayah selatan, dan 5 (lima) trayek di wilayah utara.

Program ini didukung oleh Aplikasi Langsung Manis yang bisa didownload melalui Playstore dengan smartphone oleh pengguna (user) yang berfungsi sebagai :

1. Dapat memesan angkutan melalui aplikasi sesuai rute
2. Mengetahui unit yang menjemput
3. Adanya kepastian waktu tunggu
4. Informasi rute/trayek
5. Informasi regulasi
6. Respon kepuasan masyarakat berupa saran dan kritik
7. Informasi umum lainnya di Kabupaten Tabalong.

Kerangka Konseptual

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Sumber: diolah peneliti, 2024

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif Kualitatif. Hal ini sejalan dengan pendapat (Moleong, 2010) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan tradisi tertentu dari ilmu sosial yang secara fundamental bergantung kepada pengamatan

manusia dalam wilayah sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasa dan istilah yang digunakan. Dengan kata lain, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.

Sumber Data

Ada dua jenis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer.

Data primer penulis dapatkan diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yaitu di Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong dan di tempat-tempat yang relevan dengan penelitian ini. Data tersebut peneliti dapatkan melalui wawancara dengan informan yang berkaitan dengan masalah penelitian, dan juga melalui observasi atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

2. Data Sekunder.

Sumber data awal dalam penelitian ini adalah data sekunder yang peneliti dapatkan melalui dokumen-dokumen, peraturan-peraturan, serta laporan yang berhubungan langsung dengan kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong dalam penerapan aplikasi Langsat Manis dalam pelayanan angkutan kota. Data sekunder tersebut penulis dapatkan di kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong dan situs resmi Dinas Perhubungan yaitu <https://dishub.tabalongkab.go.id/>.

Data tersebut kemudian dikumpulkan dan dipelajari untuk menjadi acuan dalam pengumpulan data berikutnya.

Teknik Pengumpulan Data

Peneliti memilih Jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Menurut Marshall (Sugiyono, 2022) menjelaskan bahwa melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi, merupakan aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian

memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, guna mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.

2. Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data primer yaitu penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan seperti:

- a. Kepala Bidang Angkutan dan Multimoda sebanyak 1 (satu) orang;
- b. Petugas Pengawas Angkutan Kota sebanyak 1 (satu) orang;
- c. Sopir Angkutan Kota sebanyak 2 (dua) orang;
- d. Pihak-pihak lain yang dinilai relevan dan dibutuhkan atau ditemukan saat penelitian dilakukan 1 (satu) orang.

Wawancara tersebut dilakukan guna mempertanyakan mengenai Penerapan Aplikasi Langsat Manis dalam pelayanan Angkutan Kota. Wawancara yang peneliti lakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur sesuai dengan fokus penelitian ini.

3. Dokumentasi

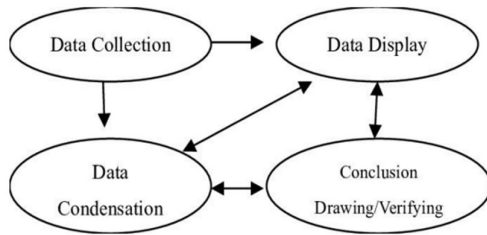
Teknik Dokumentasi yang peneliti lakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi penunjang melalui berbagai dokumen berupa laporan-laporan, peraturan-peraturan, jurnal-jurnal, dan hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. Dokumen tersebut membantu penulis guna melengkapi materi-materi tentang Penerapan Aplikasi Langsat Manis dalam pelayanan Angkutan Kota pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong.

Dokumentasi sangat diperlukan guna menunjang data yang ada dan dapat pula dijadikan sebagai bahan referensi penelitian. Serta dokumentasi juga dalam hal ini berupa foto atau gambar yang di peroleh dari Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong.

Teknik Analisis Data

Menurut (Huberman, 2014) didalam analisis data yaitu : *Data Reduction, Data Display, dan Conclusion Drawing/verifications.*

Gambar 2 Komponen Analisis Data



Sumber: (Huberman, 2014)

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh peneliti dilapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi direduksi dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, penelitian melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara dan dukumentasi.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau rangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk CW (Catatan Wawancara), CL (Catatan Lapangan) dan CD (Catatan Dokumentasi). Data yang sudah disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan dan catatan dukumentasi diberi kode data untuk mengorganisasi data, sehingga peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah. Peneliti membuat daftar awal kode yang sesuai pedoman wawancara, observasi dan dukumentasi. Masing-masing data yang sudah diberi kode dianalisis dalam bentuk refleksi dan sajikan dalam bentuk teks.

3. Kesimpulan, Penarikan atau Verifikasi (*Conclusions Drawing*)

Langkah terakhir dalam analisis data kalitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang mendukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan

masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti telah melakukan wawancara dengan para informan tentang Efektivitas Penerapan Aplikasi Langsung Manis Dalam Pelayanan Angkutan Kota Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong, maka peneliti melaksanakan penelitian dengan cara mewawancarai 5 (lima) orang informan, dan ke 5 (lima) informan tersebut menurut peneliti mampu mewakili dan memberikan keterangan atau informasi tentang bagaimana efektifitas aplikasi tersebut.

1. Efektivitas Langsung Manis

- a. Kesiapan Sumber Daya Manusia: Semua informan sepakat bahwa penerapan aplikasi Langsung Manis telah didukung oleh sumber daya manusia yang memadai. Karyawan, termasuk sopir, pengawas, dan petugas administrasi, telah memiliki keahlian dan kompetensi yang sesuai dengan peran mereka. Aplikasi ini dianggap mampu meningkatkan produktivitas, mengubah proses kerja menjadi lebih efisien, dan memungkinkan penyelesaian tugas dengan lebih cepat.
- b. Sarana Pendukung: Informan menyatakan bahwa aplikasi Langsung Manis didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, seperti unit angkutan yang nyaman (full AC) dan teknologi yang memfasilitasi pemantauan pergerakan unit. Sarana ini dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan menarik lebih banyak penumpang untuk menggunakan angkutan kota.
- c. Komitmen Organisasi: Para informan menegaskan bahwa ada komitmen kuat dari pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong dan para stakeholder untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Komitmen ini terlihat dari upaya pemeliharaan unit, peningkatan kenyamanan penumpang, dan terus diperbaruinya aplikasi sesuai kebutuhan.

Hasilnya, pengguna layanan merasakan kepuasan yang tinggi, dan jumlah penumpang yang menggunakan angkutan kota terus bertambah.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat

Suatu sistem atau program maupun aplikasi tentu tidak lepas dari faktor pendukung dan kendala-kendala yang dapat menghambat keberlangsungan proses kegiatan dari sistem atau program tersebut, begitu pula pada penerapan aplikasi langsung manis dalam pelayanan angkutan kota pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong. Faktor pendukung dalam penerapan aplikasi langsung manis dalam pelayanan angkutan kota pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong antara lain: Tersedianya komponen computer bagi pengawas angkutan kota, juga tersedianya tablet untuk para sopir yang ada di dalam unit angkutan kota serta dukungan penuh oleh pemerintah daerah khususnya Diskominfo kabupaten Tabalong dalam pembuatan aplikasi langsung manis.

Adapun berbagai kendala yang menghambat keberlangsungan aplikasi langsung manis ini diantaranya adanya gangguan internet yang kadang terjadi sehingga aplikasi langsung manis tidak bisa dibuka dan juga terkadang aplikasi langsung manis bisa error sehingga pengawas, sopir dan penumpang tidak bisa membuka aplikasinya., Dari pihak sopir juga terkadang lupa mengisi daya baterai sehingga tablet mati serta lupa melaporkan ke pengawas kalau paket datanya habis. Belum lagi para pengguna masih belum familiar terhadap aplikasi langsung manis ditambah pengguna angkutan yang sudah berusia tidak menggunakan handphone untuk naik angkutan.

Pembahasan

1. Produktivitas

Produktivitas yaitu merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan. Dari hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti diketahui bahwa bahwa dalam penerapan aplikasi Langsung Manis pada

angkutan kota mampu meningkatkan produktivitas terhadap para sopir angkutan kota dalam pelayanannya terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Penerapan Aplikasi Langsung Manis Dalam Pelayanan Angkutan Kota Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong berdasarkan indikator produktivitas dikategorikan efektif.

2. Kualitas

Kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti diketahui bahwa bahwa dalam penerapan aplikasi Langsung Manis pada angkutan kota mampu meningkatkan kualitas pelayanan angkutan kota terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Penerapan Aplikasi Langsung Manis Dalam Pelayanan Angkutan Kota Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong berdasarkan indikator kualitas dikategorikan efektif.

3. Efisiensi

Efisiensi yaitu merupakan perbandingan (ratio) antara output dengan input. Dari hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti diketahui bahwa bahwa dalam penerapan aplikasi Langsung Manis pada angkutan kota mampu menghemat biaya, tenaga dan waktu dalam meningkatkan pelayanan angkutan kota terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Penerapan Aplikasi Langsung Manis Dalam Pelayanan Angkutan Kota Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong berdasarkan indikator efisiensi dikategorikan efektif.

4. Fleksibilitas

Fleksibilitas respons terhadap suatu organisasi atau perubahan-perubahan yang terjadi pada suatu organisasi. Dari hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti diketahui bahwa bahwa dalam penerapan aplikasi Langsung Manis pada angkutan kota dapat menyesuaikan sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan selalu terbarukan mengikuti

perkembangan teknologi dalam meningkatkan pelayanan angkutan kota. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Penerapan Aplikasi Langsung Manis Dalam Pelayanan Angkutan Kota Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong berdasarkan indikator fleksibilitas dikategorikan efektif.

5. Kepuasan

Kepuasan yaitu merupakan untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Dari hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti diketahui bahwa dalam penerapan aplikasi Langsung Manis pada angkutan kota memberikan manfaat besar kepada masyarakat dalam segi pelayanan dan juga memberi kepuasan terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Penerapan Aplikasi Langsung Manis Dalam Pelayanan Angkutan Kota Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong berdasarkan indikator kepuasan dikategorikan efektif.

6. Keunggulan

Keunggulan yaitu kemampuan bersaing dari organisasi dan anggota organisasi terhadap perubahan-perubahan yang ada. Dari hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti diketahui bahwa dalam penerapan aplikasi Langsung Manis pada angkutan kota memiliki keunggulan dikarenakan satu-satunya angkutan yang memberikan pelayanan secara gratis dan dilengkapi fasilitas ac. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Penerapan Aplikasi Langsung Manis Dalam Pelayanan Angkutan Kota Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong berdasarkan indikator keunggulan dikategorikan efektif.

7. Pengembangan

Pengembangan yaitu merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Dari hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti diketahui bahwa dalam penerapan aplikasi Langsung Manis pada angkutan kota belum sepenuhnya melakukan pengembangan dikarenakan beberapa hal

terkait anggaran dan juga kondisi urgensi dan hal tidak terduga dilapangan.. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Penerapan Aplikasi Langsung Manis Dalam Pelayanan Angkutan Kota Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong berdasarkan indikator pengembangan dikategorikan belum efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa Efektivitas Penerapan Aplikasi Langsung Manis Dalam Pelayanan Angkutan Kota Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong dikategorikan Efektif.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti juga ingin memberikan saran yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan agar Penerapan Aplikasi Langsung Manis Dalam Pelayanan Angkutan Kota Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong bisa lebih ditingkatkan lagi dalam hal sarana dan prasarana penunjang , sehingga para operator dan sopir pengguna aplikasi mendapat kemudahan dalam operasionalnya serta masyarakat sebagai pengguna layanan merasa lebih puas dan nyaman dalam menggunakan angkutan kota.
2. Diharapkan supaya apa yang menjadi kendala teknis dalam aplikasi dan kendala non teknis tidak memberikan dampak buruk dalam penerapannya dan segera ditindak lanjuti serta dicarikan solusinya agar tidak mengganggu kelancaran proses jalannya kegiatan pelayanan angkutan kota.
3. Diharapkan supaya pelayanan angkutan kota selalu dilakukan sesuai dengan visi dan misi dari Dinas Perhubungan yaitu “Mewujudkan Akses Transportasi yang Terintegrasi Dengan Prinsip Selamat, Aman, Tertib, dan Lancar dan juga dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan serta Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Jaringan

Trayek. Agar segala sesuatu tentang operasional angkutan kota dalam pelaksanaannya selalu terarah dan dapat terus ditingkatkan guna memberikan pelayanan optimal bagi masyarakat.

4. Perlunya koordinasi intens para stakeholder dengan para petugas yaitu operator dan petugas pelayanan agar tetap mempertahankan pelayanan baik saat ini dan harapannya agar pelayanan angkutan kota terhadap masyarakat dapat ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggriliani, S. (2022). Efektivitas Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Bidang Informasi Pendidikan (Studi Kasus Dinas Pendidikan Provinsi Jambi). *Skripsi UIN STS Jambi*.
- Arief, V. (2018). Efektivitas Penerapan Konsep E-Government Dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Kelurahan Pada Kelurahan Sungai Bangkong Kecamatan Pontianak Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat. *TRANSFORMASI (Jurnal Manajemen Pemerintahan)*.
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, Vol2, No. 1.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik. Yogyakarta: Gava media.
- Hardono, W. (2016). Analisis Kualitas dan Efektivitas E-goverment Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015.
- Huberman, M. . (2014). *Qualitatif Data Analysis*. Jakarta: UI Press.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Konsep pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Moleong. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rifa'i, B. (2013). Efektivitas Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Krupuk Ikan dalam Program Pengembangan Labsite Pemberdayaan Masyarakat Desa Kedung Rejo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Universitas Airlangga*.
- Setiawan. (2019). Efektivitas Problem Based Learning Dan Problem Solving Terhadap Kemampuan Berpikir Kritis Siswa Kelas V Dalam Pembelajaran Matematika. *Journal of Mathematics Education, Science and Technology*.
- Sugiyono, P. D. (2022). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Cv ALFABETA.
- Wulansari, E. W. (2018). Pengembangan emodul pembelajaran ekonomi materi pasar modal untuk siswa kelas xi ips man 1 jember tahun ajaran 2016/2017. *Jurnal pendidikan ekonomi. Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*.
- Yudho, H. T. (2017). Efektivitas Hukum Dalam Masyarakat. *Jurnal Hukum & Pembangunan, Universitas Indonesia*.
- Yulianti, P. I. (2015). Efektivitas Pemungutan Pajak Hotel dan Restoran Pada Pemerintah Daerah Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 489-502.