

# **MEWUJUDKAN TRANSPORTASI PUBLIK BERKUALITAS: STUDI *PUBLIC VALUE* PADA PENGGUNA BALIKPAPAN CITY TRANS (Bacitra)**

**Muhammad Kevind Ari, Amni Zakarsyi Rahman**

**Program Studi S1 Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro  
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405  
Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id)  
Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)**

---

## **ABSTRACT**

*This research is motivated by the increasing need for quality public transportation amidst the growing population and private vehicles in Balikpapan City, which impacts traffic congestion and low public interest in using public transportation. The presence of Balikpapan City Trans (Bacitra) as a public transportation system is expected to provide public value for the community. The purpose of this study is to analyze the public value created by the implementation of Bacitra for users in the city of Balikpapan. The theory used in this research is the Strategic Triangle proposed by Mark H. Moore (1995), which emphasizes the creation of public value thru three main dimensions: service, trust, and outcomes. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques including in-depth interviews, field observations, and documentation, involving users and providers of Bacitra services. The research results indicate that in the service dimension, Bacitra is considered quite good in terms of comfort, cleanliness, and supporting facilities, although there are still constraints regarding the quality of bus stops and punctuality. In the dimension of trust, public trust is built thru the professionalism of the officers and the reliability of the fleet, including vehicle roadworthiness tests. In the dimension of outcomes, Bacitra has facilitated public mobility and encouraged some users to switch from private vehicles, but it has not significantly impacted traffic reduction. Driving factors include relatively good service and professional staff, while hindering factors are limited fleet size, route coverage, and traffic conditions. The advice given is that there is a need to improve the quality of bus stop facilities, expand service routes, and strengthen operational management to optimize the public value of Bacitra.*

*Keywords: Public Value, Strategic Triangle, Service, Trust, Outcomes.*

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan akan transportasi publik yang berkualitas di tengah pertumbuhan penduduk dan kendaraan pribadi di Kota Balikpapan, yang berdampak pada kemacetan dan rendahnya minat masyarakat menggunakan transportasi umum. Kehadiran Balikpapan City Trans (Bacitra) sebagai sistem transportasi publik diharapkan mampu memberikan nilai publik bagi masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk *menganalisis public value* yang terbentuk dari penyelenggaraan Bacitra bagi pengguna di Kota Balikpapan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Strategic Triangle* yang dikemukakan oleh Mark H. Moore (1995), yang menekankan pembentukan nilai publik melalui tiga dimensi utama, yaitu *service*, *trust*, dan *outcomes*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi, yang melibatkan pengguna dan penyelenggara layanan Bacitra. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *service*, Bacitra dinilai sudah cukup baik dari aspek kenyamanan, kebersihan, dan fasilitas pendukung, meskipun masih terdapat kendala pada kualitas halte dan ketepatan waktu. Pada dimensi *trust*, kepercayaan masyarakat terbentuk melalui profesionalitas petugas dan keandalan armada, termasuk adanya uji kelayakan kendaraan. Pada dimensi *outcomes*, Bacitra telah mempermudah mobilitas masyarakat dan mendorong sebagian pengguna beralih dari kendaraan pribadi, namun belum berpengaruh signifikan terhadap pengurangan kemacetan. Faktor pendorong meliputi pelayanan yang relatif baik dan petugas yang profesional, sedangkan faktor penghambat adalah keterbatasan armada, cakupan rute, dan kondisi lalu lintas. Saran yang diberikan adalah perlunya peningkatan kualitas fasilitas halte, perluasan rute layanan, dan penguatan manajemen operasional agar nilai publik Bacitra semakin optimal.

**Kata kunci:** *Public Value, Strategic Triangle, Service, Trust, Outcomes.*

## PENDAHULUAN

Angkutan umum merupakan sarana transportasi dengan model “*Share*” yang memiliki tujuan dalam memberikan kemudahan dalam mobilitas sehari-hari (Retno Sunu, dkk. 2021). Transportasi publik merupakan elemen penting dalam mendukung mobilitas perkotaan yang efisien, inklusif, dan berkelanjutan. Angkutan umum tidak hanya berperan dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat, tetapi berkontribusi pada pengurangan kemacetan serta juga andil dalam pengurangan ketergantungan pada kendaraan pribadi.

Sistem transportasi publik yang terintegrasi mampu meningkatkan aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang tidak memiliki kendaraan pribadi, sehingga mendorong kesetaraan sosial dalam mobilitas perkotaan. Dalam konteks ini, pengembangan transportasi publik di Kota Balikpapan menjadi alternatif strategis untuk menjawab tantangan mobilitas yang semakin kompleks seiring pertumbuhan kota.

Transportasi publik juga memiliki peran strategis dalam mewujudkan kehidupan perkotaan yang berkualitas dan juga berkelanjutan (Matubatuba & De Meyer, 2021). Reformasi transportasi

umum di Balikpapan diarahkan pada perbaikan sistem pengelolaan dan kualitas pelayanan agar mampu menghadirkan layanan yang aman, terjangkau, efisien, dan ramah lingkungan. Pengembangan sistem berbasis *Bus Rapid Transit* (BRT) dipandang sebagai solusi yang relevan karena memiliki kapasitas tinggi, fleksibel, dan relatif hemat biaya dibandingkan moda transportasi massal lainnya (Imam et al., 2020; Sharma et al., 2018). BRT juga terbukti mampu meningkatkan daya tarik dan jumlah pengguna transportasi publik di berbagai kota, baik di negara berkembang maupun maju (Wirasinghe et al., 2013; Venter et al., 2018).

Selain memberikan manfaat praktis, pengembangan transportasi umum memiliki keterkaitan erat dengan agenda pembangunan global. Sistem transportasi publik yang berkelanjutan mendukung pencapaian daripada *Sustainable Development Goals* (SDGs) nomor 11, khususnya target penyediaan akses transportasi yang aman, terjangkau, dan berkelanjutan bagi seluruh masyarakat. Transportasi publik yang dirancang dengan baik berpotensi

mengurangi emisi gas rumah kaca, meningkatkan kualitas udara, serta mendukung pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan aksesibilitas dan konektivitas wilayah (Hanafi et al., 2023).



Gambar 1. 1 *Sustainable Development Goals*

Sumber : United Nation

Pertumbuhan penduduk yang terus meningkat di Kota Balikpapan berdampak langsung pada meningkatnya kebutuhan infrastruktur, khususnya transportasi umum. Kondisi ini menambah tekanan pada sistem transportasi yang ada dan menegaskan urgensi pengembangan serta tata kelola transportasi publik yang lebih efektif dan efisien guna mendukung mobilitas perkotaan.



Gambar 1.2 Data Pertumbuhan Penduduk Kota Balikpapan

Sumber : Disdukcapil Kota Balikpapan  
Pertumbuhan dari penduduk yang

pesat meningkatkan tekanan pada tata guna lahan dan sistem transportasi, serta dapat berisiko menimbulkan perkembangan kota yang tidak seimbang dengan kapasitas transportasi publik (Magnus, 2016). Di Kota Balikpapan, yang memiliki jumlah penduduk 738.532 jiwa pada 2023 (Dukcapil Balikpapan), kondisi ini berdampak pada meningkatnya kepadatan lalu lintas dan kemacetan, terutama di kawasan dengan intensitas aktivitas tinggi (Mustikarani & Suherdiyanto, 2016), sehingga adanya reformasi transportasi umum dapat menjadi kebutuhan mendesak.

Kabupaten/Kota	Jumlah Kendaraan Bermotor (Unit)		
	2021	2022	2023
Paser	178.603	236.751	237.410
Kutai Barat	58.072	59.375	61.439
Kutai Kartanegara	522.913	713.369	718.855
Kutai Timur	248.169	255.296	275.089
Berau	208.206	213.823	215.151
Penajam Paser Utara	233.301	223.680	213.994
Mahakam Ulu	...	809	1.244
Balikpapan	648.317	841.472	863.459
Samarinda	849.137	1.134.642	1.163.096
Bontang	327.717	191.305	191.514
Kalimantan Timur	3.264.435	3.870.522	3.941.251

Tabel 1.1 Data Jumlah Kendaraan Bermotor Provinsi Kalimantan Timur

Sumber : Sumber : BPS Kalimantan Timur & Kepolisian Daerah Provinsi Kalimantan Timur

Peningkatan jumlah

kendaraan di Kota Balikpapan sebesar 33,2% dalam periode 2021–2023 telah memperparah kemacetan lalu lintas, sehingga kehadiran Balikpapan City Trans (Bacitra) sebagai sistem *Bus Rapid Transit (BRT)* menjadi strategi penting untuk mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi dan mewujudkan mobilitas perkotaan yang berkelanjutan.

Balikpapan City Trans (Bacitra) merupakan bagian dari upaya strategis Pemerintah Kota Balikpapan dalam membangun sistem transportasi publik yang efisien dan ramah lingkungan, sebagaimana ditegaskan dalam Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 7 Tahun 2022 yang menempatkan transportasi sebagai elemen penting dalam mendukung pembangunan sosial, ekonomi, dan mobilitas masyarakat.

Kehadiran Bacitra ditujukan untuk mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi melalui penyediaan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau, sejalan dengan pandangan bahwa kualitas layanan publik yang baik dapat mendorong perubahan preferensi masyarakat terhadap penggunaan transportasi umum (Mohammad Nasir, 2023). Dengan dukungan armada yang terawat, sistem keamanan, serta keterjangkauan biaya sebagaimana

diterapkan di kota lain dengan sistem serupa, Bacitra dapat berpotensi dalam membentuk perubahan perilaku mobilitas masyarakat menuju penggunaan transportasi publik yang lebih berkelanjutan.

Peningkatan aksesibilitas transportasi umum merupakan kebijakan efektif untuk mendorong kesetaraan dan efisiensi sistem transportasi serta mengurangi dampak negatif penggunaan kendaraan bermotor (Brown et al., 2019). Melalui layanan yang aman, nyaman, dan juga terjangkau, Balikpapan City Trans (Bacitra) berpotensi menekan ketergantungan terhadap kendaraan pribadi, juga meningkatkan kualitas hidup masyarakat, serta bisa mendukung pembangunan kota Balikpapan sebagai kota yang berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji *public value* dalam perencanaan dan pengembangan moda transportasi Balikpapan City Trans (Bacitra), dengan menekankan pentingnya sistem transportasi publik yang berkualitas, mendapat dukungan masyarakat, dan memiliki kapasitas operasional yang memadai. Penelitian

ini menggunakan teori *Strategic Triangle* oleh Moore (1995) yang menjelaskan bahwa public value terbentuk melalui tiga dimensi utama, yaitu *service*, *trust*, dan *outcomes*.

Dengan demikian akan ditemukan pertanyaan pada hadirnya transportasi Balikpapan City Trans (Bacitra) dengan memberikan pertanyaan pada penelitian ini yaitu bagaimana *public value* tercipta pada masyarakat dalam penggunaan Balikpapan City Trans (Bacitra) sebagai moda transportasi umum di Kota Balikpapan.

## **KAJIAN TEORI**

### **a. Administrasi Publik**

Menurut Menurut Chandler dan Plano Administrasi publik merupakan proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikooordinasikan guna untuk memformulasikan, merealisasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. (Keban dalam Endang, 2021:10).

Dengan demikian, efektivitas administrasi publik tercermin dari kemampuan pemerintah dalam mengelola dan mengoordinasikan sumber daya guna menghasilkan layanan transportasi publik yang bernilai bagi masyarakat.

### **a. Manajemen Publik**

Manajemen publik merupakan proses dari pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya publik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Secara konseptual, manajemen publik dibangun dari berbagai disiplin ilmu, seperti manajemen, administrasi publik, kebijakan publik, dan ilmu politik, yang saling melengkapi dalam membentuk kajian manajemen publik (Iwan Satibi, 2012:13–14).

Maka dari Itu pendekatan multidisipliner dalam manajemen publik menjadi landasan penting untuk merumuskan strategi pengelolaan sumber daya publik yang lebih holistik, inovatif, dan efektif dalam mencapai tujuan pelayanan publik.

### **b. *Strategic Triangle***

*Strategic Triangles* oleh Moore secara khusus memfokuskan perhatian manajerial secara bersamaan pada tiga area utama yang salah satunya Adalah penciptaan *public value* (Weinberg & Lewis, 2009). *Public value* merupakan manfaat nyata yang dirasakan masyarakat dari suatu layanan, yang terbentuk melalui tiga dimensi utama, yaitu

*service*, *trust*, dan *outcomes*, yang mencerminkan kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan publik, serta hasil nyata dari penyelenggaraan layanan publik.

Sebagaimana tercermin dalam penyelenggaraan layanan transportasi Balikpapan City Trans (Bacitra) di Kota Balikpapan. Dalam kerangka *Strategic Triangle*, *public value* Bacitra muncul melalui pengalaman pengguna yang mencakup kualitas *service*, tingkat *trust* terhadap penyelenggara, serta *outcomes* yang dihasilkan dalam aktivitas mobilitas sehari-hari. Ketiga dimensi tersebut menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan Bacitra sebagai layanan transportasi publik yang bernilai bagi masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan dan menganalisis *public value* yang terbentuk dari penyelenggaraan layanan transportasi umum Balikpapan City Trans (Bacitra) di Kota Balikpapan. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam persepsi dan pengalaman pengguna serta pihak terkait terhadap layanan Bacitra ditinjau dari dimensi *service*, *trust*, dan *outcomes*.

Situs penelitian dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Balikpapan serta pada lokasi operasional layanan Bacitra di Kota

Balikpapan. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive*, yang selanjutnya dikembangkan dengan *snowball technique*. Informan terdiri atas Staff Bagian Angkutan Dinas Perhubungan Kota Balikpapan, pengemudi Bacitra, serta masyarakat pengguna layanan Bacitra.

Jenis data yang digunakan bersifat kualitatif, dengan sumber data primer berupa wawancara mendalam dan observasi langsung, serta sumber data sekunder berupa dokumen resmi, laporan instansi, jurnal ilmiah, artikel, dan sumber lain yang relevan. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sesuai dengan model analisis interaktif. Untuk memperkuat kedalaman analisis, penelitian ini juga menggunakan analisis domain guna mengidentifikasi pola dan makna dalam pembentukan *public value*. Kredibilitas data diuji melalui triangulasi sumber.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Mewujudkan Transportasi Publik Berkualitas : Studi *Public Value* Pada Pengguna Balikpapan City**

## Trans

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pembentukan *public value* melalui keberadaan Balikpapan City Trans (Bacitra) sebagai layanan transportasi publik di Kota Balikpapan yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk memberikan transportasi yang aman, nyaman, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori *Strategic Triangle* oleh Moore (1995) yang menekankan tiga dimensi utama, yaitu *service*, *trust*, dan *outcomes*, sebagai kerangka analisis untuk memahami persepsi masyarakat terhadap layanan Bacitra.

Data pada penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan sepuluh informan yang terdiri atas perwakilan Dinas Perhubungan Kota Balikpapan, pengemudi Bacitra, dan masyarakat pengguna, guna menggambarkan sejauh mana Bacitra mampu memberikan manfaat nyata sebagai layanan publik bagi masyarakat Kota Balikpapan.

### a. *Service (Pelayanan)*

*Service* / pelayanan merupakan aspek utama dalam pembentukan *public value* Bacitra, yang tercermin dari kualitas fasilitas atau kenyamanan, ketepatan

jadwal, sikap pengemudi, dan sistem keamanan berdasarkan hasil wawancara dengan sepuluh informan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa layanan Balikpapan City Trans (Bacitra) telah memberikan tingkat kenyamanan yang cukup baik bagi pengguna melalui armada yang bersih, fasilitas yang layak, serta sikap pengemudi dan petugas yang ramah. Meski demikian, beberapa informan menilai bahwa peningkatan infrastruktur pendukung seperti halte masih diperlukan agar kenyamanan pengguna dapat dirasakan secara lebih optimal.

Selain kenyamanan, aspek keamanan menjadi perhatian penting dalam penggunaan layanan Bacitra. Temuan penelitian menunjukkan bahwa rasa aman pengguna terbentuk dari adanya pengawasan oleh Dinas Perhubungan, pemeriksaan rutin armada, serta kepatuhan pengemudi dan penumpang terhadap aturan yang berlaku. Kombinasi faktor teknis dan perilaku tersebut berperan dalam menciptakan lingkungan layanan yang aman dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

Aspek pelayanan lainnya yang



turut memengaruhi penilaian pengguna adalah ketepatan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bacitra telah berupaya menjaga keteraturan jadwal operasional melalui pengawasan, disiplin pengemudi, serta sistem pemantauan, meskipun masih dihadapkan pada kendala eksternal seperti kemacetan lalu lintas. Upaya ini merupakan cerminan dari komitmen penyelenggara layanan dalam menyediakan transportasi publik yang dapat diandalkan.

#### **b. *Trust* (Kepercayaan)**

Kepercayaan (*trust*) merupakan hal yang penting dalam membangun hubungan yang erat serta berkelanjutan antara penyelenggara layanan publik dan masyarakat sebagai pengguna. Dalam konteks Balikpapan City Trans atau (Bacitra), dimensi kepercayaan tercermin melalui profesionalisme petugas, keandalan armada, serta konsistensi pelayanan yang dijalankan oleh manajemen dan pemerintah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Balikpapan City Trans (Bacitra) telah menjalankan tugasnya secara profesional, yang tercermin dari konsistensi pelayanan, sikap ramah dan komunikatif, serta kedisiplinan pengemudi dalam mengutamakan keselamatan dan

kenyamanan penumpang. Profesionalitas ini dirasakan langsung oleh pengguna dan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan (*trust*) terhadap layanan oleh Bacitra.

Selain aspek sumber daya manusia, kepercayaan pengguna juga dibentuk oleh keandalan armada yang digunakan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa armada Bacitra dikelola secara bertanggung jawab melalui pengawasan operasional, uji KIR berkala, dan sistem perawatan yang terstruktur, sehingga pengguna merasa yakin terhadap keamanan dan kesiapan layanan. Keandalan armada ini memperkuat dimensi *trust* dalam pembentukan nilai publik.

Kepercayaan masyarakat semakin diperkuat melalui konsistensi pelayanan yang diberikan secara berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsistensi layanan Bacitra dijaga melalui evaluasi kinerja rutin, pengawasan lapangan oleh Dinas Perhubungan, serta penerapan SOP dan jadwal operasional yang disiplin. Konsistensi tersebut menunjukkan komitmen penyelenggara dalam menyediakan layanan transportasi publik yang stabil

dan dapat dipercaya.

### **c. *Outcomes* (Hasil)**

Bagian ini membahas *outcomes* layanan Balikpapan City Trans (Bacitra) terhadap mobilitas masyarakat di Kota Balikpapan berdasarkan teori *Strategic Triangle* oleh Moore (1995) yang menekankan manfaat publik dari suatu layanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Bacitra memberikan dampak nyata berupa rasa aman yang lebih tinggi bagi pengguna serta berkontribusi dalam mengurangi kemacetan, meskipun dampaknya masih terbatas.

Berdasarkan hasil penelitian, kehadiran Balikpapan City Trans (Bacitra) mulai mendorong sebagian masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi publik, terutama untuk aktivitas harian maupun rekreasi. Meskipun keterbatasan rute dan armada masih menjadi kendala, perubahan pola mobilitas ini menunjukkan bahwa Bacitra mulai diterima sebagai alternatif transportasi yang lebih berkelanjutan di Kota Balikpapan.

Seiring dengan adanya peralihan tersebut, Bacitra juga memberikan kemudahan mobilitas bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Hasil wawancara menunjukkan bahwa layanan Bacitra membantu masyarakat

bepergian dengan lebih mudah, terjangkau, nyaman, dan aman, meskipun jangkauannya belum sepenuhnya merata. Kondisi ini menegaskan bahwa Bacitra telah memberikan manfaat nyata dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan.

Dampak lanjutan daripada penggunaan Bacitra juga terlihat pada upaya pengurangan kemacetan lalu lintas di Kota Balikpapan. Meskipun kontribusinya masih terbatas akibat jumlah armada dan rute yang belum optimal, meningkatnya minat dari masyarakat untuk menggunakan Bacitra menunjukkan potensi besar layanan ini dalam menekan kemacetan apabila dikembangkan secara lebih luas dan berkelanjutan.

### **Faktor-faktor yang Membentuk *Public Value* Pada Penggunaan Jasa Transportasi Balikpapan City Trans di Kota Balikpapan**

Dalam hal penggunaan layanan Balikpapan City Trans (Bacitra), terdapat sejumlah faktor yang berkontribusi dalam pembentukan *public value*, yaitu faktor-faktor yang mendorong tercapainya pelayanan transportasi publik yang sesuai

dengan kebutuhan dan harapan masyarakat di Kota Balikpapan.

#### **a. Faktor Kenyamanan**

Kenyamanan menjadi faktor penting dalam pembentukan *public value* pada layanan Balikpapan City Trans (Bacitra) karena berkaitan langsung dengan pengalaman daripada pengguna selama menggunakan layanan. Selain kondisi fisik armada, kenyamanan juga didukung oleh kepastian informasi perjalanan, khususnya melalui aplikasi Mitra Darat yang memungkinkan pengguna memantau posisi bus secara *real time*. Meskipun jadwal kedatangan belum selalu konsisten akibat kondisi lalu lintas, kemudahan pelacakan armada melalui aplikasi tersebut membantu mengurangi ketidakpastian dan waktu tunggu di halte, sehingga memberikan rasa nyaman dan kepastian layanan bagi pengguna Bacitra.

#### **b. Faktor Keamanan**

Aspek keamanan menjadi faktor penting dalam pembentukan *public value* pada layanan Balikpapan City Trans (Bacitra), yang didukung oleh kelengkapan fasilitas keselamatan di dalam armada. Setiap bus dilengkapi dengan CCTV, pintu darurat, dan pemecah kaca, serta dioperasikan sesuai standar keselamatan, sehingga pengguna merasa aman selama perjalanan.

Keamanan yang dirasakan tidak hanya berkaitan dengan perlindungan fisik, tetapi juga menciptakan rasa tenang dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan transportasi publik Bacitra.

#### **c. Faktor Keandalan Armada**

Keandalan armada menjadi faktor penting dalam pembentukan *public value* layanan Balikpapan City Trans (Bacitra) karena berkaitan dengan stabilitas operasional, keselamatan, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan. Keandalan ini tidak hanya ditentukan oleh kondisi fisik armada, tetapi juga oleh konsistensi operasional dan perilaku pengemudi yang diawasi secara rutin melalui pemantauan lapangan serta pembinaan oleh Dinas Perhubungan. Selanjutnya pengawasan yang berkelanjutan tersebut menjaga performa armada dan kedisiplinan pengemudi, sehingga Bacitra dapat diandalkan sebagai layanan transportasi publik di Kota Balikpapan.

#### **d. Faktor Konsistensi Pelayanan**

Konsistensi pelayanan merupakan salah satu faktor pembentuk *public value* pada layanan Balikpapan City Trans (Bacitra) karena berkaitan dengan keteraturan dan

keberlanjutan layanan dari waktu ke waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Bacitra tetap beroperasi dan dimanfaatkan masyarakat secara berkelanjutan meskipun terjadi fluktuasi jumlah penumpang pada beberapa periode. Kondisi ini mencerminkan komitmen penyelenggara layanan dalam menjaga ketersediaan dan kontinuitas pelayanan transportasi publik bagi masyarakat Kota Balikpapan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa *public value* dalam penyelenggaraan layanan transportasi umum Balikpapan City Trans (Bacitra) terbentuk melalui tiga indikator utama, yaitu *service*, *trust*, dan *outcomes*. Dari dimensi *service*, Bacitra dinilai mampu memberikan pelayanan yang relatif baik melalui kenyamanan fasilitas, dukungan sistem informasi perjalanan, serta aspek keamanan layanan. Dimensi *trust* terbentuk dari profesionalitas dan keramahan petugas, keandalan armada, serta konsistensi operasional yang menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan layanan. Sementara itu, pada dimensi *outcomes*, Bacitra mulai memberikan dampak positif berupa kemudahan mobilitas dan kecenderungan

peralihan penggunaan transportasi publik, meskipun kontribusinya terhadap pengurangan kemacetan masih terbatas. Secara keseluruhan, Bacitra telah menghadirkan manfaat nyata bagi masyarakat dan menjadi fondasi awal pengembangan sistem transportasi publik yang lebih berkelanjutan di Kota Balikpapan.

## SARAN

- a. Pemerintah perlu mempertahankan kualitas layanan Bacitra yang telah dinilai baik, khususnya kenyamanan di dalam bus, serta meningkatkan kualitas fasilitas halte secara bertahap agar pengalaman menunggu menjadi lebih aman dan nyaman.
- b. Kepercayaan masyarakat dapat dijaga dengan mempertahankan profesionalitas petugas dan pengemudi melalui pelatihan rutin terkait etika pelayanan, keselamatan berkendara, dan kedisiplinan guna menjaga kualitas interaksi dengan pengguna.
- c. Optimalisasi outcomes dapat dilakukan dengan menjaga keberlanjutan operasional dan meningkatkan pemanfaatan layanan Bacitra agar semakin mendorong penggunaan

transportasi publik dan memberikan dampak bertahap terhadap mobilitas serta pengurangan kepadatan lalu lintas.

- d. Masyarakat sebagai pengguna diharapkan turut menjaga ketertiban, kebersihan, dan keamanan selama menggunakan layanan Bacitra agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, R. S., Kristanto, Y., & Nuha, A. N. (2021). *Public value pengguna moda transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang*. Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
- Brown, V., Barr, A., Scheurer, J., Magnus, A., Zapata-Diomed, B., & Bentley, R. (2019). Better transport accessibility, better health: A health economic impact assessment study for Melbourne, Australia. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, 16(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12966-019-0853-y>
- Endang, I. (2021). Pergeseran dalam paradigma ilmu administrasi publik. *Jurnal Rasi*, 3(1). <https://doi.org/10.52496/rasi.v3i1.117>
- Hanafi, I., Pujowati, Y., & Muhtadi, M. A. (2023). Pengaruh pembangunan infrastruktur transportasi berkelanjutan terhadap mobilitas dan lingkungan di Kalimantan. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 2(10), 908–917. <https://doi.org/10.58812/jmws.v2i10.705>
- Matubatuba, R. (2022). Developing an intention to use amongst non-users of the Bus Rapid Transit (BRT) system: An emerging market perspective. *Research in Transportation Business & Management*, 45(Part C), 100858.
- Mustikarani, W., & Suherdiyanto. (2016). Analisis faktor-faktor penyebab kemacetan lalu lintas di sepanjang Jalan H. Rais A. Rahman (Sui Jawi) Kota Pontianak. *Jurnal Edukasi*, 14, 143–155.
- Nasir, M. (2023, Oktober 9). Mengejutkan, ternyata jumlah kendaraan di Balikpapan jauh lebih besar dibanding jumlah penduduknya. Universitas Balikpapan. <https://uniba-bpn.ac.id/Mengejutkan,-Ternyata-Jumlah-Kendaraan-di-Balikpapan-Jauh-Lebih-Besar-Dibanding-Jumlah-Penduduknya.html>
- Satibi, I. (2012). *Manajemen publik dalam perspektif teoritik dan empirik*. UNPAS Press.
- Sharma, A., Goliya, H. S., & Prades, M. (2018). BRTS: A case study of Indore City. 9(2), 456–468.
- Weinberg, M. L., & Lewis, M. S. (2009). The public value approach to strategic management. *Museum Management and Curatorship*, 24(3), 253–269. <https://doi.org/10.1080/09647770903073086>

Wirasinghe, S. C., Kattan, L., Rahman, M. M., Hubbell, J., Thilakaratne, R., & Anowar, S. (2013). Bus rapid transit: A review. *International Journal of Urban Sciences*, 17(1), 1–31.  
<https://doi.org/10.1080/12265934.2013.777514>