

**EVALUASI KINERJA PROGRAM TRANS METRO DELI
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH

**MUHAMMAD ANDIKA
178110016**



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/1/25

Access From (repository.uma.ac.id)9/1/25

**EVALUASI KINERJA PROGRAM TRANS METRO DELI
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Teknik
Universitas Medan Area

**MUHAMMAD ANDIKA
178110016**



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

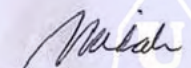
MEDAN

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Trans Metro Deli Dalam Meningkatkan
Pelayanan Transportasi Publik di Kota Medan
Nama : Muhammad Andika
NPM : 178110016
Fakultas : Teknik

Disetujui Oleh:
Komisi
Pembimbing


Ir. Nurmaidah, M.T
Pembimbing

Mengetahui



Tanggal Lulus: 09 Juli 2024

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima saksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan saksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan,



Muhammad Andika
178110016

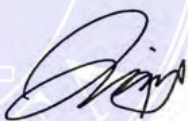
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Andika
NPM : 178110016
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non Exclusive Royalty Free-Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Evaluasi Kinerja Program Trans Metro Deli Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Publik Di Kota Medan. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal :
Yang menyatakan



(Muhammad Andika)

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan Pada tanggal 30 Juni 1999 dari Ayah Alm. Tukiman dan Ibu Zuraidah. Penulis merupakan putra ke 2 dari 2 bersudara. Tahun 2017 Penulis lulus dari SMA Negeri 4 Medan dan pada tahun 2017 terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Medan Area. Pada tahun 2020 Penulis melaksanakan Praktek Kerja Proyek Pembangunan Perluasan Gedung SMKS Iskandar Muda Medan.



ABSTRAK

Keberadaan transportasi publik di kota Medan belum memberikan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan ketentuan undang-undang. Transportasi publik merupakan sistem layanan transportasi yang mengedepankan konsep berkelanjutan dan berkeadilan yang melayani kebutuhan sosial dan ekonomi semua kalangan masyarakat serta berwawasan lingkungan. Pada awal pengoperasiannya, Trans Metro Deli mendapatkan pandangan yang baik dari masyarakat karena dapat dinikmati secara gratis. Namun, dalam pelaksanaan program Trans Metro Deli selama 3 tahun belum menjawab permasalahan yang ada di lapangan, sehingga diperlukannya evaluasi kinerja program Trans Metro Deli. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara rinci evaluasi kinerja program Trans Metro Deli dengan melihat indikator evaluasi Helmut Wollman : Efektivitas, Efisiensi dan *Equity* (Keadilan). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, evaluasi kinerja program Trans Metro Deli dilakukan menggunakan tiga kriteria evaluasi yang meliputi: Pertama, Efektivitas berjalan dengan baik, tetapi terkendala pada masalah parkir liar yang belum teratasi. Kedua, Efisiensi perlu dipertimbangkan untuk menambah jumlah SDM pada bagian teknologi. Ketiga, Keadilan belum optimal, hal ini dilihat dari 217 halte, hanya 60 halte yang dibuat secara permanen sedangkan sisanya, halte-halte mengalami kerusakan. Oleh karena itu, sangat diperlukan pembenahan sarana dan prasarana transportasi kota Medan yang mampu memenuhi kebutuhan seluruh kalangan Masyarakat khususnya bagi difabel dan lansia.

Kata Kunci: Transportasi, Trans Metro Deli, Evaluasi Kinerja

ABSTRACT

The existence of public transportation in the city of Medan has not provided the expected services in accordance with the provisions of the law. Public transportation is a transportation service system that prioritizes sustainable and fair concepts that serve the social and economic needs of all levels of society and is environmentally friendly. At the beginning of its operation, Trans Metro Deli get a good view from the public because it can be enjoyed for free. However, the implementation of the Trans Metro Deli program for 3 years has not answered the problems in the field, so it is necessary to evaluate the performance of the Trans Metro Deli program. The aim of this research is to find out and describe in detail the performance evaluation of the Trans Metro Deli program by looking at Helmut Wollman's evaluation indicators: Effectiveness, Efficiency and Equity (Justice). This research use descriptive qualitative approach. Based on the research results, the performance evaluation of the Trans Metro Deli program was carried out using three evaluation criteria which include: First, effectiveness is running well, but is hampered by the problem of illegal parking which has not been resolved. Second, efficiency needs to be considered to increase the number of human resources in the technology department. Third, justice is not yet optimal, this can be seen from the 217 bus stops, only 60 of them were made permanent while the rest were damaged. Therefore, it is very necessary to improve the transportation facilities and infrastructure in the city of Medan that are able to meet the needs of all levels of society, especially for the disabled and the elderly.

Keywords: Transportation, Trans Metro Deli, Performance evaluation

TELAH DIVALIDASI PUSBA UMA SEBAGAI SYARAT BERKAS SIDANG	
TANGGAL	PARAF
05/08/2024	


UNIVERSITAS
MEDAN AREA
PUSAT BAHASA

KATA PENGANTAR

Bismillah, Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Penulisan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kinerja Program Trans Metro Deli Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Publik di Kota Medan”** ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Teknik Sipil.

Perlu diketahui bahwa peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dikarenakan dukungan dan bantuan dari pihak-pihak yang terkait. Maka, dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua peneliti, Mama dan Ayah yang selalu mendoakan dan mendukung peneliti sampai titik ini. Selain itu saya berterima kasih kepada Ir. Nurmaidah M.T selaku dosen pembimbing saya. Dalam Penulisan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalamnya, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritikan, saran serta masukan untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi sumber inspirasi dan informasi bagi banyak pihak. Akhir kata peneliti memohon maaf atas segala kesalahan yang terdapat pada skripsi ini dan terima kasih.

Medan, 2024

Muhammad Andika

DAFTAR ISI

COVER.....	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	iii
RIWAYAT HIDUP.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kebijakan Publik.....	5
2.2 Evaluasi	8
2.3 Model Evaluasi.....	21
2.3.1 Efektivitas.....	25
2.3.2 Efisiensi	28
2.3.3 Keadilan.....	31
2.4 Kinerja	35
2.5 Program Trans Metro Deli.....	39
2.6 Definisi Konsep	40
2.7 Kerangka Pemikiran.....	42

BAB III. METODE PENELITIAN	43
3.1 Metode Penelitian.....	43
3.2 Lokasi Penelitian	44
3.3 Sumber Data	45
3.4 Teknik Analisis Data	47
3.5 Teknik Keabsahan Data.....	48
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Lokasi Penelitian	49
4.2 Evaluasi Kinerja Program Trans Metro Deli	52
4.3 Triangulasi Pembahasan Penelitian dengan Hasil Evaluasi Meta.....	79
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Medan	21
Tabel 2 Jumlah Bus dan Halte Bus Trans Metro Deli di Kota Medan	30
Tabel 3 Jumlah Penumpang Bus Trans Metro Deli Tahun 2022	32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram Pemikiran.....	17
Gambar 2 Peta Rute Trans Metro Deli	24
Gambar 3 Fasilitas Trans Metro Deli	25
Gambar 4 Parkir Liar di Seputaran Bus Stop.....	29
Gambar 5 Jumlah Pegawai di Lapangan.....	34
Gambar 6 Anggaran Penyedia Prasarana Bus Trans Metro Deli.....	38
Gambar 7 Teknologi Pada Bus Trans Metro Deli	40
Gambar 8 Proses Pembayaran Tarif Bus.....	42
Gambar 9 Profil Instagram Trans Metro Deli	45
Gambar 10 Jadwal Operasional Bus Trans Metro Deli	46
Gambar 11 Aplikasi Teman Bus.....	47
Gambar 12 Halte yang minim fasilitas	50
Gambar 13 Kursi Prioritas di dalam Bus Trans Metro Deli	50
Gambar 14 Kesesuaian Halte dengan jenis bus	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Medan terletak di provinsi Sumatera Utara merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya. Kota Medan mempunyai tingkat kepadatan penduduk yang cukup tinggi dengan luas wilayah mencapai 265,1 km² dan jumlah penduduk kota Medan pada tahun 2021 sebanyak 2.460.858 jiwa (BPS, 2022). Pertumbuhan penduduk yang terus meningkat di kota Medan dapat dilihat dari beragamnya aktivitas masyarakat dan kegiatan perekonomian yang cukup tinggi. Jumlah penduduk yang besar ini tentunya membutuhkan transportasi yang memadai untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Transportasi publik merupakan sistem layanan transportasi yang mengedepankan konsep berkelanjutan dan berkeadilan yang melayani kebutuhan sosial dan ekonomi semua kalangan masyarakat serta berwawasan lingkungan.

Keberadaan transportasi publik di kota Medan belum memberikan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan ketentuan undang-undang. Penyelenggaraan dan penyediaan pelayanan transportasi publik merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yaitu pemerintah wajib menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan transportasi yang aman, nyaman, selamat, dan terjangkau bagi seluruh masyarakat. Namun, sistem transportasi publik di kota Medan masih jauh dari harapan yang diamanatkan dalam undang-undang tersebut. Transportasi di Kota

Medan sebagian besar masih bersifat konvensional dan menunjukkan beberapa karakteristik dan memerlukan perbaikan yang signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Seiring dengan perkembangan jumlah penduduk di kota Medan yang setiap tahunnya meningkat, Perkembangan jumlah kendaraan pribadi di Kota Medan pun bergerak sangat cepat. Hal ini dikarenakan bertambahnya kebutuhan masyarakat akan transportasi baik kendaraan bermotor umum maupun pribadi yang ada di Kota Medan.

Menurut Winanda (2021:2) saat ini yang terjadi di lapangan bahwa angkot perlahan mulai berkurang peminatnya, karena tidak ada peningkatan kualitas terkait segi sarana dan prasarannya. Keinginan masyarakat terkait pelayanan, kenyamanan dan menjamin keselamatan perjalanan saat menggunakan angkot sering sekali diabaikan. Hal ini terjadi karena banyaknya sopir angkot yang menunjukkan perilaku tidak patuh terhadap peraturan lalu lintas demi mencapai target setoran. Selain itu, jumlah armada angkutan yang kurang, jadwal kedatangan dan keberangkatan yang tidak menentu dan terlambat, merupakan alasan-alasan utama masyarakat kota Medan enggan menggunakan angkutan kota.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan transportasi publik melalui Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek, dijelaskan bahwa Perusahaan angkutan umum (termasuk Angkutan Perkotaan) yang menyelenggarakan angkutan orang dalam trayek wajib memenuhi standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek yang memenuhi aspek keamanan,

keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan/keandalan. Di era sekarang ini, partisipasi masyarakat sudah banyak terlibat dalam proses kebijakan publik. Tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang semakin tinggi tidak hanya sebagai pemenuhan kebutuhan tetapi masyarakat mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah (Marande, 2020:33).

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi pada program Trans Metro Deli dimana masih terdapat banyak kekurangan dalam pelaksanaan program tersebut sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait tentang **“Evaluasi Kinerja Program Trans Metro Deli Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Publik Di Kota Medan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini yaitu : **“Bagaimana Evaluasi Kinerja Program Trans Metro Deli Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Publik Di Kota Medan?”**

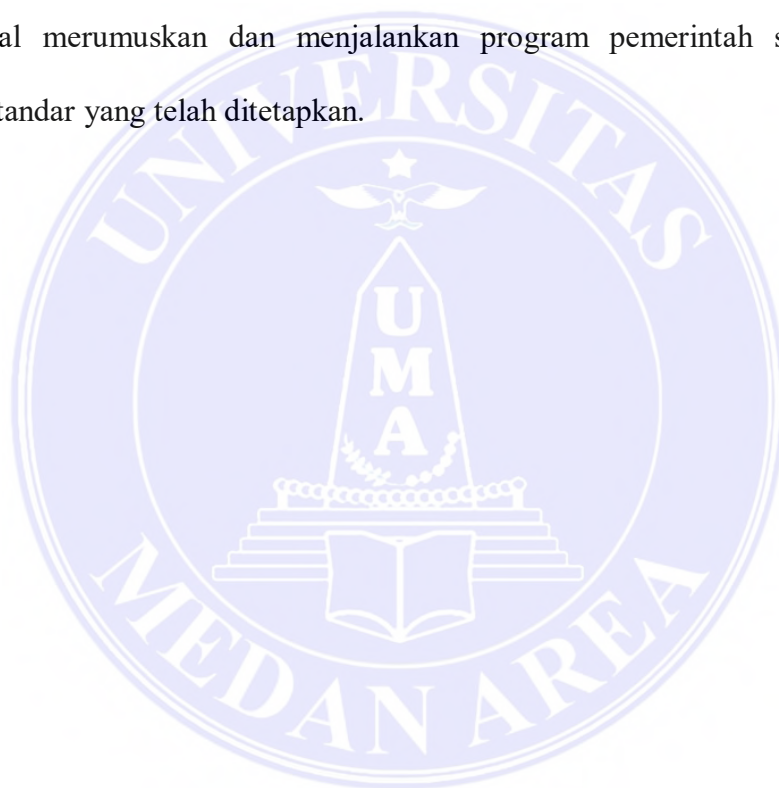
1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan pasti mempunyai sasaran ataupun tujuan yang hendak dicapai. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara rinci Evaluasi Kinerja Program Trans Metro Deli Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Publik Di Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Secara Akademis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan secara akademik dan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang hendak meneliti hal serupa.
2. Secara Praktis, hasil penelitian evaluasi ini diharapkan mampu menyumbangkan beberapa masukan dan saran bagi instansi terkait dalam hal merumuskan dan menjalankan program pemerintah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan rencana pemerintah yang dibuat dalam bentuk program-program pemerintah dengan tujuan untuk mencapai tujuan tertentu yaitu kepentingan masyarakat, dimana dalam proses penyusunan kebijakan publik melibatkan berbagai tahapan. Seorang pakar dari Nigeria, Udoji (dalam Wahab, 2012:5) mendefinisikan kebijakan publik sebagai "*an sanctioned course of action addressed to a particular problem or group of related problems that affect society at large*" (suatu tindakan bersanksi yang mengarah pada suatu tujuan tertentu yang saling berkaitan dan mempengaruhi sebagian besar warga masyarakat). Pakar lainnya dari Inggris seperti Jenkins (dalam Wahab 2012:15), merumuskan kebijakan publik sebagai berikut:

"A set of interrelated decisions taken by a political actor or group of actors concerning the selection of goals and the means of achieving them within a specified situation where these decisions should, in principle, be within the power of these actors to achieve" (serangkaian keputusan yang saling berkaitan dan diambil oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor, berkenaan dengan pemilihan tujuan beserta cara-cara untuk mencapainya dalam keadaan tertentu dimana keputusan ini pada prinsipnya harus berada dalam kekuatan aktor-aktor tersebut untuk mencapainya.”

Berdasarkan definisi pakar di atas, Kebijakan publik dipandang sebagai tindakan pengambilan keputusan yang dilakukan untuk merespons masalah yang

terjadi pada suatu situasi tertentu oleh sejumlah aktor politik (pemerintah) yang tujuannya jelas yaitu menyelesaikan masalah sosial yang terjadi.

James Anderson (dalam Islamy, 2009:17) mengemukakan kebijakan adalah *"A purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern"* (Serangkaian tindakan yang bertujuan dan dilakukan serta diikuti oleh seorang aktor atau sejumlah aktor berkenaan dengan adanya masalah tertentu). Pakar tersebut mengartikan kebijakan publik sebagai tindakan yang dirumuskan oleh pemerintah yang memiliki tujuan, misalnya untuk memecahkan masalah tertentu.

Dari beberapa pendapat pakar-pakar di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dipilih dan dilaksanakan lembaga pemerintah yang memiliki kewenangan untuk menangani urusan publik dan menjawab permasalahan yang ada di tengah masyarakat sehingga dapat memberikan dampak yang baik kepada masyarakat kedepannya. Sebuah kebijakan publik terbentuk melalui proses yang kompleks dengan melibatkan tahapan-tahapan yang panjang diawali dengan menganalisis permasalahan, meneliti sebab-akibat dari permasalahan tersebut, menyusun kebijakan untuk menyelesaikan permasalahan publik yang sedang terjadi, kemudian menerapkan kebijakan tersebut dalam bentuk suatu program, dan terakhir menilai kinerja terhadap kebijakan atau program yang sudah dilaksanakan. Dunn (dalam Handoyo, 2012:29-135) membagi proses kebijakan publik ke dalam beberapa tahap sebagai Berikut :

a. Tahap Penyusunan Agenda

Dalam tahapan pembuatan kebijakan publik, perumusan masalah kebijakan adalah langkah awal. Sejumlah aktor pembuat kebijakan yang ditetapkan untuk merumuskan masalah-masalah ke dalam agenda publik. Masalah-masalah ini sebelumnya disaring terlebih dahulu karena tidak semua masalah dapat dijadikan prioritas ke dalam agenda kebijakan. Penyusunan agenda kebijakan biasanya dilihat berdasarkan tingkat urgensi, esensi kebijakan, dan juga keterlibatan *stakeholder*.

b. Tahap Formulasi Kebijakan

Tahap ini merupakan lanjutan setelah masalah masuk ke agenda publik. Pemerintah sebagai aktor kebijakan yang mengembangkan alternatif dalam memecahkan masalah yang telah diagendakan. Dalam tahap ini terdapat beberapa proses di dalamnya seperti bagaimana alternatif ditetapkan, kriteria yang harus dipenuhi, siapa yang akan melaksanakan kebijakan tersebut hingga bagaimana proses dalam melaksanakan kebijakan tersebut.

c. Tahap Adopsi Kebijakan

Pada tahap ini para aktor memilih dan menganalisis alternatif-alternatif yang telah ditawarkan pada tahap sebelumnya. Alternatif kebijakan tersebut kemudian diadopsi melalui berbagai dukungan dari dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau keputusan peradilan.

d. Tahap Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang paling penting dalam kebijakan publik. Rumusan kebijakan yang telah disusun sebelumnya tidak memiliki arti apa-apa jika tidak diimplementasikan. Oleh karena itu, dapat

dikatakan bahwa salah satu tolok ukur keberhasilan suatu strategi atau rumusan kebijakan terletak pada proses implementasinya.

e. Tahap Penilaian (evaluasi) Kebijakan

Pada akhirnya, kebijakan yang telah dilaksanakan akan dinilai (evaluasi) dengan tujuan untuk melihat sejauh mana kebijakan yang telah dijalankan mampu memecahkan masalah.

2.2 Evaluasi

Evaluasi menurut Dunn (dalam Subianto, 2020:8) merupakan penaksiran, pemberian angka/ *rating*, dan penilaian, dimana artinya menjelaskan bahwa evaluasi merujuk pada implementasi dengan beberapa skala nilai untuk menilai hasil kebijakan ataupun program. Arikunto (2010:1) menyatakan evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dari beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan.

Wollman (dalam Jayanti, 2019:31) mendefinisikan evaluasi sebagai alat analisis dan prosedur untuk melakukan dua hal berikut :

“Pertama, penelitian evaluasi sebagai kegiatan analisis pada program kebijakan untuk mendapatkan semua informasi yang berkaitan pada penilaian kinerja baik proses dan hasilnya. Kedua, evaluasi sebagai masukan dalam proses pembuatan kebijakan publik sehingga kebijakan publik ke depan lebih baik.”

Dari beberapa pendapat ahli yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan suatu proses untuk menilai seberapa jauh kebijakan atau program yang telah dijalankan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan ataupun

kegagalan kebijakan atau program tersebut sehingga nantinya dapat diputuskan langkah yang tepat apakah kebijakan atau program tersebut dapat di perbaiki atau bahkan dapat diberhentikan.

2.2.1 Fungsi dan Karakteristik Evaluasi

Menurut Subianto (2020:10) evaluasi memiliki beberapa fungsi antara lain sebagai berikut : Pertama, Evaluasi berfungsi dalam memberikan informasi yang berhubungan dengan hasil kinerja seperti kebutuhan, nilai, dan kesempatan yang berhasil dicapai selama program berjalan karena evaluasi menjelaskan tujuan dan target yang telah dicapai. Kedua, Evaluasi ikut membagikan kontribusi dan kritik terhadap nilai dengan jelas melalui definisi serta operasional tujuan dan target. Nilai juga ikut dikritik dengan mempertanyakan terkait kelayakan tujuan dan target dalam hubungannya dengan permasalahan yang ada secara sistematis. Ketiga, Evaluasi bisa juga memberi pengaruh pada penerapan metode analisis kebijakan lainnya, mulai dari aspek perumusan masalah, rekomendasi, hingga definisi alternatif kebijakan baru ataupun revisi kebijakan. Dunn (dalam Subianto, 2020:9) mengemukakan beberapa karakteristik dari evaluasi sebagai berikut :

- Berfokus pada nilai, dimana evaluasi berpusat pada penilaian terkait keperluan dari suatu kebijakan yang mana bukan sekedar usaha dalam pengumpulan data dan informasi dari hasil kebijakan, tetapi evaluasi juga tentang tujuan dan sasaran kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- Keterkaitan antara fakta dan nilai dimana evaluasi tidak sekedar membutuhkan hasil dari kebijakan, namun harus memiliki dukungan berupa bukti bahwa hasil dari kebijakan secara nyata merupakan akibat dari pelaksanaan kebijakan dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

- Berorientasi pada masa kini dan lampau, dimana tuntutan evaluatif memiliki perbedaan dengan tuntutan advokatif karena memiliki arah pada hasil yang ada pada masa sekarang dan masa lalu bukan sekedar masa depan. Evaluasi yang dilakukan setelah aksi (ex-post) bersifat retrospektif dan jika dibuat sebelum aksi (ex-ante) bersifat prospektif.
- Kualitas nilai ganda, dimana evaluasi memiliki kesamaan dengan rekomendasi tergantung dari nilai yang ada. Nilai-nilai sendiri sering diatur dalam suatu sistem hierarki yang mencerminkan kepentingan relatif serta saling berkaitan antara tujuan dan sasaran.

Dengan karakteristik-karakteristik tersebut, evaluasi dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dan menghasilkan informasi yang berguna untuk perbaikan kebijakan di masa depan.

2.2.2 Jenis-Jenis Evaluasi

Menurut Lester dan Steward Jr (dalam Kawengian & Rares, 2015:89), terdapat beberapa jenis dari evaluasi, antara lain sebagai berikut:

- Evaluasi Proses adalah evaluasi yang memiliki hubungan dalam proses penerapan kebijakan.
- Evaluasi Dampak adalah evaluasi yang berhubungan pada hasil atau penyelesaian dari kebijakan.
- Evaluasi Kebijakan adalah evaluasi yang dilakukan dalam menguji kesinambungan antara kebijakan dengan tujuan awal.
- Evaluasi Meta adalah evaluasi yang berkaitan dengan berbagai implementasi kebijakan yang lain untuk menemukan kesamaan pada tiap kebijakan.

Menurut Dunn yang sebagaimana dikutip (dalam Rusmini, 2018:858), terdapat tiga jenis evaluasi kebijakan berdasarkan perbedaan dalam pendekatannya, yaitu:

1. Evaluasi Semu

Evaluasi Semu atau disebut juga *Pseudo Evaluation* adalah jenis pendekatan yang menggunakan metode deskriptif untuk menciptakan informasi yang valid dan dapat diandalkan untuk pembuatan kebijakan, tanpa berusaha untuk menyelidiki manfaat atau nilai dari hasil tersebut untuk individu, kelompok, atau masyarakat secara keseluruhan. Premis utama evaluasi semu adalah bahwa ukuran jasa atau nilai adalah jelas atau tidak kontroversial. Dalam evaluasi semu menggunakan berbagai metode seperti desain eksperimen, kuesioner, sampling acak dan teknik statistik untuk menjelaskan perbedaan hasil kebijakan dari segi *input* dan proses kebijakan.

2. Evaluasi Formal

Evaluasi Formal memiliki kemiripan dalam evaluasi semu, namun dalam menghasilkan informasi evaluasi formal mengevaluasi hasil kebijakan sesuai tujuan yang ditentukan secara formal oleh pembuat kebijakan dan administrator program. Tujuan dan target yang diumumkan telah ditentukan sebagai ukuran dari manfaat nilai kebijakan program. Evaluasi formal melakukan analisis dengan metode yang sama seperti evaluasi semu, namun berbeda karena dilakukan menggunakan undang-undang, dokumen-dokumen program, dan wawancara melalui administrator untuk mengenali dan menjelaskan tujuan dan target kebijakan. Tipe evaluasi formal sendiri

adalah evaluasi sumatif yang diciptakan untuk memberikan nilai pada produk kebijakan publik yang lebih stabil dalam jangka waktu tertentu.

3. Evaluasi Keputusan Teoritis

Evaluasi ini memiliki kesamaan metode deskriptif namun hasil informasi dinilai secara eksplisit oleh berbagai pelaku kebijakan. Perbedaan utama dalam evaluasi teoritis adalah evaluasi ini memiliki upaya dalam menghasilkan dan membuat secara eksplisit tujuan dan target pelaku kebijakan. Jelasnya, tujuan dan target yang dibuat para administrator menjadi salah satu sumber nilai dikarenakan setiap pelaku yang terlibat mempunyai peran dalam merumuskan dan menerapkan kebijakan.

Berdasarkan pernyataan di atas, ada tiga jenis evaluasi kebijakan yang berdasarkan pendekatannya: evaluasi semu, evaluasi formal, dan evaluasi keputusan teoritis. Evaluasi semu menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi valid tanpa mengeksplorasi manfaat atau nilai hasil kebijakan bagi individu atau masyarakat. Evaluasi formal mirip dengan evaluasi semu, tetapi fokusnya adalah mengevaluasi hasil kebijakan sesuai dengan tujuan yang ditentukan secara formal oleh pembuat kebijakan. Evaluasi keputusan teoritis menggunakan metode deskriptif dan menilai hasil informasi secara eksplisit oleh berbagai pelaku kebijakan, dengan perhatian khusus pada tujuan dan target yang dibuat oleh para administrator.

2.2.3 Evaluasi Kinerja

Evaluasi Kinerja dalam bahasa Inggris adalah *performance evaluation* atau *performance appraisal* yang dimana *performance* dapat diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil dan *appraisal* yang berasal dari kata Latin “*appratiare*” yang

berarti memberikan penilaian, menilai, atau menilai nilai sesuatu. Tangkilisan (2005) mendefinisikan evaluasi kinerja sebagai pengukuran dan pemanfaatan penilaian kinerja akan mendorong pencapaian tujuan organisasi. Pengukuran dan pemanfaatan penilaian kinerja akan memberikan umpan baik untuk upaya perbaikan secara terus menerus. Definisi tersebut menekankan pada aspek manfaat evaluasi kinerja, yaitu untuk mendorong pencapaian tujuan organisasi dan memberikan umpan balik untuk perbaikan kinerja. Senada dengan pendapat Malau (2016:10):

“Evaluasi kinerja organisasi publik digunakan bukanlah untuk menyalahkan, melainkan untuk melihat seberapa besar kesenjangan antara pencapaian dan harapan publik. Tugas selanjutnya adalah bagaimana meminimalkan bahkan menghilangkan kesenjangan tersebut. Pada akhirnya suatu evaluasi kinerja dapat dipahami sebagai sesuatu yang bersifat positif dan membangun untuk kedepannya”.

Definisi tersebut menekankan pentingnya evaluasi sebagai alat untuk menganalisis pencapaian dan meminimalkan kesenjangan antara pencapaian dan harapan publik. Baik dan buruknya suatu kinerja dari organisasi publik dapat dilihat dari kinerja organisasi tersebut dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat yang membutuhkan, hasil yang dicapai, dan sebagainya. Dengan demikian, jika terdapat kekurangan, dapat diperbaiki dan dapat memberikan dorongan atau memberikan dukungan kinerja yang sudah baik. Dengan adanya evaluasi, dapat diketahui seberapa optimalkah sebuah organisasi publik dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.

2.2.4 Evaluasi Program

Menurut Sudjana (dalam Aryanti, Supriyono, & Ishaq, 2018:3) evaluasi program merupakan proses identifikasi dan pengumpulan informasi dalam rangka membantu para pengambil keputusan untuk memilih berbagai alternatif pilihan.

“Evaluasi program bersifat penting dan harus dilakukan secara berkala dan terus-menerus, karena kegiatan ini bertujuan mengetahui tujuan bisa dicapai atau tidak dan juga berguna dalam menetapkan, menghentikan, memperbaiki, memodifikasi, atau meningkatkan program (Aryanti, Supriyono, & Ishaq, 2018:3).”

Evaluasi program adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi terkait suatu program atau proyek yang digunakan dalam pengambilan keputusan seperti untuk memperbaiki, menyempurnakan, menghentikan, hingga mengubah suatu program (Lazwardi, 2017:142). Dari kedua pendapat tersebut dapat dikatan bahwa evaluasi program adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mendapatkan informasi sebelum memulai mengambil keputusan terhadap program atau kegiatan yang sedang berjalan. Evaluasi program menjadi kegiatan yang memang ditujukan untuk mendapatkan informasi dari kondisi yang terjadi selama program diimplementasikan.

2.2.5 Evaluasi Meta

Stufflebeam menyatakan bahwa evaluasi meta melibatkan proses menggambarkan, memperoleh, dan menerapkan informasi deskriptif dan penilaian informasi tentang kegunaan, kelayakan, kepatutan, dan keakuratan evaluasi dan sifat sistematis, perilaku kompeten, integritas/kejujuran, rasa hormat, dan sosial tanggung jawab untuk memandu evaluasi dan/atau melaporkan kekuatan dan kelemahannya. Evaluasi meta dilakukan dengan membuat penilaian evaluasi melalui laporan dan sumber yang relevan seperti informasi, dan penilaian dari pemangku kepentingan termasuk: evaluator, klien, staf program, penerima manfaat program, dan lain-lain (Stufflebeam, dalam Wirawan, 2011:417).

Evaluasi program dapat diketahui apakah baik atau buruk, kita memerlukan sejumlah kriteria atau standar sebagai dasar pertimbangan. Adapun beberapa kriteria dalam evaluasi meta dan standar yang telah ada untuk menilai evaluasi, yaitu *Standard for Evaluations of Educational Programs, and Materials* yang dibuat oleh *The Joint Commettee on Standard for Educational Evaluation* (dalam Wirawan, 2011: 426-441) dimana Standar ini digolongkan menjadi tiga puluh standar atas empat domain evaluasi yaitu *Utility Standard* (evaluasi harus berguna dan praktis), *Feasibility Standard* (evaluasi harus realistik dan bijaksana), *Proprierty Standard* (evaluasi harus dilakukan dengan legal dan etik), dan *Accuracy Standard* (evaluasi harus secara teknik adekuat).

Daftar standar yang dipakai untuk evaluasi meta yaitu sebagai berikut:

1. *Utility Standard*

Utility Standard (Standar Kegunaan) dimaksudkan untuk memastikan bahwa suatu evaluasi akan memberikan kebutuhan informasi yang diperlukan para audiensi. Berikut Kriteria Standar tersebut :

U1: Identifikasi Pemangku Kepentingan (Audiensi yang terlibat atau dipengaruhi oleh evaluasi wajib diidentifikasi, sehingga kebutuhan informasi mereka dapat dipenuhi).

U2: Kredibilitas Evaluator (individu atau kelompok-kelompok yang melakukan evaluasi harus dapat dipercaya dan memiliki kompetensi untuk melakukan evaluasi, sehingga temuan evaluasi dapat dipercaya dan dapat di terima).

U3: Cakupan dan Seleksi Informasi (Informasi yang dikumpulkan harus dibatasi dan dipilih sedemikian rupa untuk menjawab pertanyaan penting yang telah direncanakan dan peka terhadap kebutuhan para audiensi atau para pemangku kepentingan).

U4: Identifikasi Nilai-nilai (Perspektif, prosedur, dan rasional yang digunakan untuk menafsirkan temuan yang dijelaskan dengan hati-hati dan cermat sehingga dasar pertimbangan yang dipakai jelas).

U5: Kejelasan Laporan (Laporan evaluasi harus menjelaskan objek yang sedang dievaluasi, konteks, tujuan, prosedur, dan penemuan evaluasi, sehingga audiensi akan mengetahui apa yang sedang dikerjakan, mengapa dikerjakan, informasi apa yang ada, apa kesimpulannya, dan apa saran-saran yang diberikan).

U6: Laporan tepat waktu dan diseminasi (temuan sementara yang signifikan dan laporan evaluasi harus disebarluaskan kepada pengguna yang dimaksudkan, sehingga mereka dapat menggunakan secara tepat waktu).

U7: Pengaruh Evaluasi (Evaluasi harus direncanakan, dilakukan dan dilaporkan dengan cara sedemikian rupa sehingga mendorong audiensi yang lain ikut serta).

2. *Feasibility Standard*

Feasibility Standard (Standar kelayakan) dimaksudkan untuk memastikan bahwa suatu evaluasi akan menjadi realistis, bijaksana, diplomatik, dan cermat. Berikut Kriteria standarnya :

F1: Prosedur Praktikal (Prosedur evaluasi harus praktis, sehingga gangguan dapat dihindari dan informasi yang diperlukan dapat diperoleh dengan lancar).

F2: Kelangsungan Politik (Evaluasi harus direncanakan dan dilakukan dengan memperkirakan perbedaan posisi dan kondisi diantara kelompok yang berminat, sehingga kerja sama dengan mereka dapat dilakukan dan segala kemungkinan kelompok untuk mengurangi bias atau salah mentafsir hasilnya dapat dihindari).

F3: Efektivitas Biaya (Evaluasi harus efisien dan memberikan informasi yang mutunya cukup untuk mewakili sumber-sumber yang ada).

3. *Propriety Standard*

Propriety Standard (Standard Kebenaran) dimaksudkan untuk memastikan bahwa suatu evaluasi akan diselenggarakan dengan legal dan etik demi

kepentingan dan keamanan mereka yang terlibat, dan juga bagi mereka yang akan dipengaruhi oleh hasilnya. Berikut kriterium standar tersebut :

P1: Orientasi Layanan (Evaluasi harus dirancang untuk membantu organisasi dan efektif melayani kebutuhan berbagai delegasi yang ditargetkan).

P2: Kewajiban Formal merupakan kewajiban para pihak formal untuk evaluasi (apa yang harus dilakukan, bagaimana, oleh siapa, kapan) dan harus disetujui secara tertulis, sehingga pihak yang berwajib mematuhi semua kondisi dari perjanjian resmi atau menegosiasikan ulang.

P3: Hak Asasi Manusia (Evaluasi harus dirancang dan dilakukan untuk menghormati dan melindungi hak dan kesejahteraan manusia).

P4: Interaksi Manusia (Evaluasi harus menghormati harkat dan martabat manusia dalam interaksi mereka dengan orang lain yang terkait dengan evaluasi, sehingga peserta tidak merasa terancam atau dirugikan).

P5: Penilaian Lengkap dan Adil (Evaluasi harus lengkap dan adil dalam pemeriksaan dan pencatatan kekuatan dan kelemahan program yang dievaluasi, sehingga kekuatan dapat dibangun dan masalah dapat diselesaikan).

P6: Pengungkapan Temuan (Para pihak formal untuk evaluasi harus memastikan bahwa temuan evaluasi bersama dibuat agar dapat diakses oleh orang yang terkena dampak evaluasi dan lain-lain dengan hak legal menyatakan menerima hasilnya).

P7: Benturan Kepentingan (Konflik kepentingan harus ditangani secara terbuka dan jujur, sehingga tidak mengorbankan proses evaluasi dan hasil).

P8: Tanggung Jawab Fiskal (Alokasi evaluator dan pengeluaran sumber daya harus mencerminkan prosedur yang akuntabilitas dan sebaliknya lebih bijaksana dan etis bertanggung jawab, sehingga pengeluaran dicatat dan tepat).

4. *Accuracy Standard*

Accuracy Standard (Standar ketelitian) dimaksudkan untuk memastikan bahwa suatu evaluasi akan mengungkapkan dan menyampaikan informasi secara teknis tentang objek yang dievaluasi mengenai kegunaan atau manfaat program. Berikut kriterium Standar tersebut :

A1: Dokumentasi Program (Program yang dievaluasi harus dijelaskan dan di dokumentasikan secara jelas dan akurat, sehingga program ini dengan jelas diidentifikasi).

A2: Analisis Konteks (Konteks di mana program ada harus diperiksa secara rinci, sehingga akan mempengaruhi program dan dapat diidentifikasi).

A3: Menjelaskan Tujuan dan Prosedur (Tujuan dan prosedur evaluasi harus dimonitor dan dijelaskan secara cukup rinci, sehingga dapat diidentifikasi dan diakses).

A4: Sumber Informasi (Sumber informasi yang digunakan dalam evaluasi program harus dijelaskan cukup detail, sehingga kecukupan informasi dapat digunakan).

A5: Pembentukan Informasi (Pengumpulan dan prosedur informasi harus dipilih atau dikembangkan dan kemudian diimplementasikan, sehingga mereka akan memastikan bahwa interpretasi berlaku untuk penggunaan yang dimaksudkan).

A6: Informasi Terpercaya (Pengumpulan dan prosedur Informasi harus dipilih atau dikembangkan dan kemudian diimplementasikan, sehingga mereka akan memastikan bahwa informasi yang diperoleh cukup dapat diandalkan untuk penggunaan yang dimaksudkan).

A7: Informasi Sistematis (Informasi yang dikumpulkan, diproses, dan dilaporkan dalam suatu evaluasi harus secara sistematis terakhir, dan setiap kesalahan yang ditemukan harus diperbaiki).

A8: Analisis Kuantitatif Informasi (Informasi kuantitatif dalam suatu evaluasi harus dikaji secara tepat dan sistematis sehingga pertanyaan evaluasi secara efektif mampu dijawab).

A9: Analisis Kualitatif Informasi (Informasi kualitatif dalam suatu evaluasi harus secara tepat dan sistematis dianalisis, sehingga pertanyaan evaluasi secara efektif mampu dijawab).

A10: Kesimpulan (Kesimpulan yang dicapai dalam evaluasi harus secara eksplisit dibenarkan, sehingga para pemangku kepentingan dapat menilai kesimpulan-kesimpulan tersebut).

A11: Pelaporan yang Imparsial (Prosedur pelaporan harus waspada terhadap gangguan yang disebabkan oleh perasaan pribadi dan bias dari setiap hal yang menyangkut evaluasi, sehingga laporan evaluasi cukup mencerminkan temuan evaluasi).

A12: Evaluasi Meta (Evaluasi itu sendiri harus secara formatif dan summatif dievaluasi terhadap ini dan standar terkait lainnya, sehingga perilakunya dengan tepat dipandu dan, dan saat penyelesaian, para pemangku kepentingan dapat memeriksa kekuatan dan kelemahan).

Dari pendapat ahli di atas mengenai evaluasi meta dapat dinyatakan bahwa standar evaluasi meta di atas memiliki tujuan yaitu untuk memperbaiki atau sebagai bahan pertimbangan mengenai kelanjutan suatu program.

2.3 Model Evaluasi

Model evaluasi merupakan sebuah desain yang dibuat para ahli evaluasi yang biasanya nama model disamakan dengan nama pembuatnya ataupun tahap dalam pembuatannya. Banyaknya model evaluasi yang telah dikembangkan oleh para ahli sesuai dengan tujuan, pendekatan, metodologi, dan nilai dari model tersebut. Model evaluasi digunakan sebagai kegiatan pengumpulan data yang berkaitan dengan objek yang dievaluasi sebagai bahan bagi pengambilan keputusan dalam menentukan tindak lanjut suatu program serta menambah pengetahuan bagi pemangku kepentingan dan evaluator yang terlibat.

Menurut Dunn (dalam Nugroho, 2014:185), evaluasi berkaitan dengan nilai yang dihasilkan oleh suatu program atau manfaat yang diperoleh dari program tersebut. Evaluasi yang dilaksanakan akan memberikan informasi yang valid dan dapat diandalkan mengenai bagaimana program itu berjalan terutama pada saat pelaksanaannya. Wollman (dalam Fischer & Gerald, 2007:395-396) memperkenalkan konsep “*The Three Types Evaluation*” pertama kali pada tahun 1980-an, yaitu evaluasi *ex-ante*, evaluasi *on-going*, dan evaluasi *ex-post*.

- **Ex-ante** merupakan evaluasi yang dilakukan sebelum kebijakan dimulai, evaluasi ini mengutamakan prediksi pada dampak yang akan timbul. Contohnya pada program pendidikan dimana sebelum dilaksanakan maka perlu membentuk tim yang memiliki ahli pada bidangnya masing-masing terkait pendidikan. Fokus evaluasi *ex-ante* adalah menentukan skala prioritas dari setiap pilihan lain dan adanya kemungkinan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.
- **On-going**, merupakan tahapan yang dilaksanakan selama jalannya program dengan tujuan mendapatkan dampak yang sudah diharapkan seperti ketika adanya hal yang tidak sesuai harapan maka dapat memberikan rekomendasi kepada *stakeholder* untuk langkah selanjutnya. Singkatnya, evaluasi tahap ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi efek (sementara) yang terjadi selama program berlangsung. *On-going* biasa juga digunakan untuk menentukan seberapa besar kemajuan dari program selama berjalan dengan yang direncanakan sebelumnya.
- **Ex-post**, tahapan yang dilakukan setelah program berjalan yang digunakan untuk menilai hasil dari dampak yang ditimbulkan. Evaluasi ini dilakukan agar dapat melihat secara menyeluruh dan holistik terkait tujuan dari program yang dilaksanakan. Dapat dikatakan evaluasi ini mirip dengan evaluasi sumatif namun *ex-post* lebih kepada penyebab dan solusi yang digunakan. *Ex-post* sendiri dilaksanakan untuk menilai pencapaian atau tidak tercapainya tujuan kebijakan atau program.

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan *ex-post evaluation* dimana evaluasi ini melibatkan pengumpulan data dan informasi yang relevan dan bertujuan untuk menilai :

1. Efektivitas, untuk mengetahui apakah program tersebut telah mencapai tujuannya secara efektif.
2. Efisiensi, untuk mengetahui Bagaimana program menggunakan sumber daya secara efisien dalam mencapai tujuannya
3. Keadilan, untuk melihat apakah program telah adil dalam memberikan manfaat kepada masyarakat.

Oleh karena itu peneliti menggunakan model evaluasi wollmann (1994) yang terdiri dari tiga kriteria penilaian meliputi efektivitas, efisiensi dan keadilan. Hasil evaluasi diharapkan mampu memberikan informasi yang berharga bagi para pengambil kebijakan untuk memahami apakah suatu kebijakan atau program telah berhasil mencapai tujuannya, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan.

Selain itu, Patton dalam bukunya yang berjudul "*Utilization-Focused Evaluation: The New Century Text*" mengemukakan bahwa evaluasi dilakukan untuk menilai kebijakan atau program yang sedang maupun telah selesai dilaksanakan (Patton, 1997:11). Patton menguraikan pentingnya mempertimbangkan efektivitas, efisiensi, dan keadilan dalam evaluasi program.

Berikut merupakan tiga kriteria (indikator) evaluasi kinerja yang meliputi:

1. Efektivitas

Kriteria ini digunakan untuk menilai suatu keberhasilan dari kebijakan atau program yang telah dilaksanakan dalam mencapai tujuan atau target yang diinginkan. Efektivitas yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya;

2. Efisiensi

Kriteria ini digunakan untuk mengidentifikasi perbandingan antara *input*, *output*, dan *outcome* dari suatu kebijakan atau program. Efisiensi berhubungan dengan usaha yang dibutuhkan untuk mencapai tingkat efektivitas tertentu, sering kali diukur dengan menghitung biaya per unit produk atau layanan. Program yang berhasil mencapai tingkat efektivitas yang tinggi dengan biaya yang minimal disebut sebagai program yang efisien;

3. Keadilan

Kriteria ini digunakan untuk melihat apakah distribusi biaya dan manfaat dari kebijakan atau program yang diimplementasikan sudah merata sesuai dengan asas keadilan atau proporsional bagi setiap pihak yang terlibat. Kriteria keadilan ini erat hubungannya dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat (dalam Putera, 2012:30-31).

Dari beberapa pendapat para ahli mengenai model dan kriteria evaluasi, dapat dikemukakan bahwa evaluasi melibatkan penggunaan berbagai model dan kriteria yang sesuai dengan kebijakan yang sedang dievaluasi. Evaluasi memiliki dua fungsi utama, yaitu fungsi formatif yang berarti evaluasi digunakan untuk

memperbaiki dan mengembangkan kegiatan yang sedang berlangsung. Fungsi lainnya adalah fungsi sumatif yang berarti evaluasi digunakan untuk pertanggungjawaban, memberikan informasi atau memberikan kelanjutan terhadap suatu kebijakan.

2.3.1 Efektivitas

Menurut Sedarmayanti (2016:30), efektivitas merupakan kemampuan sebuah program untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, artinya pendekatan ini memberikan gambaran sejauh mana keberhasilan program tersebut dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Sama halnya, efektivitas menurut Handoko (2003:100) merujuk pada sejauh mana strategi dan kemampuan yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Kemudian, Menurut Prihartono (2012:50), efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu kebijakan atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan mempertimbangkan aspek kualitas dan kuantitas hasil yang dihasilkan serta sumber daya yang digunakan. Berdasarkan pemaparan di atas, definisi efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Konsep efektivitas sangat penting dalam menilai kinerja program atau kebijakan dimana hal ini dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan kinerja dan memastikan apakah program atau kebijakan tersebut berhasil mencapai tujuan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Menurut Mahmudi (2005:92), efektivitas memiliki hubungan antara *output* dengan tujuan, apabila semakin besar *output* dalam mencapai tujuan, maka semakin efektif organisasi atau program tersebut. Senada dengan itu, Subagyo (2000:10) mendefinisikan

efektivitas adalah kesesuaian antara hasil (*output*) yang terlaksana dengan tujuan yang terlebih dahulu telah direncanakan. Jadi, efektivitas berfokus pada hasil yang dimana diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi atau program untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Demikian juga, Ulum (dalam Rosnidah, dkk (2022:60) mengemukakan efektivitas merupakan kemampuan dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan semua sumber daya yang tersedia. Semakin besar *output* dalam pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan, maka proses kerja suatu unit organisasi dianggap semakin efektif. Suatu organisasi, program, atau kegiatan dianggap efektif jika *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang telah ditetapkan.. Sejalan dengan pandangan Supriyono (2000:29), efektivitas didefinisikan sebagai hubungan antara *output* yang dihasilkan oleh suatu pusat tanggung jawab dengan tujuan yang harus dicapai. Apabila *output* terhadap pencapaian nilai tujuan tersebut semakin besar, maka program atau kegiatan tersebut dianggap efektif. Dalam hal ini, efektivitas dapat dilihat sebagai hasil akhir dari penggunaan sumber daya yang optimal untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dengan mencapai tujuan secara efektif, maka organisasi dapat menunjukkan kinerja yang baik dan memberikan manfaat yang optimal bagi semua pihak yang terlibat.

Pengukuran efektivitas menurut Ulum (2004:294) dapat dilakukan dengan mengevaluasi pencapaian hasil kerja oleh suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur melalui keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya. Jika suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut beroperasi secara efektif. Jadi yang terpenting, efektivitas tidak terkait dengan besarnya biaya yang dikeluarkan untuk

mencapai tujuan tersebut. Efektivitas hanya menilai apakah program atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pengertian efektivitas menurut Dunn (2003:429) Efektivitas dapat diukur dari sejauh mana suatu program dapat mencapai hasil yang diinginkan atau mencapai tujuan yang diharapkan dari pelaksanaan suatu tindakan, artinya indikator ini erat kaitannya dengan keberhasilan suatu program. Pengertian lainnya oleh Pekkei (dalam Mahardika dan Fahrezi, 2021:10) yakni efektivitas merujuk pada hubungan antara *output* dan tujuan, atau dapat didefinisikan sebagai ukuran sejauh mana tingkat *output* dari kebijakan atau program dan organisasi dapat dicapai. Efektivitas juga terkait dengan tingkat keberhasilan suatu pelaksanaan kegiatan di sektor publik, di mana suatu kegiatan dianggap efektif jika dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan dalam menyediakan pelayanan masyarakat sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.

Efektivitas menurut Tangkilisan (2005:139), dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsi (pelaksanaan kegiatan atau program) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan secara optimal sumber daya yang tersedia. Efektivitas ini dapat dilihat dari segi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*) yang digunakan dalam pencapaian tujuan organisasi. Dalam hal ini, sumber daya yang dimaksud meliputi kinerja pegawai, anggaran, sarana dan prasarana. Oleh karena itu, Efektivitas menjadi unsur pokok untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam setiap organisasi atau instansi. Pelaksanaan Program Trans Metro Deli dikatakan efektif apabila tujuan program tersebut dapat tercapai sesuai yang telah

ditetapkan, apakah memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan program atau tidak.

2.3.2 Efisiensi

Menurut Abidin & Endri (dalam Fauzi, 2018:32) menyatakan bahwa efisiensi sebuah organisasi ataupun perusahaan terdiri dari dua komponen, yaitu efisiensi teknis (*technical efficiency*) dan efisiensi alokatif (*allocative efficiency*). Efisiensi teknis mencerminkan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan *output* maksimal dari *input* yang diberikan, sedangkan efisiensi alokatif mencerminkan kemampuan perusahaan untuk mengalokasikan *input* dengan cara yang optimal pada tingkat *input* tertentu. Dalam hal ini, efisiensi teknis dapat ditingkatkan dengan cara mengoptimalkan penggunaan *input* yang ada, sedangkan efisiensi alokatif bisa ditingkatkan dengan cara mengalokasikan *input* pada produk yang memiliki margin keuntungan yang lebih tinggi.

Menurut Halim (dalam Khadlirin, 2021:53), Efisiensi adalah perbandingan antara *output* dengan *input* dimana ukuran efisiensi dapat dikembangkan dengan menghubungkan antara biaya yang sesungguhnya dengan biaya standar yang telah ditetapkan sebelumnya (anggaran). Menurut Handoko (dalam Khadlirin, 2021:54) efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar. Dalam hal ini, efisiensi penyelenggaraan pemerintah dapat dicapai dengan memperhatikan aspek hubungan dan tata kerja antar instansi pemerintah dengan memanfaatkan potensi dan keanekaragaman suatu daerah. Jadi, efisiensi merupakan kemampuan untuk bisa membandingkan pengeluaran dan pemasukan yang didapat. Pada dasarnya, efisien tidak memiliki makna yang terlalu jauh dari efektif, karena keduanya saling berkesinambungan, namun efektif lebih

mengedepankan bagaimana suatu rencana dapat berjalan dan berhasil dilaksanakan, sedangkan efisien adalah bagaimana sebuah kegiatan harus direncanakan secara terencana agar tidak merugikan suatu hal.

Efisiensi menurut Noor (dalam Puspitasari dkk, 2017:294) merupakan istilah yang digunakan untuk mengukur kemampuan pengelolaan atau pemanfaatan aset produksi. Oleh karena itu, efisiensi ini berkaitan dengan bagaimana layaknya suatu aset dikelola. Semakin mendekati ideal, maka akan dikatakan semakin efisien begitu juga sebaliknya. Efisiensi menurut Mardiasmo (dalam Sitompul, 2018:8) adalah hubungan antara *output* (barang dan jasa) yang dihasilkan dari sebuah kegiatan atau aktivitas dengan sumber daya (*input*) yang digunakan untuk kegiatan tersebut.

Dengan demikian, prinsip efisiensi adalah ukuran perbandingan antara jumlah biaya dengan jumlah *output* yang dihasilkan dari biaya tersebut. Efisien diartikan sebagai suatu hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan optimal dengan meminimalkan sumber daya yang digunakan, sehingga tingkat efisiensi yang terjadi akan lebih besar apabila sumber daya yang digunakan sangat minim namun hasil akhir dan keluarannya sangat maksimal.

Menurut Susilo (dalam Syam, 2020:132) Efisiensi Dapat diartikan sebagai suatu tindakan atau aktivitas telah diselesaikan dengan tepat dan optimal sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Kemudian menurut Soekartawi (dalam Syam, 2020:133) efisiensi adalah upaya penggunaan *input* seminimal mungkin guna menghasilkan *output* semaksimal mungkin. Perbandingan tersebut dapat dilihat dari :

1. Segi waktu, suatu pekerjaan disebut lebih efisien bila hasil kerja berdasarkan patokan ukuran yang di inginkan untuk memperoleh sesuatu yang baik dan maksimal.
2. Segi kinerja, yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan di atas, efisiensi merupakan perbandingan terbaik antara usaha yang dilakukan dengan hasil yang dicapai oleh pekerjaan tersebut sesuai dengan yang ditargetkan baik dalam hal mutu maupun hasilnya. Senada dengan pendapat tersebut, Efisiensi menurut (Arifin, 2007:28) adalah perbandingan antara *output* dengan *input* dimana setiap proses kegiatan dapat dikatakan efisien apabila semakin sedikit *input* yang digunakan untuk menghasilkan *output* yang semakin besar, maka semakin tinggi tingkat efisiensi yang tercapai.

Dalam program Trans Metro Deli, efisiensi berkaitan dengan situasi di mana masyarakat memiliki akses yang tinggi dan mudah terhadap layanan publik, salah satunya sistem transportasi yang memungkinkan masyarakat dapat mengakses transportasi yang berkualitas dengan biaya yang terjangkau. Program ini direalisasikan oleh pemerintah sebagai salah satu alternatif dalam mengatasi permasalahan kemacetan lalu lintas, sehingga diperlukan juga keteraturan dan kemampuan dalam mengelola hal tersebut agar (*output*) hasilnya maksimal.

2.3.3 Keadilan

Menurut Rudolph (dalam Nasution, 2014:124), keadilan adalah suatu kondisi di mana terjadi perbaikan dari kesalahan dan tercapainya keseimbangan antara berbagai kepentingan yang sah. Kemudian, Menurut pandangan John Rawls (dalam Safa'at, 2011:9-10) keadilan merupakan prinsip utama dalam perancangan institusi-institusi sosial. Namun, dalam pandangannya, kebaikan bagi seluruh masyarakat tidak boleh mengesampingkan atau mengganggu rasa keadilan individu, terutama bagi masyarakat yang lebih lemah. Oleh karena itu, beberapa ahli lainnya menilai pandangan Rawls sebagai perspektif *Liberal-egalitarian of social justice*. Perspektif ini menggabungkan prinsip-prinsip *liberalisme* dan *egalitarianisme* dalam mencapai keadilan sosial. Ini menekankan pentingnya *liberalisme* (kebebasan individu) dan *egalitarianisme* (pemerataan kesempatan dan hasil) untuk mencapai keadilan sosial. Perspektif ini juga menekankan perlunya mengatasi ketidaksetaraan dalam masyarakat dan melindungi kelompok yang lebih lemah agar kebebasan individu tidak merugikan mereka.

Kemudian, *Equity theory*, merupakan teori yang dikembangkan oleh Adam (dalam Fortuna, 2016:370) dimana pada prinsipnya teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas sepanjang mereka merasa ada keadilan (*Equity*). Perasaan adil dan tidak adil atas suatu situasi diperoleh orang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang berada dalam satu tempat yang sama.

Teori ini mengidentifikasi elemen-elemen *Equity* meliputi tiga hal, yaitu:

- (a) *input*, adalah sesuatu yang berharga yang dirasakan oleh pegawai sebagai masukan terhadap pekerjaannya.

(b) *outcomes*, adalah segala sesuatu yang berharga yang dirasakan sebagai dari hasil pekerjaannya.

(c) *comparisons personal*, adalah perbandingan antara *input* dan *outcomes* yang diperolehnya.

Berdasarkan ketiga elemen di atas, dapat dinyatakan bahwa perasaan adil diperoleh dengan cara membandingkan rasio *input*-hasil diri sendiri dengan rasio *input*-hasil-orang yang menjadi bandingan. Hal tersebut merujuk pada situasi apabila seseorang merasa bahwa perbandingan tersebut cukup adil, maka ia akan merasa puas. Namun, jika perbandingan tersebut tidak seimbang dan merugikan, seperti jika kompensasinya kurang, maka akan menimbulkan ketidakpuasan dan mendorong seseorang untuk bertindak demi menegakkan keadilan.

Morrins Ginsberg (dalam Khoiron, 2017:12) berpendapat bahwa ketidakadilan terjadi ketika hal yang sama diperlakukan secara tidak sama atau hal yang berbeda diperlakukan secara sama. Oleh karena itu, setiap manusia seharusnya memiliki hak yang sama dalam mengakses layanan publik yang berkualitas. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah tidak boleh melakukan diskriminasi terhadap masyarakatnya. Seluruh lapisan masyarakat harus diperlakukan sama dalam menerima pelayanan publik. Kemudian menurut Dunn (dalam Fadhli dan Yuliani, 2014: 64) pemerataan dalam kebijakan publik dapat diartikan sama dengan keadilan (*Equity*) yang diberikan dan diperoleh kelompok sasaran kebijakan, yang artinya bahwa pelaksanaan kebijakan dapat berhasil apabila biaya atau manfaat suatu kebijakan didistribusikan secara merata kepada kelompok sasaran. Pandangan yang serupa dari Winarno (2002:187) juga mengatakan hal yang sama bahwa pemerataan dapat dikatakan

mempunyai arti yang sama dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. Kriteria Keadilan (*equity*) erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Hal ini berarti bahwa kebijakan yang sukses adalah kebijakan yang mampu memastikan bahwa semua kalangan masyarakat memperoleh perlakuan yang adil dalam distribusi konsekuensi atau usaha dari kebijakan tersebut. Dengan demikian, perataan menjadi salah satu prinsip penting dalam merancang kebijakan publik yang berorientasi pada keadilan sosial.

“Menurut Gunadi, dkk (2022:334), Kriteria ini erat berhubungan dengan konsepsi yang saling bersaing, yaitu keadilan atau kewajaran dan terhadap konflik etis sekitar dasar yang memadai untuk mendistribusikan risorsis dalam masyarakat.”

Berdasarkan pandangan tersebut, kriteria ini mengacu pada standar atau pedoman yang digunakan untuk menentukan bagaimana sumber daya atau keuntungan harus didistribusikan secara adil di antara individu atau kelompok dalam masyarakat. Konsepsi yang saling bersaing mengacu pada pandangan-pandangan yang berbeda tentang apa yang dianggap adil atau wajar dalam hal pembagian sumber daya ini. Namun, terdapat konflik etis yang muncul karena tidak semua orang sepakat tentang dasar-dasar yang memadai untuk mendistribusikan sumber daya. Beberapa konflik etis ini bisa berkaitan dengan pertanyaan seperti apakah keuntungan harus didistribusikan berdasarkan kebutuhan, kontribusi, kesempatan, atau kriteria lainnya.

Menurut Suryono (2014:102) Terdapat dua bentuk keadilan, yaitu (1) keadilan yang didasarkan pada aturan hukum, nilai, dan norma-norma, seperti konsep kesetaraan dan keadilan (*Equity*), kemudian (2) keadilan yang didasarkan pada pertimbangan ekonomi, seperti kemampuan manajemen dalam mendistribusikan sumber daya secara merata agar semua orang merasakan manfaatnya. Senada dengan pendapat tersebut, konsep keadilan menjadi salah satu aspek penting dalam memastikan adilnya perlakuan dan distribusi sumber daya bagi para pembuat kebijakan. Aristoteles (dalam Nasution, 2014:120) menekankan teorinya pada perimbangan atau proporsi. Teori keadilan Aristoteles, dalam versi modern mengacu pada prinsip keadilan dalam memperlakukan individu atau kelompok dengan hak yang sama berdasarkan karakteristik, kontribusi, dan kebutuhan mereka. Menurut Kurniasih dan Rozi (dalam Adliansyah, 2022: 10), pelayanan angkutan massal khususnya untuk lansia dan difabel harus diterapkan dengan tepat dan adil sesuai dengan tujuan pembangunan baik di tingkat daerah maupun nasional.

Indikator *Equity* atau keadilan dalam program Trans Metro Deli yang diselenggarakan perlu memperhatikan aspek-aspek kesetaraan dimana para sopir harus dapat membuat suatu hubungan yang baik tanpa adanya perbedaan antara penumpang yang satu dengan penumpang yang lainnya, dan para sopir juga harus mampu menciptakan suasana nyaman tanpa ada perbedaan pelayanan yang diberikan. Hal ini karena seluruh kalangan masyarakat dapat menggunakan Trans Metro Deli yang diperkenalkan sebagai transportasi ramah dan nyaman.

2.4 Kinerja

Kata Kinerja berasal dari Bahasa Inggris yaitu *performance*. Secara etimologi *performance* atau kinerja merupakan bentuk besarnya kontribusi seseorang yang mengerjakan tugas atau pekerjaan yang diberikan. Menurut Keban (dalam Macella, 2020:52), kinerja adalah tingkat pencapaian suatu kegiatan, program atau kebijakan dalam mewujudkan visi dan misi organisasi baik itu organisasi sektor publik maupun swasta.

“Sutrisno, dkk (2016:5) mengemukakan kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.“

Kasmir (2016:182) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Selanjutnya,

Prawirosentono (sebagaimana dikutip dalam Pasolong, 2007:176) mengatakan kinerja adalah *output* kerja yang dapat dicapai oleh seseorang di dalam suatu organisasi tertentu, dimana hasil kerja harus relevan dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak ada hukum yang dilanggar dan sesuai dengan moral dan etika.

Kemudian, Mahsun (2013:25) mendefinisikan kinerja sebagai hasil yang dicapai oleh suatu organisasi atau individu dalam melaksanakan tugas atau tanggung jawabnya dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja adalah gambaran hasil mengenai tingkat pencapaian dari suatu program yang sudah direncanakan dan dilaksanakan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut.

2.4.1 Indikator Kinerja Program

Dalam menilai sejauh mana tujuan program atau kegiatan yang telah tercapai tentunya memerlukan beberapa indikator untuk mengkaji kinerja program tersebut secara jelas. Penilaian kinerja program dilaksanakan sebagai dasar pengambilan keputusan mengenai kelanjutan program di kemudian hari. Dalam hal ini, Menurut Mardiasmo (dalam Kusuma, 2017:408) menyatakan bahwa pengukuran kinerja sektor publik memiliki tiga tujuan utama:

1. Menunjang perbaikan kinerja pemerintah: Pengukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk membantu pemerintah meningkatkan kinerja mereka dengan memberikan kritik dan saran dari masyarakat atau khalayak umum. Dengan memiliki ukuran kinerja yang jelas, pemerintah dapat fokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja mereka, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pemberian pelayanan publik.
2. Alokasi sumber daya dan pembuatan keputusan: Ukuran kinerja sektor publik juga digunakan sebagai dasar untuk alokasi sumber daya dan pembuatan keputusan. Dengan memiliki data dan informasi yang akurat mengenai kinerja suatu unit kerja atau program, pihak yang berwenang

dapat membuat keputusan yang lebih baik dalam hal alokasi sumber daya, termasuk anggaran dan tenaga kerja, untuk mencapai hasil yang optimal.

3. Pertanggungjawaban publik dan komunikasi kelembagaan: Ukuran kinerja sektor publik juga dimaksudkan untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan. Dengan memiliki indikator kinerja yang jelas, pemerintah dapat mempertanggungjawabkan hasil kinerja mereka kepada publik dan berkomunikasi mengenai pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, pengukuran kinerja sektor publik memiliki peran penting dalam membantu pemerintah meningkatkan kinerja, mengambil keputusan yang tepat, dan bertanggung jawab kepada publik. Terdapat 6 indikator kinerja menurut Mahsun (2013:31) yang meliputi masukan (*input*), proses (*process*), keluaran (*output*), hasil (*outcome*), dan dampak (*impact*). Berikut penjelasan masing-masing indikator tersebut :

- a) Masukan (*input*)

Masukan merupakan segala sesuatu yang diperlukan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran (*output*). Pengukuran indikator ini berkaitan dengan anggaran (dana), sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk melaksanakan kegiatan.

- b) Proses (*process*)

Indikator proses berkaitan dengan bagaimana sebuah program diwujudkan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat meliputi kejelasan mekanisme, kepastian, keefektifan dan keefisienan dalam pelaksanaan program tersebut. Dalam indikator ini yang paling dilihat adalah tingkat

efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kegiatan organisasi. Efektivitas lebih mengarah kepada tercapainya hasil-hasil yang diinginkan, yang artinya efektivitas merupakan perbandingan antara hasil yang terlaksana secara nyata dengan hasil yang direncanakan. Suatu kebijakan dikatakan berhasil atau efektif bila dapat mencapai tujuannya dan efisiensi diartikan sebagai besarnya hasil yang diperoleh dengan pemanfaatan sejumlah *input*. Suatu program dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur.

c) Keluaran (*Output*)

Keluaran merupakan sesuatu yang dihasilkan dari sebuah kegiatan. Dengan hasil tersebut, organisasi dapat mengetahui apakah kegiatan yang dilakukan telah sesuai dengan rencana sehingga keluaran dapat digunakan untuk menilai kemajuan suatu kegiatan jika dikaitkan dengan tujuan yang jelas dan terukur. Oleh karena itu, indikator keluaran harus sesuai lingkup dan sifat kegiatan instansi.

d) Hasil (*Outcome*)

Pengukuran indikator hasil sering dikaitkan dengan indikator keluaran, namun indikator hasil lebih penting daripada keluaran. Meskipun suatu produk dapat dicapai dengan baik, namun belum tentu hasil kegiatan tersebut tercapai. Dengan indikator hasil, organisasi dapat mengetahui apakah hasil yang telah diperoleh dalam bentuk keluaran memang dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan memberikan kegunaan yang besar bagi masyarakat banyak.

e) Dampak (*Impact*)

Dampak adalah indikator kinerja yang digunakan untuk menilai efek jangka panjang dari kegiatan atau program pada masyarakat atau lingkungan di sekitarnya. Indikator dampak umumnya menilai apakah suatu kegiatan atau program telah menimbulkan dampak bagi masyarakat atau lingkungan secara keseluruhan.

Berdasarkan indikator kinerja yang telah dipaparkan, tentunya memiliki tujuan dan fungsi yang berbeda-beda namun secara keseluruhan tujuan dan fungsinya dapat digunakan dalam kegiatan evaluasi sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan kinerja sektor publik. Maka, evaluasi kinerja program dalam tulisan ini menggunakan kriteria evaluasi Helmut Wolman meliputi (1) efektivitas terkait dengan indikator hasil (*outcome*) dan dampak, (2) efisiensi terkait dengan indikator masukan (*input*), dan proses, serta (3) keadilan terkait dengan keluaran (*output*) dan dampak.

2.5 Program Trans Metro Deli

Program Trans Metro Deli merupakan implementasi program subsidi layanan transportasi publik dari Kementerian Perhubungan di 10 kota yang ada di Indonesia dan dikenal dengan nama Teman Bus. Kota Medan menjadi kota kelima yang terpilih untuk menjalankan program subsidi layanan transportasi publik. Program ini bertujuan dalam mengembangkan angkutan umum di kawasan perkotaan berbasis jalan yang menggunakan teknologi telematika yang andal dan berbasis non tunai untuk meningkatkan keselamatan, keamanan dan kenyamanan mobilisasi masyarakat kota Medan. Trans Metro Deli merupakan sistem transportasi publik berbasis transit dan memiliki dua tipe armada yaitu bus tipe *large* (bus besar) yang berkapasitas 60 penumpang dengan 30 tempat duduk dan

bus tipe *medium* (bus sedang) yang berkapasitas 40 penumpang dengan 20 tempat duduk dan semua bus Trans Metro Deli menyediakan dua kursi prioritas yang dikhususkan untuk masyarakat dengan kondisi yang membutuhkan seperti lansia, ibu hamil, ibu membawa anak, dan penyandang disabilitas serta dilengkapi dengan fasilitas seperti AC (pendingin ruangan) dan CCTV (kamera pengawas). Untuk mengetahui informasi rute, jam keberangkatan dan kedatangan Bus dapat diakses melalui aplikasi Teman Bus yang dapat diunduh pada ponsel masing-masing.

2.6 Definisi Konsep

Menurut Djamarah (2008:13), konsep merupakan abstraksi dari suatu benda atau fenomena tertentu yang menunjukkan ciri-ciri tertentu sehingga dapat diterima oleh umum sehingga memudahkan manusia dalam memahami atau menjelaskan hal tersebut. Selanjutnya, Pinker (2018:29) mengemukakan konsep adalah ide atau gagasan yang digunakan untuk memahami suatu fenomena atau objek tertentu.

“Hal yang sama juga dikemukakan oleh Santoso (2015:14) bahwa konsep merupakan ide atau gagasan yang digunakan untuk memahami dan menjelaskan suatu fenomena tertentu dan membentuk kerangka pemikiran yang digunakan untuk mengorganisir, memahami, dan memprediksi situasi atau peristiwa tertentu.”

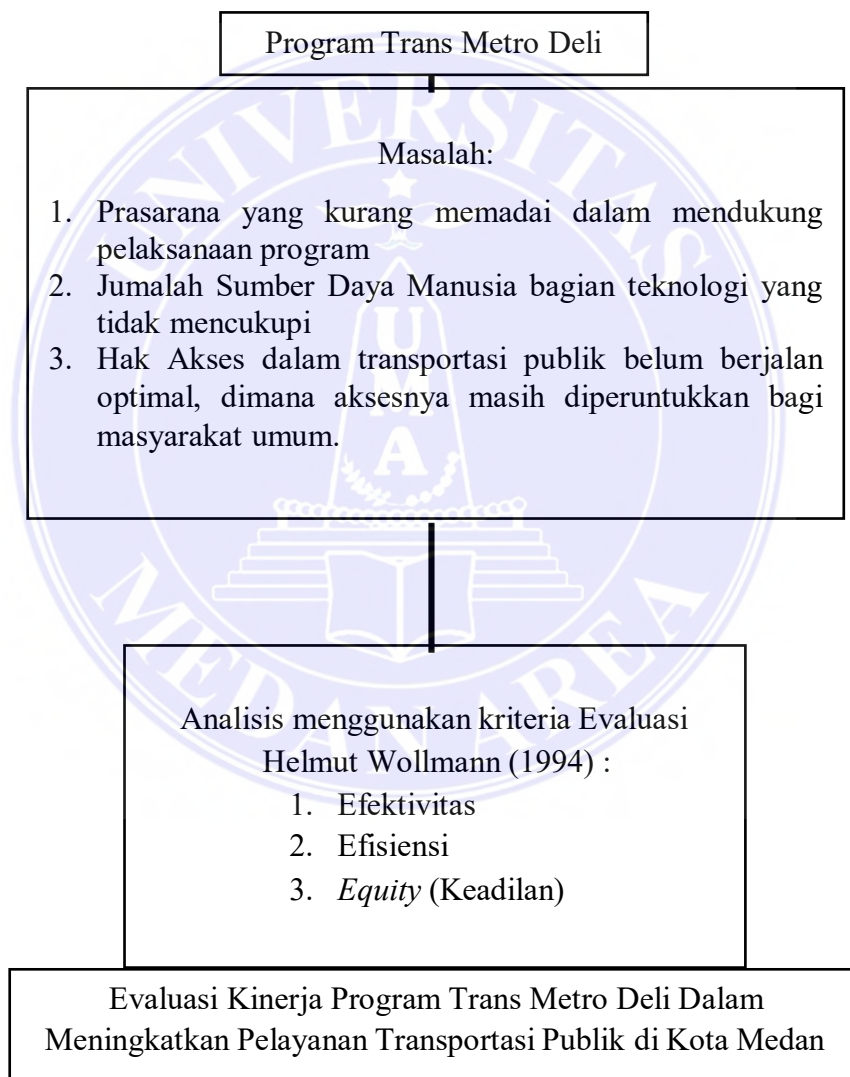
Dengan mengetahui definisi konsep, hal ini membantu peneliti dapat memahami dalam menafsirkan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini. Oleh karena itu, untuk mendapatkan batasan yang jelas dari masing-masing

konsep yang akan diteliti, maka penulis mengemukakan definisi konsep dari penelitian, yaitu:

1. Evaluasi adalah suatu proses untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi untuk menilai serta manfaat dari hasil kebijakan atau program. Hasil dari kegiatan evaluasi digunakan sebagai bahan untuk pengambilan keputusan dalam menentukan kelanjutan program tersebut apakah program dapat diteruskan, perlu diperbaiki atau bahkan dihentikan pelaksanaannya.
2. Kinerja adalah hasil pencapaian tujuan yang diperoleh dari pelaksanaan suatu program sesuai dengan rancangan yang telah ditetapkan.
3. Program Trans Metro Deli adalah program pengembangan angkutan massal perkotaan berbasis jalan dengan skema pembelian layanan (buy the service) yang diluncurkan oleh Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas transportasi publik di wilayah perkotaan, dengan menyediakan layanan bus kota dengan trayek yang terintegrasi dan berbasis koridor.
4. Transportasi publik adalah sistem layanan transportasi yang mengedepankan konsep berkelanjutan dan berkeadilan yang melayani kebutuhan sosial dan ekonomi semua kalangan masyarakat serta berwawasan lingkungan.

2.7 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2015), kerangka pemikiran adalah model konseptual yang menggambarkan hubungan antar variabel yang akan diteliti. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kriteria evaluasi menurut Helmut Wollmann (1994) yang meliputi: Efektivitas, Efisiensi dan *Equity* (keadilan). Berikut ini merupakan kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :



Gambar 2.1 Diagram Pemikiran
Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:5) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Dari pendapat ahli tersebut, metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang dapat digunakan peneliti untuk memecahkan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Creswell (2015:4) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah bentuk penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau kelompok yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini mengikutsertakan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para informan, menganalisis data secara induktif mulai dari topik khusus ke topik umum, dan menafsirkan makna data.

Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif adalah bentuk penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan dan menginterpretasi segala fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan sehingga dapat menjawab secara rinci kompleksitas dari permasalahan yang diteliti. Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif ini digunakan oleh penulis dengan harapan agar dapat melakukan proses penelitian dengan memperhatikan kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa berdasarkan fakta dan data yang

sedang berlangsung yang kemudian disusun dan dianalisis, sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat menggambarkan suatu masalah yang sedang terjadi.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dipilih dengan tujuan untuk memperoleh data yang diperlukan guna menjawab permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya. Definisi lokasi penelitian merujuk sebagai tempat yang dicirikan dengan memiliki tiga unsur yaitu pelaku, tempat dan kegiatan yang diobservasi (Nasution, 2003:43). Dalam penelitian ini, peneliti memilih 2 lokasi penelitian antara lain sebagai berikut :

1. Dinas Perhubungan Kota Medan yang berada di Jalan Pinang Baris, Lalang, Kecamatan Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20127. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena Dinas Perhubungan Kota Medan adalah instansi pemerintah yang bertanggung jawab mengenai urusan pemerintahan bidang perhubungan termasuk pelaksanaan program Trans Metro Deli di Kota Medan.
2. Di seluruh koridor atau rute Trans Metro Deli yang telah beroperasi dan berdampak langsung dalam pelaksanaan program trans metro deli. Berikut 5 Koridor atau rute Trans Metro Deli yang telah beroperasi yaitu:
 - Koridor 1 : Terminal Pinang Baris – Lapangan Merdeka
 - Koridor 2 : Terminal Amplas – Lapangan Merdeka
 - Koridor 3 : Belawan – Lapangan Merdeka
 - Koridor 4 : Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka
 - Koridor 5 : Tembung – Lapangan Merdeka

3.3 Sumber Data

3.3.1 Sumber Data

Terdapat dua jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Adapun data primer dan data sekunder tersebut yaitu:

1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Sumber data primer penelitian ini dari internal Dinas Perhubungan Kota Medan dan pihak pengelola yang disebut sebagai operator Bus Trans Metro Deli yaitu PT. Medan Bus Transport. Data tersebut diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi yang berguna untuk mendukung proses deskripsi dan analisa masalah yang sedang diteliti.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data pendukung yang peneliti dapatkan setelah memperoleh informasi dari data primer. Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen atau arsip serta gambar yang diperoleh melalui berbagai sumber seperti buku-buku ataupun media internet yang berkaitan dengan fenomena atau permasalahan yang sedang diteliti.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015:60) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi, merupakan kegiatan mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diteliti. Pengamatan langsung yang berkenaan dengan tingkah laku manusia, proses kerja, gejala-gejala yang terjadi di lapangan. Aspek yang diamati peneliti meliputi gambaran lokasi penelitian, gambaran proses pelaksanaan program Trans Metro Deli, Sarana dan prasarana yang dimiliki dan berkaitan dengan program Trans Metro Deli, Suasana kerja hingga kinerja berbagai pihak yang berkaitan dengan Bus Trans Metro Deli.
2. Wawancara, merupakan percakapan atau semacam interaksi tanya jawab antara peneliti dengan informan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi. Wawancara dilakukan kepada orang-orang atau pihak yang terlibat Pengguna bus Trans Metro Deli. Berikut contoh kisi-kisi pertanyaan kepada responden :

No.	Pertanyaan
1.	Apakah bapak/ibu pernah naik bus Trans Metro Deli?
2.	Bagaimana kualitas pelayanan pada bus Trans Metro Deli yang bapak/ibu gunakan?
3.	Menurut bapak/ibu,apa kelebihan dan kekurangan dari adanya program bus Trans Metro Deli ini di Kota Medan?
4.	Adakah saran atau masukan dari bapak/ibu untuk kemajuan Trans Metro Deli kedepannya di Kota Medan?

3. Dokumentasi, menurut Arikunto (2010) adalah kegiatan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berkenaan dengan fokus penelitian yang sedang diteliti dapat berupa tulisan, transkrip dokumen, gambar dan sebagainya.

Metode dokumentasi ini digunakan sebagai alat pelengkap untuk mencari dan mendukung data karena didapatkan langsung di lokasi penelitian dan berupa catatan di lapangan, foto atau video pengamatan yang direkam langsung oleh peneliti.

3.4 Teknik Analisis Data

Menurut Singarimbun (2011: 266) Teknik analisis data dapat diartikan sebagai proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah untuk dipahami dan dipresentasikan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2015:338) di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang jelas untuk peneliti, sehingga mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data bertujuan untuk menyederhanakan informasi yang kompleks menjadi data dalam bentuk uraian singkat, yang tersusun dalam kalimat-kalimat yang sederhana sehingga lebih mudah untuk dipahami. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa penyajian data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan kemungkinan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, namun bila kesimpulan memang telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke

lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan mudah dipahami oleh penulis sendiri dan orang lain yang membacanya.

3.5 Teknik Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2015: 363), keabsahan data merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan peneliti. Teknik triangulasi merupakan metode yang digunakan untuk mengecek kebenaran data dari berbagai sudut pandang yang berbeda terhadap apa yang sudah peneliti lakukan dengan cara mengurangi ketidakjelasan dan makna ganda yang muncul ketika data dikumpulkan dan dianalisis. Dalam penelitian ini, Teknik keabsahan data yang digunakan antara lain sebagai berikut :

1. Triangulasi Sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara memeriksa data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang kemudian akan dikategorisasikan lagi. Dengan demikian, triangulasi sumber merupakan *cross check* data yang dilakukan peneliti untuk membandingkan informasi dari beberapa sumber
2. Triangulasi Teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara memeriksa data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Sebagai contoh, data yang diperoleh melalui wawancara kemudian di cek dengan observasi dan studi dokumentasi untuk mendapatkan kesimpulan.
3. Triangulasi Waktu untuk memeriksa data yang diperoleh di waktu yang berbeda. (Sugiyono, 2015: 372).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Program Trans Metro Deli merupakan implementasi dari program Teman Bus yang diluncurkan oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Pelaksanaan program Trans Metro Deli sudah berjalan selama dua tahun. Program ini merupakan salah satu upaya Kementerian Perhubungan untuk meningkatkan pelayanan transportasi publik di Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan program Trans Metro Deli dianggap telah tercapai namun masih terdapat beberapa kendala. Evaluasi kinerja program Trans Metro Deli dalam meningkatkan pelayanan transportasi publik di Kota Medan dapat dilihat dari tiga indikator, yakni:

1. Efektivitas

Pada indikator efektivitas, terdapat dua hal yang dinilai yakni:

- a. Pencapaian tujuan program; menunjukkan bahwa hadirnya program Trans Metro Deli yaitu untuk mengembangkan angkutan umum massal di kawasan perkotaan dan mengatasi masalah kemacetan di Kota Medan. Kendala dalam pelaksanaan program ini adalah adanya parkir sembarangan atau liar di sekitar tanda bus stop. Hal ini menghambat kelancaran perjalanan bus dan mengganggu proses naik-turun penumpang yang seharusnya berjalan dengan lancar. Pencapaian tujuan

program Trans Metro Deli di Kota Medan dapat dianggap tercapai, meskipun belum signifikan.

- b. Pencapaian target program menunjukkan bahwa pelaksanaan Trans Metro Deli yang sudah berjalan dari tahun 2020 hingga sekarang sudah memenuhi target program Trans Metro Deli yaitu melayani masyarakat akan transportasi. Trans Metro Deli adalah sebuah layanan bus yang mampu mengangkut penumpang dalam jumlah besar, dengan dua jenis bus yang tersedia, yaitu bus sedang yang mampu menampung hingga 40 orang, dan bus besar yang mampu menampung hingga 60 orang. Sementara itu, Trans Metro Deli tidak memiliki jalur khusus, sehingga bus tersebut masih beroperasi di jalan raya yang digunakan bersama oleh pengguna jalan lainnya (*mixed traffic*).

2. Efisiensi

Menunjukkan bahwa Trans Metro Deli dilengkapi dengan teknologi telematika yang andal dan terintegrasi dengan perangkat GPS untuk mengontrol kecepatan armada; serta terkait dengan anggaran sarana yaitu terdapat pengadaan hingga pelaksanaan bus Trans Metro Deli langsung dari Kementerian Perhubungan kepada operator yang ditunjuk yaitu PT. Medan Bus dan pendanaan untuk pembangunan prasarana bus trans metro Deli telah disalurkan oleh Pemerintah Kota Medan melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD). Oleh karena itu, program Trans Metro Deli telah berjalan dengan efisien, namun perlu ditingkatkan efisiensi dan kualitas layanannya. Dalam hal ini, perlu dipertimbangkan untuk menambah jumlah SDM di bagian pengawasan teknologi

karena pemeriksaan teknologi bus dapat dilakukan dengan lebih efektif dan tepat waktu dengan penambahan pegawai di bidang teknologi. Hal ini akan membantu mengidentifikasi potensi masalah atau kerusakan pada sarana dan prasarana bus lebih cepat, sehingga dapat ditangani sebelum menjadi masalah yang lebih besar.

3. Keadilan

Menunjukkan bahwa Trans Metro Deli dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat di kota Medan karena sudah mulai mengadopsi fasilitas untuk penyandang disabilitas dan penumpang berkebutuhan khusus yaitu memiliki dua kursi prioritas yang diperuntukkan bagi penumpang yang membutuhkan perhatian khusus (difabel, lansia, ibu hamil atau orang yang membawa bayi kecil). Namun, masih diperlukannya pengembangan lebih lanjut mengenai ketersediaan halte dan terminal yang dilengkapi dengan fasilitas, seperti *ramp*, jalur pejalan kaki yang lebar di sekitar halte. Sehingga penumpang berkebutuhan khusus dapat mengakses layanan bus Trans Metro Deli dengan nyaman dan aman.

5.2 Saran

Berikut saran yang dapat diajukan terkait dengan temuan penelitian:

- 1) Pemerintah kota Medan perlu meningkatkan pengawasan terhadap parkir liar atau sembarangan dengan memberikan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya mematuhi peraturan lalu lintas, termasuk larangan parkir di sekitar halte bus.
- 2) Perlu dilakukan pembenahan pada prasarana program Trans Metro Deli yaitu menyediakan halte permanen yang dilengkapi dengan fasilitas dasar, seperti tempat duduk, atap pelindung, dan lampu penerangan. Halte

permanen ini dapat dibangun di lokasi-lokasi yang strategis dan sering dilalui oleh bus Trans Metro Deli.

- 3) Prasarana bus Trans Metro Deli saat ini belum memadai, hal ini terlihat dari rancangan halte yang tidak mudah diakses bagi lansia dan difabel. Untuk memberikan pelayanan terhadap para pengguna khususnya yang membutuhkan perhatian khusus (difabel, lansia, ibu hamil atau orang yang membawa bayi kecil), pemerintah perlu menyediakan fasilitas seperti ramp atau tangga landai di halte yang dapat membantu penumpang yang berkebutuhan khusus untuk naik atau turun dari bus, sehingga program ini benar-benar inklusif dan ramah bagi seluruh kalangan Masyarakat kota Medan khususnya pengguna dengan kebutuhan khusus seperti difabel dan lansia.

DAFTAR PUSTAKA

- Adliansyah, R. (2022). Analisis Pelayanan Trans Kutaraja Dinas Perhubungan Aceh Terhadap Kepuasan Difabel Dan Lansia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 7(4).
- Arifin, J. (2007). Pengaruh karakteristik gaya penyusunan anggaran terhadap efisiensi biaya. *Sinergi: Kajian Bisnis dan Manajemen*, 9(1).
- Aryanti, T., Supriyono, S., & Ishaq, I. (2018). Evaluasi Program Pendidikan Dan Pelatihan. *Jurnal Pendidikan Nonformal*, 10(1), 1-13.
<http://dx.doi.org/10.17977/um041v10i1p1%20-%2013>
- Fadhli, R. A., & Yuliani, F. (2014). Evaluasi Program Kelompok Masyarakat. *Jurnal Kebijakan Publik*, 5(3), 61-66.
- Fauzi, M. (2018). Efisiensi bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) di provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 31-40.
- Fortuna, Y. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi Inter Nusa di Jakarta. *Jurnal Ekonomi*, 18(3), 366-375.
- Gunadi, B., Kostini, N., & Alexandri, M. B. (2022). Evaluasi Kebijakan Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni Di Kota Cimahi Tahun 2020. *Responsive*, 5(4), 321-341.
- Jayanti, P. (2019). Evaluasi Kebijakan Program Satu Desa Satu Bank Sampah Dalam Rangka Pemberdayaan Masyarakat Di Kabupaten Pasuruan (Studi Di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan) (*University of Muhammadiyah Malang*).

- Kawengian, D. D., & Rares, J. J. (2015). Evaluasi Kebijakan Pencegahan dan Pemberantasan Perdagangan Manusia (*Trafficking*) Terutama Perempuan dan Anak di Kabupaten Minahasa Selatan Provinsi Sulawesi Utara. *Acta Diurna Komunikasi*, 4(5), 1-15.
- Khadlirin, A., Mulyantomo, E., & Widowati, S. Y. (2021). Analisis Efisiensi dan Efektifitas Pengelolaan Dana Desa di Desa Tegalarum Kabupaten Demak Tahun 2016-2020. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 19(2), 49-64. <https://journals.usm.ac.id/index.php/solusi/article/view/3162/2022>.
- Khoiron, K. (2017). Pelayanan Publik Dan Keadilan Sosial. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 8-14.
- Lazwardi, D. (2017). Implementasi evaluasi program pendidikan di tingkat sekolah dasar dan menengah. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 7(2), 142-156. <https://doi.org/10.24042/alidarah.v7i2.2267>.
- Macella, A. D. R. (2020). Kinerja organisasi publik dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan di kantor Kecamatan Johan Pahlawan. *Jurnal Public Policy*, 6 (1), 51-55.
- Mahardika, A. & Fahrezi, I. A. (2021). Efektivitas Perencanaan Program Pengadaan Sarana Dan Prasarana Angkutan Umum Dalam Mewujudkan Kota Medan Metropolitan (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administrasi*, 8(1), 33-39.

- Nasution, B. J. (2014). Kajian Filosofis Tentang Konsep Keadilan Dari Pemikiran Klasik sampai Pemikiran Modern. *Yustisia*, 3(2), 118-130.
<https://jurnal.uns.ac.id/yustisia/article/view/11106/9938>
- Putera, R. P. (2012). Evaluasi Kebijakan Trans Pakuan Di Kota Bogor. Universitas Indonesia: Skripsi.
- Puspitasari, A., Purnomo, D., & Triyono. (2017). Penggunaan Data *Envelopment Analysis* (DEA) Dalam Pengukuran Efisiensi Bank Umum Syariah di Indonesia. *BISNIS*, 5(2), 293-305.
- Rusmini, (2018). Aplikasi Dan Evaluasi Kebijakan:(Analisis Kebijakan Walikota Jambi Tentang Penghapusan Pungutan Sekolah Dari Masyarakat). In: *The 1st Annual Conference on Islamic Education Management (ACIEM)*, 24-26 April 2018, Yogyakarta. <http://repository.uinjambi.ac.id/60/>.
- Safa'at, M. A. (2011). Pemikiran Keadilan (Plato, Aristoteles, dan John Rawls).
- Subianto, A. (2020). Kebijakan Publik: Tinjauan Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi.
- Sutrisno, S., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2016). Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di kantor satuan polisi pamong praja kota Semarang. *Journal of Management*, 2(2).
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(2), 128-152.
- Wollmann, H. 1984. "*Evaluating Public Programs: An Overview*". *Jurnal Evaluation Review*, vol. 8, no. 5, halaman 623-648 oleh *Sage Publications*.

Winanda, D. A. (2021). Kajian Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Rute Tanjung Anom-UIN) (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).



LAMPIRAN

TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN PENUMPANG TRANS METRO

DELI

Informan 1

Nama : Lyra

Usia : 22 tahun

Tanggal Wawancara : 24 Juni 2023

Koridor : 1 (Terminal Amplas – Lapangan Merdeka)

No	Keterangan	Informasi
1	Pewawancara	Apakah bapak/ibu pernah naik bus Trans Metro Deli?
	Informan	Pernah, saya selalu naik bus ini untuk ke kampus (Uisu)
2	Pewawancara	Bagaimana kualitas pelayanan pada bus Trans Metro Deli yang bapak/ibu gunakan?
	Informan	Karena saya sering naik bus koridor 3 tepatnya belawan-lapangan merdeka, sopirnya terkadang ada yang bawa busnya kurang taat dan juga terkesan jutek dalam melayani penumpang.
3	Pewawancara	Menurut bapak/ibu, apa kelebihan dan kekurangan dari adanya program bus Trans Metro Deli ini di Kota Medan?
	Informan	Kelebihan busnya ada AC, adanya kamera pengawas sehingga cukup nyaman dan termasuk murah untuk harga transportasi umum di kota Medan yang memiliki fasilitas di dalam bus seperti ini. Kekurangannya kalau pindah bus atau transit harus bayar lagi dan haltenya masih belum layak.
4	Pewawancara	Adakah saran atau masukan dari bapak/ibu untuk kemajuan Trans Metro Deli kedepannya di Kota Medan?
	Informan	Saran saya, semoga halte di kota Medan segera dibenahi dan diharapkan kedepannya agar Trans Metro Deli selalu merawat fasilitas busnya

Informan 2

Nama : Kristina

Usia : 25 tahun

Tanggal Wawancara : 23 Juni 2023

Koridor : 1 (Terminal Amplas – Lapangan Merdeka)

No	Keterangan	Informasi
1	Pewawancara	Apakah bapak/ibu pernah naik bus Trans Metro Deli?
	Informan	Pernah nyoba sekali
2	Pewawancara	Bagaimana kualitas pelayanan pada bus Trans Metro Deli yang bapak/ibu gunakan?
	Informan	menurut saya pelayanannya cukup baik dan sopirnya ramah
3	Pewawancara	Menurut bapak/ibu, apa kelebihan dan kekurangan dari adanya program bus Trans Metro Deli ini di Kota Medan?
	Informan	Kelebihannya sih busnya rapi bersih dan ber ac yang dimana membuat kita nyaman dan enak berada di dalam bus, kekurangannya dari segi halte atau tanda pemberhentian itu banyak yang sudah pudar atau hilang sehingga masih banyak yang kurang tahu dimana letak naik dan turunya penumpang.
4	Pewawancara	Adakah saran atau masukan dari bapak/ibu untuk kemajuan Trans Metro Deli kedepannya di Kota Medan?
	Informan	Menurut saya lebih di tingkatkan dalam pelayanannya seperti ketika lansia yang kesusahaan untuk naik ke bus sopir nya boleh membantu dan jangan ngebut membawa bus karena banyak nyawa di dalam bus nya itu aja sih menurut saya

Informan 3

Nama : Nasya

Usia : 17 tahun

Tanggal Wawancara : 26 Juni 2023 pukul 14.00

Koridor : 1 (Terminal Amplas – Lapangan Merdeka)

No.	Keterangan	Informasi
1	Pewawancara	Apakah bapak/ibu pernah naik bus Trans Metro Deli?
	Informan	Pernah, kak.
2	Pewawancara	Bagaimana kualitas pelayanan pada bus Trans Metro Deli yang bapak/ibu gunakan?
	Informan	Sejauh ini yang saya rasakan pelayanannya baik-baik saja, kak.
3	Pewawancara	Menurut bapak/ibu, apa kelebihan dan kekurangan dari adanya program bus Trans Metro Deli ini di Kota Medan?
	Informan	Kelebihannya untuk pelajar seperti saya ini kan gratis, kak. sehingga lumayan menghemat pengeluaran untuk ongkos ke sekolah. Untuk kekurangannya mungkin dari busnya sering penuh Ketika jam pergi dan pulang sekolah, jadi sering full gitu kak
4	Pewawancara	Adakah saran atau masukan dari bapak/ibu untuk kemajuan Trans Metro Deli kedepannya di Kota Medan?
	Informan	Diharapkan agar pemerintah terus membenahi program ini, agar maksimal dalam pelaksanaannya

Informan 4

Nama : Heni

Usia : 20 tahun

Tanggal Wawancara : 26 Juni 2023

Koridor : 1 (Terminal Amplas – Lapangan Merdeka)

No.	Keterangan	Informasi
1	Pewawancara	Apakah bapak/ibu pernah naik bus Trans Metro Deli?
	Informan	Pernah, kak.
2	Pewawancara	Bagaimana kualitas pelayanan pada bus Trans Metro Deli yang bapak/ibu gunakan?
	Informan	Sejauh ini yang saya rasakan pelayanannya baik-baik saja, kak.
3	Pewawancara	Menurut bapak/ibu, apa kelebihan dan kekurangan dari adanya program bus Trans Metro Deli ini di Kota Medan?
	Informan	Kelebihannya untuk pelajar seperti saya ini kan gratis, kak. sehingga lumayan menghemat pengeluaran untuk ongkos ke sekolah. Untuk kekurangannya mungkin dari busnya sering penuh Ketika jam pergi dan pulang sekolah, jadi sering full gitu kak
4	Pewawancara	Adakah saran atau masukan dari bapak/ibu untuk kemajuan Trans Metro Deli kedepannya di Kota Medan?
	Informan	Diharapkan agar pemerintah terus membenahi program ini, agar maksimal dalam pelaksanaannya

Informan 5

Nama : Wiya

Usia : 22 tahun

Tanggal Wawancara : 26 Juni 2023

Koridor : 1 (Terminal Amplas – Lapangan Merdeka)

No.	Keterangan	Informasi
1	Pewawancara	Apakah bapak/ibu pernah naik bus Trans Metro Deli?
	Informan	Pernah, kak.
2	Pewawancara	Bagaimana kualitas pelayanan pada bus Trans Metro Deli yang bapak/ibu gunakan?
	Informan	Alhamdulillah baik
3	Pewawancara	Menurut bapak/ibu, apa kelebihan dan kekurangan dari adanya program bus Trans Metro Deli ini di Kota Medan?
	Informan	Kelebihannya bagus untuk kemajuan transportasi di kota medan. Kekurangannya perlu di perbanyak bus nya agar tidak terjadi penumpukan di halte.
4	Pewawancara	Adakah saran atau masukan dari bapak/ibu untuk kemajuan Trans Metro Deli kedepannya di Kota Medan?
	Informan	Sebaiknya lebih ditingkatkan lagi sarana dan prasarana nya

Transkrip Observasi

Judul Penelitian : Evaluasi Kinerja Program Trans Metro Deli Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Publik Di Kota Medan.

Waktu Penelitian : 22 May 2023 – 26 Juni 2023

Tujuan Observasi : Mengumpulkan data dan informasi untuk penelitian evaluasi kinerja program Trans Metro Deli dengan kriteria efektivitas, efisiensi dan keadilan.

Hasil Observasi :

1. Efektivitas berkaitan dengan aspek hasil dan dampaknya. Dalam aspek ini membahas pencapaian tujuan dan pencapaian target program. Kendala dalam pencapaian tujuan dan target program adalah parkir liar atau sembarangan.
2. Efisiensi berkaitan dengan aspek input dan proses. Dalam aspek ini membahas Sumber Daya Manusia, Anggaran, Sarana dan Prasarana. Kendala pada aspek ini adalah kurangnya jumlah pegawai di bidang teknologi.
3. Kendala pada aspek ini adalah prasarana bus seperti halte yang belum sesuai dengan tipe bus sehingga penumpang dengan kebutuhan khusus seperti ibu hamil, lansia dan difabel kesulitan untuk naik dan turun saat di halte.

Lampiran Transkrip Dokumentasi



