

**KUALITAS PELAYANAN DINAS LALU LINTAS
DAN ANGKUTAN JALAN RAYA (DLLAJR)
DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI



UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

Disajikan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Jurusan Ilmu Administrasi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh :

Hoyi Mulyani
NIM, 980910201034

Pembimbing

Drs. H. HUMAIDI SU
Drs. S. SOERANTOMO

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2003**

Abstrak :
Pembelian :
Terima : Tgl. 01 MAR 2003
No. Induk : *Juy*

Klass

288

mul

e

0.1

MOTTO

..... Allah tidak memikulkan beban kepada seseorang melainkan sekedar apa yang Allah berikan kepadanya, Allah kelak akan memberikan kelapangan sesudah kesempitan (Q. S A th- tholaq)

.....Dan apabila dikatakan, berdirilah kamu maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggalkan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat dari Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan (Q.S Al-mujadilah:11)

.....Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (Q.S. Alamnasyoh: 6)

PERSEMBAHAN

1

Bersama dengan segala rahmat dan anugerah dai Allah yang maha Esa akan kepersembahkan hasil rangkaian karya ini dengan penuh syukur dan bangga untuk.

- * Yang telah melahirkan ku Ibu Atun tersayang dan Bapak Umar jiko tercinta yang tak bosan-bosannya melimpahkan seliruh kasih sayang serta untaian doa dan cucuran keringat.
- * Adik-adikku HERI dan LUSI tercinta
- * Ustadzah yang telah membimbing aku mengaji dan senantiasa mengajak berjalan lurus menuju ridlo Allah SWT
- * Saudara seiman dan seperjuangan di kontrakan RIAU 13
- * Almamater Universitas Jember yang selalu kubanggakan

DAFTAR TABEL

TABEL	JUDUL	HALAMAN
1.	Data target realisasi program kerja pegawai dikantor DLAJ kabupaten Jember percatur wulan pertama (bulan januari sampai dengan april 2002).....	3
2.	Balaipelayanan lalu luintas dan angkutan jalan area pelayanan jember 2002.....	27
3.	Keadaan pegawai menurut golongan dan jenis kelamin	41
4.	Keadaan pegawai menurut pendidikan dan jenis kelamin	42
5.	Keadaan pegawai menurut penempatan dan jenis kelamin	42
6.	tabel perencanaan strategik - 2	62

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

JUDUL

1. Butir pertanyaan untuk organisasi lalu lintas dan angkutan jalan.
2. Butir pertanyaan untuk aparat pelaksaannya lalu lintas dan angkutan jalan.
3. Butir pertanyaan untuk pengguna jasa lalu lintas dan angkutan jalan.
4. permohonan ijin penelitian di Dinas lalu lintas dan angkutan jalan.
5. Surat keterangan penelitian dari lembaga Universitas Jember.

Kata Pengantar

Alhamdulillah segala puji syukur ke hadiratan Allah SWT dengan limpahan rahmat, taufiq, hidayahnya, penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah (skripsi) yang berjudul Kualitas Pelayanan Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya (DLLAJR) di kabupaten Jember

Penusunan karya tulis ilmiah ini telah banyak mendapatkan bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, dengan segala rendah hati, penuli menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada

1. Rektor Universitas Jember
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Dosen pembimbing I dan II
4. Instansi DLLAJR
5. Seluruh Dosen FISIP UNEJ
6. Rekan-rekan dan semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung ikut serta membantu kelancaran penulisan karya tulis ilmiah ini

Sepenuhnya penulis menyadari bahwa karya tulis ini belum sempurna dan masih banyak kekurangan. Maka seluruh masukan dan saran maupun kritik yang bersifat membangun sangat di harapkan demi kesempurnaan penulisan karya tulis ilmiah ini selanjutnya.

PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Politik pada

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar sarjana strata (S1) pada
Program Ilmu Administrasi jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Jember
2003

Dipertahankan di depan tim penguji skripsi pada

Hari/tanggal : Kamis/20 Februari 2003

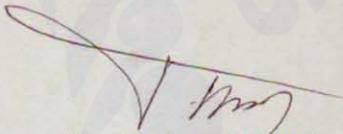
Pukul : 11.00 WIB

Panitia Penguji

Ketua

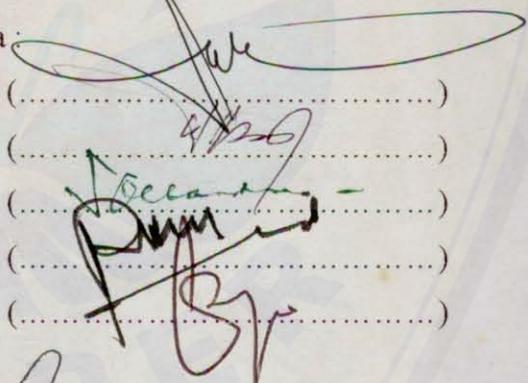
Sekretaris


Drs. Ardiyanto, M.Si


Drs. H. Humaidi, SU

Anggota :

1. Drs. Ardiyanto, M.Si
2. Drs. H. Humaidi, SU
3. Drs. S. Soerantomo
4. Drs. R. K. Widjadi, SU
5. Drs. Agus Suharsono, M.Si

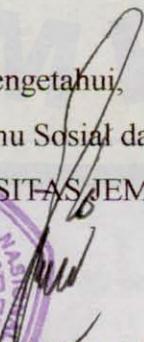

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

UNIVERSITAS JEMBER




Drs. H. M. Toerki
NIP. 130 524 832



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan transportasi di dalam kota pada hakekatnya merupakan motor bagi kehidupan kota masa kini, sebagai akibat dari pemisahan spesial antara berbagai fungsi kehidupan kota. Ketergantungan kehidupan kota pada kegiatan transportasi makin besar dengan adanya kecenderungan meningkatnya kebutuhan untuk melakukan perjalanan karena perbaikan ekonomi masyarakat maupun peningkatan jumlah penduduk serta makin tajamnya spesialisasi dan penyebaran fungsi-fungsi atau penggunaan tanah kota. Karena sebagaimana diketahui dalam dekade terakhir ini, Intensitas kegiatan di kota-kota besar mengalami peningkatan yang cukup pesat, mengikuti laju perkembangan ekonomi Nasional yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Selanjutnya Intensitas kegiatan yang tinggi dari kehidupan di perkotaan ini membutuhkan dukungan prasarana dan sarana transportasi yang memadai untuk memungkinkan terjadinya mobilitas aktivitas penduduk kota secara efektif.

Kota Jember sebagai daerah telah berkembang diberbagai bidang, baik ekonomi, sosial, budaya dan lain-lain, yang mengakibatkan makin meningkatnya kegiatan lahan perekonomian yang bermuara kepada kebutuhan fasilitas transportasi perkotaan yang memadai baik saat ini maupun akan datang. Agar sarana transportasi berjalan tertib, aman nyaman maka perlu adanya suatu organisasi untuk mengatur lalu lintas dan angkutan jalan yang hadal, baik dari segi pengoperasian maupun pelayanan akan mendorong kelancaran pembangunan, roda perekonomian dan mobilitas penduduk perkotaan di Jember.

Pertambahan penduduk yang relatif tinggi ini akan mengakibatkan naiknya permintaan akan jasa atau pelayanan dan perlunya perhatian yang lebih besar dari pemerintah kota terhadap berbagai fasilitas yang dibutuhkan masyarakat, termasuk jasa transportasi ini, karena pertumbuhan penduduk membawa pengaruh terhadap jumlah transportasi yang dibutuhkan. Disini terlihat adanya korelasi

(komplementaritas) antara besarnya jumlah penduduk satu kota dengan pelayanan masyarakat dalam hal ini permintaan transportasi.

Tingginya tingkat motorisasi ini didukung oleh kenaikan pendapatan masyarakat dari kegiatan berbagai sektor ekonomi yang merebak. Sebagai akibat globalisasi serta perdagangan bebas. Kenyataan ini biasanya akan berpengaruh terhadap permintaan akan transportasi.

Kebutuhan akan alat transportasi yang berdaya guna tinggi bagi masyarakat dapat dikaitkan dengan fungsi pemekaran kota atau penggunaan tanah kota. Kota Jember sebagai kota pendidikan. Disini potensi untuk menggarap permintaan akan jasa atau layanan akan transportasi kota yang memadai sangat diperlukan. Selain itu sebagai kota pendidikan, transportasi kota sangat berperan dalam mendukung proses kegiatan pelajar dan mahasiswa baik dalam rangka studi atau pun yang lainnya. Oleh karena itu dibutuhkan suatu organisasi yang mampu mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Oleh karena itu, peran pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan (Service provider) sangat penting disini pemerintah terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam usaha-usaha untuk mewujudkan dalam bentuk pelayanan public (*publik service*) yang ditujukan pada masyarakat atau sekelompok masyarakat yang karena sesuatu hal tidak memperoleh pemenuhan kebutuhannya di pasar bebas. Seperti misalnya dalam hal pengaturan dibidang lalu lintas dan angkutan jalan. Oleh karena itu pelayanan publik ini menjadi hal yang sangat relevan dan kritikal jika dihubungkan dengan kepentingan masyarakat (*public utility*). Dengan memberikan perhatian, penataan dan pengembangan dalam sektor transportasi kota, maka memberikan makna dan realita wujud pelayanan dari pemerintah terhadap masyarakat. Berdasarkan SK MENPAN No. 81/1993 disebutkan bahwa:

Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dari pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Oleh karena itu, dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang semakin berkualitas, khususnya Dinas Lalu Lintas dan Angkutan

Jalan Raya (DLLAJR) yang bertugas mengatur di bidang lalu lintas dan angkutan jalan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, dan dapat memunculkan image positif terhadap pelayanan yang diberikan dan masyarakat semakin menghargai lalu-lintas dan angkutan jalan dibanding dengan kepentingan pribadi sebagai faktor penyebab menurunnya kelancaran lalu lintas di kota-kota pada umumnya.

Dari pengalaman lapangan yang dilakukan oleh penulis, terlahir bahwa kondisi pelayanan LLAJR di Kabupaten Jember masih menunjukkan ketidakteraturan dan belum optimal, kenyataan ini dapat ditunjukkan oleh beberapa aspek sebagai berikut :

1. Kurang tegas aparat dalam menindak

* Kejar-kejaran antara angkutan kota

Kejar-kejaran antara bus ini suatu masalah yang paling penting dan ini merefleksikan sistem persaingan antara kota yang kurang sehat serta sistem pengaturan yang kurang sempurna, hal ini dilakukan antara trayek ataupun dengan trayek yang berbeda.

Seperti yang dikemukakan oleh penumpang mahasiswa IAIN jurusan tarbiyah yang bernama Arif

“Saya sebenarnya memang ingin cepat sampai ke tujuan tapi kalau kebut-kebutan seperti ini ngeri juga, takut kalau kecelakaan. Apalagi kalau mau naik dan memperdulikan penumpang sudah duduk atau tidak.

* Pengguna jasa yang seenaknya menggunakan jalan tanpa memperdulikan pengguna jasa yang lain.

Misalnya : dalam perjalanan ada bus kota yang ngebut dan mengeluarkan gas hitam. Sehingga kendaraan yang ada di belakang tidak berani untuk dekat-dekat karena kendala asap hitam tebal yang menyesakkan dada.

2. Banyak jalan yang rusak

Jalan yang rusak akan mengganggu keselamatan dan kenyamanan di perjalanan hal ini sudah diupayakan oleh pengguna jasa untuk disampaikan aparat tetapi pelaksanaan tertunda sampai berbulan-bulan bahkan tahunan.

Dari segi teknik, kelemahan masih berkisar pada perencanaan trayek, perijinan serta teknik operasi baik di terminal maupun di rute-rute pada trayek-trayeknya. Perencanaan trayek haruslah fleksibel dan menyesuaikan dengan kebutuhan dan waktu, tetapi pada kenyataannya di lapangan sering terjadi penyimpangan-penyimpangan seperti telah dijelaskan di atas.

Selama ini belum ada kriteria-kriteria yang menentukan sampai sejauh mana pelayanan Angkutan Umum yang terbaik bagi masyarakat. Apalagi untuk masyarakat Jember dengan ukuran kota yang relatif kecil serta kepadatan penduduk yang tinggi di daerah dalam kota serta jarak yang pendek antar pusat-pusat kegiatan menyebabkan angkutan umum menjadi peluang dan semakin memerlukan keterandalan mengikuti dinamika masyarakat. Angkutan umum harus diutamakan karena sifatnya yang hemat energi, hemat ruang jalan dan relatif lebih bersih lingkungan (untuk per unit penumpang). Untuk itu angkutan umum patut dihormati dan diprioritaskan. Namun demikian dalam menegakkan citra ini janganlah Angkutan Umum berperilaku yang justru akan memberikan kesan yang berlawanan. Hal ini yang masih sering terjadi. Perlu diingat di mata masyarakat, citra perilaku lalu lintas terhadap Angkutan Umum masih sering mendapat kritikan.

Agar DLLAJR mampu eksis dalam mengemban tugas yang di amanahkan, harus terus melakukan perubahan kearah perbaikan. Perubahan tersebut harus disusun dalam suatu tahap yang konsisten dan berkelanjutan agar dapat meningkatkan kinerja yang berorientasi pada pencapaian hasil atau manfaat yang optimal.

Tabel 1: Data Target dan Realisasi Program Kerja Pegawai di Kantor Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Kabupaten Jember per Catur Wulan Pertama (bulan Januari- April 2002)

No	SUB DINAS	JUMLAH PEGAWAI	TAR GET	REALI SASI	PROSEN TASE	RATA – RATA	
						INDIVIDU	TOTAL
1	kepala Dinas	1	4	4	100	100	
2	Bagian Tata Usaha	4	4	3	75	18,75	
	Kepala Bagian	3	6	6	100	33,33	
	a. Sub Bag Keu	4	8	6	75	18,75	
	b. Sub bag Progm	4	6	6	100	25	
	c. Sub Bag Kepeg	7	6	6	100	14,28	
	d. Sub Bag Umu	7	6	6	100	14,28	7,48
3	Sub Dinas Lalu lintas						
	Kepala Sub Dinas	1	4	3	75	75	
	a.seksi Manaj Lalin	5	6	6	100	20	
	b. Seksi Rekay. Lalin	5	8	7	75	15	
	c. Seksi Ketertiban	3	5	5	100	33,33	
	d. Seksi keselamatan	3	6	6	100	33,33	
	e.Seksi pengendalian	3	6	6	100	33,33	10,5
4	Sub dinas Angkutan						
	Kepala Sub Dinas	1	4	4	100	100	
	a. Seksi Angk org	7	5	5	100	14,28	
	b. Seksi Angk Barg	5	5	4	75	15	
	c. Seksi Ang Khus	7	5	4	100	14,28	7,2
5	Sub Dinas Teknik						
	Saran dan Prasarana						
	Kepala Sub Dinas	1	4	4	100	100	
	a. Scksi Sarana	4	5	4	80	20	
	b. Seksi prasarana	5	5	5	100	20	14
6	Sub Din Pos & Telk						
	Kepala Sub Dinas	1	4	4	100	100	
	a. Seksi Pos	5	4	4	100	20	
	b. Seksi Telkom	5	6	5	75	15	
	c. Seksi pengendl	5	5	5	100	20	
	d. Seksi Pengawasn	5	4	4	100	20	8,33
	JUMLAH	100	133	127	2330	892,94	47.51

Sumber : Data sekunder Bagian Tata Usaha, Diolah Tahun 2002

Dari tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut; kolom sub dinas pada tabel di atas menunjukkan sub dinas-sub dinas yang terdapat di kantor Dinas LLAJR Kabupaten Jember. Kolom jumlah pegawai menunjukkan jumlah pegawai yang menempatkan setiap bagian bidang kerja atau sub dinas. Kolom target menjelaskan jumlah tugas yang harus diselesaikan oleh setiap pegawai. Kolom realisasi menunjukkan jumlah tugas atau pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh setiap pegawai. Kolom prosentase merupakan perbandingan antara tugas pegawai yang dapat diselesaikan dengan target yang dibebankan. Kolom rata-rata individu menunjukkan tingkat kemampuan atau kinerja pegawai dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya, tingkat kemampuan ini diperoleh dari prosentase dibagi jumlah pegawai. Kolom rata-rata total menunjukkan tingkat kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepada mereka. Nilai rata-rata total tersebut diperoleh dari jumlah rata-rata seluruh pegawai atau individu dibagi dengan jumlah pegawai yang ada

Selanjutnya dari data di atas dapat diketahui hal-hal sebagai berikut; pada Bagian Tata Usaha Program kerjanya sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari data bahwa selama catur wulan pertama (bulan Januari-April 2002) bagian ini memiliki 42 program kerja. Dengan dukungan 28 orang pegawai, Bagian ini dapat merealisasikan 39 laporan. Kendala yang dihadapi hanyalah belum terselesaikan pada Sub Bagian Keuangan yang hanya mampu menyelesaikan 7 laporan dari 8 target yang telah ditentukan.

Sub Dinas Lalu Lintas memiliki 36 program kerja yang harus dijalankan selama catur wulan pertama ini. Namun ternyata hingga batas yang telah ditentukan sub Dinas ini baru dapat menyelesaikan 34 program kerja. Berarti masih ada 2 program lagi yang masih belum terealisasi hingga batas waktu yang telah ditentukan. Rata-rata kerja individu pegawai dapat dikatakan sudah cukup baik, hanya saja pada Seksi Rekayasa Lalu Lintas dan Seksi Pengendalian Lalu Lintas masih diperlukan adanya peningkatan. Kendala yang dihadapi adalah terlalu menyebarkan dan luasnya lokasi tugas atau pekerjaan.

Sub Dinas Angkutan mempunyai 20 program kerja, dan yang terelisasi sebanyak 19 program. Dengan kata lain jumlah pekerjaan yang belum

terselesaikan sebanyak satu kegiatan, yaitu program pada Seksi Angkutan Orang. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai yang ada di seksi ini perlu untuk ditingkatkan, karena beban tugas yang mereka emban juga lebih berat dari pada seksi yang lain. Data di atas membuktikan bahwa rata-rata tingkat kinerja individu pegawai pada seksi ini adalah yang paling rendah jika dibandingkan dengan seksi yang lain, yaitu 25%

Sub dinas teknik Sarana dan Prasarana memiliki 14 program kerja yang dibebankan kepada 10 orang pegawai, dan yang terealisasi sebanyak 13 program kerja yang belum sempat terealisasi adalah Tugas pada seksi Teknis Sarana. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja pegawai di seksi ini masih rendah. Kendala yang dihadapi adalah kurangnya dukungan dana yang tersedia, padahal faktor inilah yang paling dominan pada seksi ini. Minimnya alokasi dana menyebabkan terhambatnya kinerja dari pegawai dalam rangka pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Sub Dinas yang terakhir adalah Sub Dinas Pos dan Telekomunikasi. Dengan dukungan 23 orang pegawai, Sub Dinas ini mampu menyelesaikan 22 program kerja dari 23 program kerja yang telah di targetkan. Rata-rata tingkat kinerja indipidu pegawai di Sub Dinas yang lain. Hal ini kiranya dapat terus dibina dan di jadikan contoh bagi pegawai di Sub Dinas yang lain. Untuk pelaksanaan teknis dinas memiliki 133 program kerja dan semua program kerja tersebut dapat diselesaikan sesuai dengan target yang ada. Hal ini bisa dimaklumi karena unit ini dilakukan oleh jumlah pegawai yang paling besar yaitu sebanyak 100 orang pegawai. Sehingga wajarlah bila target yang dibebankan kepada unit ini, dapat diperoleh dengan baik.

Dalam kedudukan sebagai unsur pelakasanaan Pemerintah di bidang lalu lintas dan angkutan raya (LLAJR) Jalan serta memperhatikan tuntutan pertanggung jawaban kinerja Institusi DLLAJR berdasarkan Instruksi Presiden RI nomor 7 Tahun 1999 tanggal 11 Juni 1999 tentang pedoman Penyusunan Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah, DLLAJR Propinsi Jawa timur merumuskan visi dan misi sebagai satu kesatuan rangkaian kebijakan penyelenggara perwujudan manajemen dan rekayasa LLAJR tahun 2001- 2005. Berdasarkan hal

tersebut. DLLAJR diharapkan mampu memainkan peran yang berarti dalam dinamika perubahan lingkungan strategi, sehingga dalam mengemban tugas pokok dan fungsinya dapat bergerak menuju kemasa depan yang lebih baik yang tersusun dalam sebuah tahapan yang berkonsisten dan berkelanjutan, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja yang berorientasi pada pencapaian hasil atau manfaat yang optimal.

Transportasi jalan mempunyai aksesibilitas yang tinggi terhadap kepentingan masyarakat mengingat total demand moda transportasi bermuara dan berhulu di darat, dimana tidak kurang dari 85% demand transportasi menggunakan moda transportasi jalan, sementara lebih 15% pada penggunaan laut, udara, jalan baja dan penyeberangan.

Sejalan dengan itu agar proses percepatan pembangunan dan pertumbuhan ekonomi di kabupaten Jember dapat terwujud sebagaimana yang diharapkan maka perlu didukung di sektor transportasi jalan yang konseptual, terpadu, dan terintegrasi

Berdasarkan uraian di atas maka penulis terdorong dan tertarik untuk membahas serta meneliti kualitas pelayanan Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di Kabupaten Jember.

1.2 Perumusan Masalah

Setiap penelitian berangkat dari suatu masalah. Pada dasarnya penelitian itu dilakukan guna mendapatkan data yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah. Suatu masalah hendaknya dirumuskan dengan baik sebab dalam rumusan masalah itu sendiri Surakhmad (1990:30) memberikan pengertian sebagai berikut:

“Masalah adalah setiap kesulitan yang menggerakkan manusia untuk memecahkannya. Masalah harus dapat dirasakan sebagai rintangan yang mesti dilalui dengan jalan mengatasinya apabila ingin berjalan terus.”

Berdasarkan pada latar-belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Dinas Lalu Lintas dan Angkutan di Kabupaten Jember?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi DLLAJR di Kabupaten Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan

Penelitian ini berawal dari keinginan penulis untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan DLLAJR di Jember yang belum banyak diteliti dan perlu mendapat perhatian cukup serius dari pemerintah kota. Dengan meneliti kualitas pelayanan DLLAJR, maka dapat dikemukakan manfaat dan tujuan penelitian seperti di bawah ini:.

1.3.1 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di kabupaten Jember sebagai upaya dalam pelayanan publik
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di Jember
3. Membuat kriteria penilaian untuk menentukan kualitas pelayanan Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Memberikan masukan yang berarti bagi pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di Kabupaten Jember.
2. Memberikan masukan untuk pengembangan dan peningkatan strategi kualitas pelayanan Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang handal dan berkemampuan tinggi di daerah kabupaten Jember.
3. Membuktikan kriteria penilaian untuk memantau kualitas pelayanan Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

1.4 Kerangka Teori

Pada dasarnya kerangka teori sangat penting untuk menjelaskan variabel-variabel yang akan diteliti. Karena itu keberadaan suatu teori sangat membantu dan menjadi pusat perhatian

Pengertian teori menurut (Singarimbun dan Effendi 1989 : 37) adalah :

Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, konstruk, definisi, proposisi untuk menerangkan fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antara konsep-konsep.

Sedangkan pengertian konsep menurut Singarimbun dan Effendi (1985:17) adalah:

Konsep adalah generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena yang sama

Dari uraian di atas konsep digunakan untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti. Konsep juga dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan istilah untuk beberapa kejadian yang saling berkaitan. Konsep pendapat di atas teori merupakan hubungan fungsional antara konsep dengan yang lain, yang menerangkan fenomena yang bersifat abstrak juga banyak digunakan dalam penelitian-penelitian sosial. Untuk lebih jelasnya Singarimbun dan Effendi (1985:17) mengemukakan bahwa :

Konsep adalah unsur penelitian yang terpenting dan merupakan definisi yang dipakai oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial ataupun fenomena alami.

Untuk itu dalam penelitian ini akan dijabarkan dalam teori-teori yang relevan dan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayan, serta hubungan-hubungan yang terjadi diantaranya:

Transportasi mempunyai peran yang penting dan strategis dalam usaha mencapai tujuan pembangunan nasional. Dalam pemasyarakatan (UU No. 14 th. 1992 : 3). Dijelaskan bahwa transportasi mempunyai 2 kedudukan yaitu sebagai unsur penunjang mobilitas orang atau barang dalam seluruh aspek kehidupan masyarakat pada daerah yang telah berkembang dan sebagai unsur perangsang pengadaan pelayanan transportasi di daerah-daerah berkembang pedesaan, terpencil, transmigrasi dan perbatasan untuk memacu perkembangan daerah tersebut.

Transportasi yang berperan sebagai urat nadi kehidupan ekonomi, sosial, budaya, politik dan hankam diupayakan terus-menerus agar mencapai keterandalan dalam pelayanannya (penjelasan dalam GBHN 1993), sehingga dapat selalu memenuhi kebutuhan, tuntutan masyarakat serta kebutuhan

perdagangan nasional dan internasional dengan memperhatikan keindahan maupun kelaikannya.

Berdasarkan uraian di atas, agar jasa transportasi dapat memberikan pelayanan bagi pengguna jasa tentunya dibiarkan berjalan dengan sendirinya atau dalam pola yang sama dari waktu-kewaktu. Karena dengan meningkatnya pengguna jasa dan aktivitasnya tentunya, dituntut perkembangan dan penataan sistem transportasi yang handal sesuai dengan dinamisme perkembangan lingkungan. Pengertian organisasi menurut Handayani (1984 : 42) mengemukakan sebagai berikut :

Organisasi adalah sarana atau alat untuk mencapai tujuan oleh karena itu dikatakan bahwa organisasi adalah wadah kegiatan tersebut setiap orang harus jelas tugas, wewenang dan tanggung jawabnya hubungannya dan tata kerjanya.

Agar transportasi dapat memenuhi tuntutan masyarakat maka harus ada organisasi. Pengertian organisasi menurut Handayani yang mampu mengkoordinasikan agar tercipta transportasi yang handal, efektif dan efisien. Dari sini organisasi yang mampu mengatur secara menyeluruh adalah pemerintah sebagai pelayanan publik karena pemerintah mempunyai suatu power untuk mengatur dan menetapkan.

Pemerintah sebagai service provider bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Untuk itu pemerintah harus giat menilai diri sendiri agar semakin antisipasi, kompetitif dan dapat menggunakan penilaian tersebut untuk ukuran keberhasilan pemerintah sendiri dalam menjalankan fasilitas dan tugasnya serta terlebih agar mampu meningkatkan perkembangan pemerintah sendiri, baik di mata masyarakat maupun di dunia internasional.

Untuk itu perlu ada penilaian dari terhadap kinerja setiap kegiatan yang dilakukan untuk per kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil atau "The degree of accomplishment (Ruel W and L.L Byars, 1980 : 375) atau dengan kata lain kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi bagi setiap organisasi, penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting. Penilaian tersebut dapat digunakan sebagai keberhasilan suatu organisasi

dalam kurun waktu tertentu. Perencanaan tersebut dapat juga dijadikan input bagi perbaikan atau penilaian organisasi selanjutnya (MC Donald & Lowton 1937). Dalam instansi pemerintah khususnya, penilaian kinerja sangat bagian untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, memonitor para kontraktor melakukan penyesuaian budget, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani, dan menuntut perbaikan dalam pelayanan publik (Hatry, 1989 : 1).

Menurut Agus Dwiyanto (1996 : 6) salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sering membentuk image masyarakat terhadap organisasi publik yang muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap organisasi publik yang muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima di organisasi publik.

1.5 Konsep Kualitas Pelayanan.

Menurut Ibrahim (2000:1) kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan internal dan eksternal. perusahann dalam hal ini berusaha untuk menghasilkan barang dan jasa yang bernilai tambah bagi masyarakat serta memberikan keuntungan bagi pemegang saham. Sedangkan Konsep pelayanan diuraikan dari pendapat Moenir (1992 :17) sebagai berikut:1

“Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Akitivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Sementara arti proses menurut Fred Luthans adalah: *“Any Actions which is performed by management to achieve organization objective”* (Luthans, 1973, h.188). Pengertian proses tersebut terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi-manajemen. Meskipun demikian

dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan (Moenir, Ibid).

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wycof (dalam Zulian 2001:59) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Sedangkan Getsch dan Davis (dalam Zulian, 2001:8) adalah sebagai berikut:

Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam hal ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek akhir, yaitu produk atau jasa tapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas jasa, kualitas produk dan kualitas lingkungan.

Dari kedua pendapat di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan merupakan kesesuaian antara harapan pengguna jasa dengan pelayanan yang nyata ia terima atau kenyataan pengguna jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan. Jasa yang diterima atau dirasakan oleh pengguna jasa sesuai dengan harapan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima malampaui harapan pengguna jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang dipersepsikan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Kriteria kualitas pelayan publik terdapat beragam ukurannya. Menurut Parasuraman (dalam tjiptono 1997:70) terdapat sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan yaitu:

1. releability
2. responsiveness
3. competence
4. access
5. courtesy
6. communication
7. credibility
8. security

9. understanding the costumer

10. tangibel

Sedangkan menurut Parasuraman dkk (dalam Tjiptono 2000 : 70) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Tangibel
2. Reliability
3. Responsiveness
4. Assurances
5. Empaty

Beragam ukuran kualitas pelayan tersebut maka peneliti menggunakan ukuran yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto, karena sesuai dengan daerah yang diteliti.

Unsur yang digunakan dalam kualitas pelayanan (Agus Dwiyanto 1995:7) adalah

1.5.1 Responsive (*responsiveness*)

Dengan responsivitas dapat menggambarkan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Menurut Agus Dwiyanto (1995:7), responsivitas (*responsiveness*) di sini adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Menurut Philip Kotler, *responsiveness* merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat atau ketanggapan.. tingkat koresponsivan atau ketanggapan yang akan diteliti penulis adalah bagaimana kemampuan organisasi pelaksana pelayanan umum untuk menggali kebutuhan perjalanan masyarakat, sehingga mampu menjalankan pelayanan umum yang berkemampuan tinggi, handal, dan sesuai dengan aspirasi masyarakat.

1.5.2 Responsibilitas (*responsibility*)

Dengan responsibilitas (*responsibility*) merupakan penjelasan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi yang implisit atau eksplisit (Lenvine :1990:7).

Dari pengertian di atas untuk mencapai kegiatan organisasi yang sesuai dengan administrasi dan kebijakan organisasi maka perlu adanya kemampuan aparat untuk menjalankan tugas.

Kemampuan merupakan syarat utama bagi pelaksana organisasi pelayanan publik terutama untuk penyelesaian tugas dan pencapaian tujuan dari organisasi yang bersangkutan. Tanpa bekal kemampuan yang memadai dalam melaksanakan tugasnya, maka aparat akan mengalami kesulitan atau hambatan dalam membantu pencapaian tujuan organisasi.

Kemampuan aparat pelaksana dapat dikaitkan dengan kemampuan kerja dan komitmen aparat pelaksana pelayan umum. Untuk kemampuan kerja dapat dikaitkan dengan tingkat pendidikan, ketrampilan dan pengetahuan serta pengalaman kerja.

Tingkat pendidikan seseorang bermanfaat untuk mengembangkan daya pikir aparat pelaksana. Pendidikan di sini adalah yang berhubungan dengan pendidikan terakhir sebelum ia terjun dalam pelaksana pelayanan umum. Untuk tingkat pelaksanaannya ini tingkat pendidikan yang ada sangat berjenjang terutama disesuaikan dengan tingkat kebutuhannya.

Selain pendidikan, kemampuan aparat diperoleh melalui ketrampilan. Ketrampilan menurut Katz (1969:120) sebagaimana dikutip Reddin, terbagi menjadi 3 macam, yaitu:

1. *Technical Skill* / ketrampilan Teknis, yaitu penguasaan pada tata kerja, prosedur kerja dan proses kegiatan organisasi.
2. *Human Skill*/Ketrampilan Kemampuan, ditunjukkan dengan kemampuan untuk menjalin hubungan (berkomunikasi) dengan masyarakat.

3. *Conceptual Skill*/kemampuan Konseptual, yaitu seberapa besar kemampuan aparat pelaksana mengerti akan kondisi organisasi secara keseluruhan.

Menurut pendapat Miftah Thoha (1989:6), kemampuan dapat pula diperoleh pengalaman. Pengalaman adalah keseluruhan pelajaran yang dapat dipetik dari segenap peristiwa atau hal yang dilalui dalam perjalanan hidup seseorang. Dalam hal pelayanan ini maka para operator-operator yang telah lama terjun tentunya mempunyai pengalaman-pengalaman yang bisa diandalkan. Dari pengalaman tersebut dapat diketahui sampai sejauh mana pelayanan, upaya-upaya yang dapat ditempuh untuk meningkatkan atau memperbaiki dan memberikan pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh dari pengalaman tersebut kepada para operator-operator yang lebih junior.

Komitmen aparat pelaksana sangat diperlukan terutama untuk membantu tercapainya tujuan organisasi. Ickis (1983:30) berpendapat sebagai berikut:

Salah satu dimensi untuk melihat kemampuan aparat dalam pelaksanaan tugas dapat dilakukan melalui komitmen aparat terhadap organisasi atau tujuan organisasi yang bersangkutan.

Komitmen yang kuat terhadap tujuan organisasi merupakan hal yang sangat mendasar bagi keberhasilan organisasi. Komitmen merupakan suatu kondisi yang menunjukkan dimana seseorang sangat tertarik pada tujuan, nilai dan sasaran organisasi”.

Beberapa pakar seperti Mowday dan Streers, Cook dan Wall, Porter serta Ickis mengartikan komitmen sebagai suatu loyalitas terhadap organisasi. Beberapa indikator yang diajukan Porter untuk menilai komitmen adalah pemahaman terhadap nilai yang dianut organisasi, kegiatan untuk selalu melibatkan diri dalam langkah organisasi dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Dimensi lain dari kemampuan aparat pelaksana pelayan umum adalah pemahaman akan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan disiplin pelaksanaannya. Berdasarkan tingkat kemampuan yang dimiliki oleh aparat, maka terjadi pemahaman tentang pelaksanaan pelayanan hingga pelayanan yang diberikan dapat cepat dan tepat. Selain itu dengan disiplin waktu dan kerja akan semakin meningkatkan upaya kemampuan aparat pelaksana dalam memberikan

pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam pelayanan yang diberikan dari kedua organisasi (organisasi pelaksana pelayanan umum dan aparat pelaksananya)

1.5.3 Akuntabilitas (*accountability*).

Akuntabilitas adalah penunjukan mengenai seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat (*elected official*) (Lenvine:1990:7).

Definisi untuk menjelaskan kebijakan publik sangatlah beragam. Banyak sekali ahli yang mendefinisikan arti kebijakan publik itu dengan perbedaan yang cukup menonjol. Hal ini disebabkan karena situasi, kondisi maupun karakteristik masalah yang ditelaahnya sehingga akan menimbulkan pengertian yang berbeda-beda.

Willian N. Dunn (1981: 61) menyatakan kebijakan publik adalah sebagai berikut: "*Long series of more or less related choisces, including decisions not to act, made by governmental bodies and officials*". Menurut Lasswell dan Kaplan adalah "*...policy as a projected program of goods, values and practices*", artinya kebijakan itu menyangkut suatu program atau proyek yang didalamnya mengandung tujuan-tujuan, nilai dan tindakan praktis atau implementasinya.

Sedangkan Thomas R. Dye (1975:1) menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau pun tidak dilakukan. Jadi pilihan pemerintah memberikan suatu masalah dalam masyarakat juga dapat dikatakan sebagai kebijakan publik, tetapi halini dapat berdampak negatif pada masyarakat. Dan James E Anderson (1978), dalam Wahab (1991:50) merumuskan kebijakan sebagai 'perilaku dari sejumlah aktor dalam suatu kegiatan tertentu'.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah baik sengaja pilih oleh masyarakat maupun tidak, dalam memecahkan masalah-masalah publik yang menuntut adanya ketaatan baik dari si pembuat kebijakan maupun mereka yang menjadi sasaran kebijakan.

Dengan mengacu pada pengertian di atas, maka terminologi kebijakan publik dalam tulisan ini diartikan sebagai: "Pilihan tindakan yang diambil

pemerintah, yang merupakan aturan yang menuntut konsistensi pelaku semua pihak yang terlibat serta dipakai untuk menjawab tantangan yang ada dalam masyarakat.”

1.5.4 Produktifitas

Dengan produktifitas merupakan gambaran kemampuan organisasi publik dalam mencapai tujuan dan misinya (lenvine:1997:7).

Berdasarkan uraian di atas agar organisasi dapat mencapai tujuan dan misinya maka dapat dilihat dari sikap pengguna jasa dalam menanggapi proses pelayanan yang diharapkan.

Sikap merupakan kemampuan internal yang berperan dalam mengambil tindakan. Lebih-lebih bila terbuka berbagai kemungkinan untuk bertindak. Orang yang bersikap tertentu cenderung menerima atau menolak suatu obyek berdasarkan pemikiran terhadap obyek itu, berguna atau berharga baginya atau tidak. Apabila obyek dinilai baik bagi dirinya, maka seseorang bersikap positif dan apabila obyek dinilai tidak baik (merugikan) bagi dirinya maka cenderung bersikap negatif.

Menurut Gibson (dalam Wahid, 1988:57) sikap merupakan faktor yang menentukan perilaku, karena sikap itu berhubungan dengan kesiapsiagaan mental, yang diorganisasikan lewat pengalaman, yang merupakan pengaruh tertentu kepada tanggapan seseorang terhadap orang, obyek, dan situasi yang berhubungan dengannya.

Sikap pengguna jasa di sini terealisasi melalui tindakan-tindakan yang dilakukan selama mengikuti proses pelayanan jasa. Tindakan-tindakan dari pengguna jasa kadang justru memberikan intervensi yang cukup besar dalam membentuk *image* yang negatif terhadap pelayanan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver, 1980) Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari teman, kerabat serta janji

dan informasi dari pesaingnya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan atau organisasi harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih lama banyak dan berkemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

Sasaran utama dari pemberian layanan umum ini sebenarnya adalah kepuasan dari masyarakat. Meskipun sasaran ini kelihatan sederhana namun untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang sering kali tidak mudah dilakukan. Menurut Moenir (1992:196), dalam hubungan dengan pelayanan umum, mendapatkan haknya, ada semacam ukuran yang umum tetapi sangat relatif, yaitu apabila ia dapat menerima perlakuan dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan

1.6 Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah mengoperasikan variabel kedalam bentuk empiris yang dapat diuji kebenarannya. Koentjoroningrat (1985:23) mendefinisikan sebagai berikut:

Definisi operasional tidak lain dari pada mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk itu, dan kata-kata yang memberikan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan diuji serta ditentukan kebenarannya oleh orang lain.

Sedangkan menurut Singarimbun dan Effendi (1989:46) menambahkan bahwa definisi operasional adalah:

Suatu informasi ilmiah yang membantu penelitian lain apabila ingin menggunakan variabel yang sama dimana informasi tersebut akan diketahui cara pengukuran atas variabel yang dilakukan.

Pengukuran-pengukuran yang akan dilakukan dalam penelitian ini mengacu pada ukuran-ukuran sebagai berikut:

1.6.1 Responsive Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya (DLLAJR)

Kemampuan DLLAJR untuk mengenali kebutuhan perjalanan masyarakat, memberikan tanggapan yang cepat dan kritis baik terhadap masalah ataupun

kebutuhan yang timbul, sehingga memberikan pelayanan yang berkemampuan tinggi dan handal sesuai dengan aspirasi masyarakat.

Untuk mengukur variabel responsivitas ini akan digunakan instrumen:

1. Kemampuan organisasi untuk cepat tanggap terhadap masalah-masalah yang muncul dalam pelaksanaan lalu lintas dan angkutan jalan
2. Kemampuan organisasi untuk cepat tanggap dan memenuhi kebutuhan akan keselamatan, kenyamanan dan keamanan perjalanan.
3. Kemampuan organisasi untuk cepat tanggap dan memenuhi kebutuhan akan kecepatan dan ketepatan waktu perjalanan
4. Kemampuan organisasi untuk cepat tanggap dan memenuhi kebutuhan akan kelancaran, ketertiban, dan keteraturan perjalanan
5. Kemampuan organisasi untuk cepat tanggap dan memenuhi kebutuhan akan tarif yang sesuai dengan keterjangkauan masyarakat dan pelayanan lain yang dianggap perlu oleh pengguna jasa

Kemampuan responsivitas suatu organisasi akan menggambarkan keberhasilan organisasi tersebut dalam menjalankan misi dan tujuannya. Keselarasan antara pelayan dengan kebutuhan masyarakat menunjukkan responsivitas yang tinggi sehingga mampu menciptakan *performance* yang baik. Sebaliknya, jika terjadi ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, maka responsivitas rendah, sehingga akan menampilkan *performance* yang rendah pula.

Dengan kemampuan untuk merespon kebutuhan masyarakat, maka organisasi mampu bertahan (*survive*) dalam lingkungan yang terus-menerus dinamis serta mampu untuk mencapai keberlanjutan organisasi itu sendiri. Untuk meningkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat itu, DLLAJR tentunya mempunyai kemampuan untuk mengakomodasi sumber-sumber yang ada dalam organisasinya, baik mencakup manusianya, struktur, teknologi maupun lingkungan intern tersebut. Penulis membedakan dua upaya responsivitas yang telah dijeskan di atas melalui 2 aspek, yaitu:

1. Aspek teknis : yaitu upaya-upaya yang ditempuh organisasi dengan mengadakan penggantian, pembaharuan dan peremajaan sarana yang mendukung pelaksanaan DLLAJR, misalnya penggantian fasilitas lama dengan fasilitas baru.
2. Aspek non teknis: upaya-upaya yang dilakukan organisasi mencakup metode pelayanan yang ditetapkan, sistem dan prosedur pelayanan DLLAJR maupu pengarahan dan pengoptimalisasi sumber daya yang tersedia.

1.6.2 Responsibility Aparat Pelaksana

Potensi dan daya upaya pelaksana DLLAJR dalam kaitannya dengan kemampuan kerja individu melalui proses optimalisasi sumber daya manusia sehingga mampu memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, tepat, handal, efektif dan efisien.

Komitmen aparat pelaksana DLLAJR diukur dari:

1. Pemahaman aparat terhadap tugas dan tanggung jawab
Salah satu dimensi untuk melihat kemampuan aparat dalam pelaksanaan tugas dapat dilakukan melalui komitmen aparat terhadap organisasi atau tujuan organisasi yang bersangkutan. Komitmen yang kuat terhadap tujuan organisasi merupakan hal yang sangat mendasar bagi keberhasilan organisasi. Komitmen merupakan suatu kondisi yang menunjukkan dimana seseorang sangat tertarik pada tujuan, nilai dan sasaran organisasi
2. Pemahaman aparat akan perundang-undangan yang berlaku dan disiplin pelaksanaannya.
Berdasarkan tingkat kemampuan yang dimiliki oleh aparat dalam memahami perundang-undangan, maka terjadi pemahaman tentang pelaksanaan pelayanan yang diberikan dapat cepat dan tepat.
3. Motivasi bekerja para aparat.
Selain itu dengan disiplin waktu dan kerja akan semakin meningkatkan upaya kemampuan aparat pelaksana dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

1.6.3 Akuntabilitas dalam DLLAJR

Kebijakan didefinisikan sebagai “Pilihan tindakan yang diambil pemerintah, yang merupakan aturan yang menuntut konsistensi perilaku semua pihak yang terlibat, baik organisasi, pegawai, pengguna jasa maupun instansi pemerintah yang berwenang, serta dipakai untuk menjawab tantangan kemajuan transportasi yang dikaitkan dengan kebutuhan perjalanan masyarakat.”

Kebijakan dalam DLLAJR Peran pemerintah dalam implementasi kebijakan

1. Validitas dan kelayakan kebijakan
2. Sikap aparat terhadap kebijakan
3. Sikap pengguna jasa LLAJR terhadap kebijakan

1.6.4 Produktifitas (Sikap Pengguna Jasa LLAJR)

Perilaku yang muncul dari pengguna jasa dalam menangani proses pelayanan DLLAJR dalam merealisasikan tuntutan akan kualitas pelayanannya.

Tingkat kepuasan Pengguna Jasa yang diukur dari:

1. Tingkat kenyamanan, keselamatan dalam perjalanan
Tingkat kenyamanan ini bisa dikaitkan antara lain dengan tidak adanya gangguan dalam perjalanan. Dengan pengukuran ini, maka dapat digunakan untuk mengukur kemampuan organisasi (dalam hal ini DLLAJR) dalam mencapai tujuan pembangunan transportasi serta mengukur kemampuan dalam mengurangi ketimpangan-ketimpangan sosial bidang transportasi dalam masyarakat.
2. Kelancaran, ketertiban dan keteraturan perjalanan. Dapat dicermati melalui perizinan kendaraan, batas maksimum muatan dan tertib dalam pemanfaatan jalan.
3. Penyediaan fasilitas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya yang memadai yaitu adanya jembatan timbang rambu-rambu lalu lintas dan lain-lain.
4. Tingkat ketegasan pegawai terhadap pelanggar Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya. Ukuran ini diambil dari fenomena banyaknya

sopir yang melanggar peraturan yang didiamkam karena kerabat dekat atau adanya uang sogokan yang biasanya masuk kantong sendiri.

5. Persepsi pengguna jasa akan tarif yang berlaku. Tarif yang diberlakukan diupayakan sejauh mungkin agar dapat terjangkau oleh masyarakat. Karena untuk negara berkembang seperti Indonesia yang masih banyak penduduk berpenghasilan menengah atau rendah menurut kriteria dunia, tarif disini dibedakan antara tarif ekonomi dan tarif non ekonomi.

1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian memegang peranan penting dalam kegiatan penelitian harus dapat menggunakan metode penelitian yang tepat dan sesuai dengan tujuan dan permasalahannya. Menurut Surakhmat(1989:13) bahwa: Metode penelitian merupakan cara utama yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan

Selanjutnya metode penelitian yang digunakan oleh peneliti meliputi:

1. Populasi
2. Metode penentuan sampel
3. Sumber data
4. Metode analisa data.

1.7.1 Populasi

Suatu penelitian yang akan dilaksanakan harus dilakukan dengan penentuan wilayah atau daerah yang akan digunakan dalam penelitian yang disebut populasi. Pengertian populasi adalah menurut Singarimbun dan Effendi (1989:152) adalah: Jumlah keseluruhan unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga.

Berdasarkan pengertian diatas maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 100 Aparat pelaksana LLAJ, 250 Sopir kendaraan antar kota, 115 Sopir primkoperi, 102 Sopir damri, 230 Sopir truk

1.7.2 Metode Penentuan Sampel

Pengertian sampel menurut Koencoroningerat (1986 : 115) adalah bagian-bagian dari keseluruhan yang menjadi objek penelitian.

Berdasarkan uraian diatas penulis mengambil sampel yaitu cara menggunakan metode pengambilan random sampling yang diperoleh dengan orang-orang yang dipilih sesuai dengan masalah yang diteliti. Purposive sampling itu sendiri menurut Drs. Suharsimin Arikunto (1996 : 127) adalah :

dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasari atas, strata random atau daerah tetapi tujuan tertentu teknik didasarkan atas adanya ini biasanya diadakan karena beberapa pertimbangan, misal waktu keterbatasan dana, tenaga dan sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar dan jauh. Syarat yang harus dipenuhi :

1. Pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat karakteristik tertentu yang merupakan ciri-ciri pokok populasi.
2. Subjek yang diambil sebagai sampel benar-benar mempengaruhi subyek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi.
3. Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat didalam studi pendahuluan. Skala yang digunakan skala bipolar adalah : Skala berlawanan seperti baik, buruk, cepat, lambat dan sebagainya (Moh, Nozer, Phd 1983 : 403)

Berdasarkan uraian diatas dan mengingat waktu, tenaga dan biaya maka penulis menentukan sampel yang terdiri dari : 1 orang yang mewakili kederadaan DLLAJR (pimpinan DLLAJR), 2 Aparat pelaksana LLAJR, dan 1 orang sopir primkoperi, 1 orang sopir damri, 1 sopir truk, 1 sopir pikup.

1.7.3 Sumber Data.

Data-data yang akan dihimpun dalam penelitian ini akan dikumpulkan dari berbagai pihak yang relevan, yaitu:

Dari instansi yang terkait / berwenang, yaitu dari pihak Pemerintah daerah Kotamadya Jember dari Kantor Wilayah Perhubungan, dari Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya (DLAJR) yang berkaitan dengan unsur-unsur perencanaan pengaturan, pengelolaan dan pengawasan terhadap jalannya pelaksanaan DLLAJR

di Jember. Dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah angkutan umum bus kota.

Tehnik Pengumpulan Data

1. Kuesioner yang ditujukan pada pengguna jasa

Pengumpulan data ini dilakukan dengan berpedoman pada daftar pertanyaan berupa angket yang telah dipersiapkan terlebih dahulu. Dalam penelitian ini digunakan: jenis kuesioner campuran dengan maksud memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang masalah penelitian.

2. Wawancara

Metode ini dilakukan karena peneliti ingin mendapatkan informasi yang lebih jelas tentang berbagai aspek yang diterangkan muka, terutama kepada responden yang mempunyai peran menentukan dalam organisasi, dengan tidak menutup kemungkinan hadirnya informan lain yang mempunyai data-data yang valid dan relevan dalam organisasi.

3. Pemanfaatan Data Sekunder

Data sekunder ini meliputi data statistika, laporan penelitian, peraturan-peraturan dan sebagainya. Data ini berfungsi untuk melengkapi analisis serta memperkuat kesimpulan yang didapat dari hasil peneliti

4. Observasi

Pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan pengamatan intensif. Pengamatan terutama akan difokuskan pada faktor-faktor seperti : kondisi sarana layanan, pelaksanaan pelayanan dan sebagainya. Proses dilakukan untuk mendapatkan data-data kualitatif.

1.7.5. Metode analisa data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, karena data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata atau kalimat bukan berbentuk angka -angka. Data yang diperoleh dari wawancara dan pencatatan kegiatan lapangan dianalisis secara bersamaan mengacu pada pendapat Miles dan Huberman (1992:16) yaitu mereduksi data, menyajikan data dan menyimpulkan data. Berdasarkan analisis data

dari pendapat Miles dan Huberman, maka peneliti dapat menguraikan tahapan-tahapan analisis data yang akan dilakukan, diantaranya :

1. Reduksi data

Reduksi data adalah bentuk analisis yang diperoleh dari kumpulan berbagai sumber, yaitu data yang diperoleh melalui wawancara dan catatan lapangan. Selanjutnya, data tersebut diklarifikasikan dan disederhanakan. Kegiatan ini berlangsung terus menerus selama pengumpulan data sampai pada penyusunan laporan.

2. Penyajian data

Penyajian data dilakukan dengan cara menyusun secara naratif sekumpulan informasi yang telah diperoleh dari hasil reduksi, sehingga dapat memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Informasi yang dimaksud adalah uraian proses kegiatan. Data yang telah disajikan tersebut selanjutnya dibuat tindakan selanjutnya penafsiran dan dievaluasi untuk membuat perencanaan

3. Menyimpulkan data

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan data yang telah disajikan dan merupakan pengungkapan akhir akan hasil dari tindakan.



BAB II

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

2.1 Sejarah Singkat Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya di Kabupaten Jember

Deskripsi lokasi penelitian merupakan suatu gambaran mengenai lokasi atau daerah dimana penelitian ini dilakukan. Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Kantor Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya dan Terminal di kabupaten Jember.

Dengan melihat lokasi penelitian akan membantu peneliti dalam memahami situasi, kondisi, tugas pokok, fungsi, maksud, tujuan dan struktur organisasi Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya.

Gambaran sepintas mengenai penelitian ini dapat diperoleh melalui berbagai cara diantaranya melalui pengamatan atau observasi langsung. Data-data sekunder yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang memiliki organisasi. Data sekunder yang diperoleh selanjutnya dapat dijadikan sebagai pembandingan bagi data primer yang diperoleh setelah melakukan penelitian.

Untuk mencapai tujuan pembangunan Nasional, transportasi memiliki posisi yang penting dan strategis dalam pembangunan bangsa yang berwawasan lingkungan dan hal ini tercermin dari kebutuhan mobilitas seluruh sektor dan wilayah.

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategi dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dan ke seluruh pelosok tanah air. Disamping itu juga berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan serta hasilnya.

Menyadari pentingnya peranan transportasi maka ~~lalu lintas dan angkutan jalan~~ harus ditata dalam satu sistem Transportasi Nasional secara

terpadu dan mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang serasi dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, selamat, aman, nyaman, cepat, tepat, lancar, dan dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya memiliki peranan yang sangat penting dan strategi sehingga penyelenggaraan dikuasai oleh Negara, dan pembinaannya dilakukan pemerintah dengan tujuan untuk mewujudkan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman, dan efisien mampu memadukan transportasi lainnya menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan, untuk menunjang pembangunan Nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Kedudukan propinsi sebagai daerah otonom dalam rangka pelaksanaan asas desentralisasi diberi kewenangan antara lain untuk menyelenggarakan otonomi daerah yang bersifat lintas daerah kabupaten dan kota dan bidang-bidang tertentu lainnya serta melakukan kewenangan otonomi daerah yang belum dilaksanakan oleh Dinas Kabupaten dan kota, dimana penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan tidak dibatasi oleh batas wilayah dan tidak terkotak-kotak sehingga pelaksanaan LLAJR mempunyai implikasi langsung terhadap kebutuhan masyarakat

Berdasarkan peraturan Daerah Propinsi Jawa timur nomor 7 tahun 2001 tentang DLLAJR Propinsi Jawa timur, guna mengakomodir implikasi dan berbagai ketentuan agar penyelenggaraan LLAJR dapat berperan sebagai pendorong, penggerak dan menunjang pembangunan baik lokal, regional, maupun nasional dalam peningkatan kesejahteraan rakyat, maka dibentuk Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya.

2.2 Wilayah Kerja DLLAJR di Kabupaten Jember

Wilayah kerja DLLAJR di Kabupaten Jember di daerah sekitar Jember kota yaitu :

Terdiri dari 9 unit pelayanan pelanggan (UUP) yaitu, UPP Jember kota, UPP Lumajang, UPP Rampak, UPP Ambulu, UPP Kencong, UPP Tempeh, UPP Tanggul, UPP Klakah, UPP Kalisat.

2.3 Tugas Pokok , Fungsi, Maksud dan Tujuan Berdirinya DLLAJR

2.3.1 Tugas Pokok

DLLAJR mempunyai tugas membantu Gubernur dalam melaksanakan tugas pemerintah dan pembangunan dibidang LLAJR dan dekosentrasi serta tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah.

2.3.2 Fungsi

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksudkan DLLAJR mempunyai fungsi:

1. Pengumpulan bahan dan pengolahan data dalam rangka penyusunan program dan rencana kegiatan Dinas.
2. Penyusunan rencana dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang LLAJR
3. Pelaksanaan dan pengaturan lalu lintas serta pemberian fasilitas bimbingan keselamatan dan ketertiban LLAJR
4. Pemberian perijinan dan fasilitas bimbingan penyelenggaraan angkutan serta penyiapan bahan penetapan tarif angkutan jalan kelas ekonomi.
5. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian operasi bidang LLAJR serta penyelenggaraan dan pelaksanaan akriditas pengujian kendaraan bermotor;
6. pelaksanaan pengawasan dan pengendalian kegiatan LLAJR serta penyidikan pelanggaran dibidang LLAJR;
7. Penetapan lokasi pemasangan dan pemeliharaan alat pengawasan dan alat pengaman (rambu-rambu) lalu lintas jalan;
8. Penyusunan dan penetapan jaringan transportasi jalan;
9. Pengaturan perijinan, pelayanan dan pengendalian kelebihan muatan dan tertib pemanfaatan jalan;
10. Penetapan standar batas maksimum muatan dan berat kendaraan pengangkutan barang dan tertib pemanfaatan jalan antar Kabupaten /kota
11. Penetapan lokasi dan pengelolaan jembatan timbang;
12. pelaksanaan tugas ketatausahaan;
13. Pengelolaan Unit Pelaksanaan Teknik Dinas (UPTD)

2.3.3 Maksud dan Tujuan

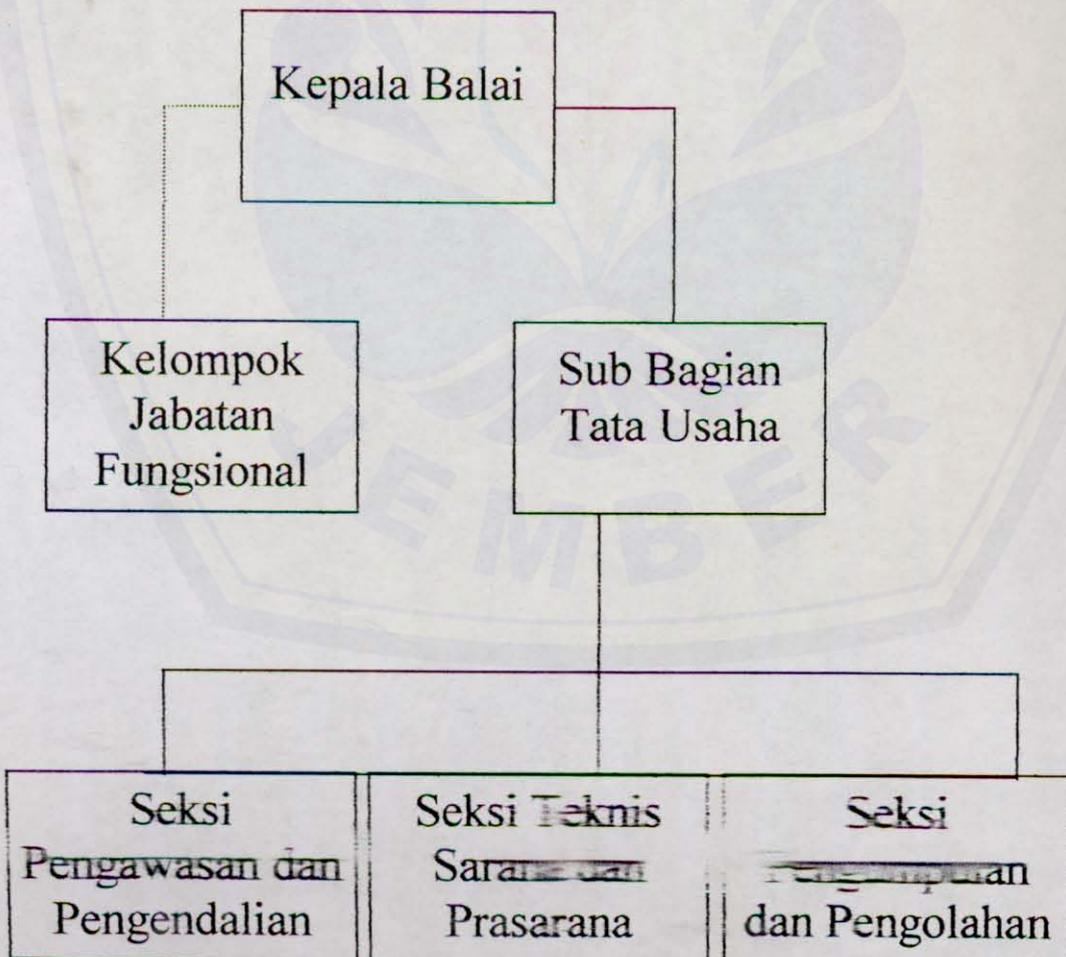
Maksud dan tujuan berdirinya DLLAJR adalah sebagai berikut :

- Untuk menjaga keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya
- Sebagai penegakkan hukum di jalan
- Menjaga kelancaran distribusi barang dan arus penumpang
- Mendorong laju pertahanan perekonomian dari pembangunan
- mengembangkan industri pariwisata

2.4 Stuktur Organisasi Dinas LLAJR

Untuk melaksanakan tugas, fungsi, maksud dan tujuan tersebut di atas diperlukan struktur organisasi, ada pun organisasi tersebut adalah:

Tabel 2. BALAI PELAYANAN LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN RAYA AREA PELAYANAN JEMBER 2002



Penjelasan tentang struktur DLLAJR area pelayanan Jember. Susunan Organisasi Dinas LLAJR terdiri atas :

- a. Kepala Dinas
- b. Wakil Kepala Dinas
- c. Bagian Tata Usaha
- d. Sub Dinas Penyusunan Program
- e. Sub Dinas Angkutan
- f. Sub Dinas Teknik Sarana dan Prasarana
- g. Sub Dinas Pengendalian Operasional
- h. Unit Pelaksana Teknis Dinas(UPTD)
- i. Kelompok Jabatan Fungsional

Bagian Tata Usaha dan Sub Dinas masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Bagian, Sub Dinas, dipimpin oleh Kepala Sub Dinas, UPTD dipimpin oleh Kepala Unit yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

1 Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas memiliki Dinas LLAJR dalam perumusan perencanaan kebijaksanaan, penyelenggaraan, pembinaan, pengawasan dan pengendalian, rekayasa, manajemen dan pengaturan lalu lintas dan angkutan jalan serta penetapan laik jalan kendaraan bermotor.

2 Wakil Kepala Dinas

Wakil Kepala Dinas mempunyai tugas:

- a. Mewakili Kepala Dinas dan memimpin Dinas apabila Kepala Dinas berhalangan;
- b. Memimpin kegiatan pengawasan intern Dinas;
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Dinas

3 Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, kerumahtanggaan, hukum, kelembagaan dan ketatalaksanaan, serta tugas-tugas hubungan masyarakat. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi:

- a. Pengelolaan administrasi umum;
- b. Pengelolaan administrasi kepegawaian;
- c. Pengelolaan administrasi keuangan;
- d. Pengelolaan administrasi perlengkapan;
- e. Pengelolaan urusan protokol dan hubungan masyarakat;
- f. Pengelolaan urusan rumah tangga, surat menyurat dan kearsipan;
- g. Pembinaan hukum, organisasi/ kelembagaan dan ketatalaksanaan;
- h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bagian Tata Usaha terdiri atas:

- a. Sub Bagian Umum;
- b. Sub Bagian Keuangan;
- c. Sub Bagian Kepegawaian;
- d. Sub Bagian Perlengkapan.

Masing-masing Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Tata Usaha.

3.1 Sub Bagian Umum mempunyai tugas:

- a. Melaksanakan pengelolaan urusan surat menyurat, pengetikan, penggandaan;
- b. Melaksanakan administrasi dan pengelolaan arsip;
- c. Melaksanakan kegiatan keprotokolan dan perjalanan Dinas serta menyelenggarakan urusan keamanan dan kebersihan kantor;
- d. Melakukan pemberian dan penyajian informasi serta tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas dan hubungan masyarakat;

- e. Melaksanakan tugas urusan kerumahtanggaan;
- f. Melaksanakan pembinaan hukum, organisasi, kelembagaan dan ketatalaksanaan;
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Tata Usaha

3.2 Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas:

- a. Menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan anggaran keuangan;
- b. Melaksanakan pengelolaan keuangan termasuk pengelolaan pembayaran gaji pegawai;
- c. Penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan;
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Tata Usaha

3.3 Sub Bagian Kepegawaian mempunyai tugas:

- a. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian;
- b. Menyiapkan bahan dan memproses pengangkatan, kenaikan pangkat, penempatan dalam jabatan, hukuman disiplin, pemberhentian, pemindahan, cuti, bebas tugas, kenaikan gaji berkala dan segala sesuatu yang berkaitan dengan kepegawaian;
- c. Menyiapkan rencana pengembangan, pendidikan dan pelatihan pegawai;
- d. Menyiapkan bahan dan melakukan upaya dalam rangka peningkatan disiplin pegawai;
- e. Mengurus kesejahteraan pegawai;
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Tata Usaha.

3.4 Sub Bagian Perlengkapan mempunyai tugas:

- a. Menghimpun dan mengelola data perlengkapan barang inventaris Dinas;
- b. Menyusun rencana kebutuhan pemeliharaan, perlengkapan dan peralatan kantor;
- c. Menyelenggarakan pengadaan perlengkapan dan peralatan kantor;
- d. Melakukan Tata Usaha penyimpanan dan atau distribusi barang-barang inventaris Dinas.

Sub Dinas Penyusunan Program

Sub Dinas Penyusunan Program mempunyai tugas menyusun perencanaan umum, program dan anggaran pembangunan, melaksanakan studi kelayakan dan penelitian, inventarisasi, evaluasi pelaksanaan manfaat program dan anggaran dalam pengelolaan penyelenggaraan LLAJR. Untuk menyelenggarakan tugas sebagai mana dimaksud Sub Dinas Penyusunan Program mempunyai fungsi:

- a. Penyiapan dan pengumpulan bahan dalam rangka penyusunan rencana program kegiatan kerja Dinas;
- b. Pengolahan dan pemutakhiran data dalam rangka penyusunan dan program kegiatan kerja Dinas;
- c. Perencanaan dan pelaksanaan survey/ penelitian dalam rangka penyusunan rencana dan program kegiatan kerja Dinas;
- d. Penyusunan rencana dan kegiatan kerja serta penyusunan anggaran kegiatan kerja Dinas;
- e. Pelaksanaan evaluasi, monitoring, pengendalian serta penyusunan laporan program kegiatan kerja Dinas;
- f. Penyelenggaraan kajian hasil pelaksanaan dan manfaat program;
- g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

Sub Dinas Penyusunan Program terdiri atas:

- a. Seksi Pengumpulan dan Pengolahan Data;
- b. Seksi Rencana dan Program;
- c. Seksi Evaluasi dan Monitoring.

Masing-masing Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Sub Dinas Penyusunan Program.

4.1 Seksi Pengumpulan dan Pengelolaan Data mempunyai tugas:

- a. Mengumpulkan dan menyiapkan bahan dalam rangka pengolahan data;
- b. Melakukan pengelolaan dan pengolahan data;
- c. Melakukan penyimpanan dan mensistematisasikan data Dinas;
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Dinas Penyusunan Program.

4.2 Seksi Rencana dan Program mempunyai tugas:

- a. Mengumpulkan dan menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan rencana kegiatan survey/ penelitian
- b. Melakukan kegiatan survey;
- c. Mengumpulkan dan menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan rencana program Dinas;
- d. Melakukan koordinasi dan kerjasama teknis dengan instansi terkait dalam rangka penyusunan rencana dan program Dinas;
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Dinas Penyusunan Program

4.3. Seksi Evaluasi dan Monitoring mempunyai tugas:

- a. Melakukan monitoring kegiatan pelaksanaan program Dinas;
- b. Melakukan evaluasi kegiatan dan manfaat Dinas;
- c. Melakukan pengendalian dan pengawasan program Dinas;
- d. Menyusun tindak lanjut hasil evaluasi kegiatan pelaksanaan program Dinas;
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Dinas Penyusunan Program.

5. Sub Dinas Angkutan

Sub Dinas Angkutan mempunyai tugas menyusun rencana manajemen angkutan dan jaringan angkutan serta menyelenggarakan perijinan angkutan. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud Sub Dinas Angkutan mempunyai tugas :

- a. Pengumpulan dan penyiapan bahan manajemen angkutan jalan ;
- b. Penyelenggaraan perijinan angkutan jalan serta bimbingan dan pembinaan pengusaha angkutan ;
- c. Penetapan tarif angkutan jalan lalu lintas kabupaten atau kota untuk penumpang kelas ekonomi ;
- d. Perencanaan dan penetapan jaringan angkutan jalan ;
- e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Sub Dinas Angkutan terdiri dari:

- a. Seksi angkutan dalam trayek;
- b. Seksi angkutan tidak dalam trayek;
- c. Seksi jaringan angkutan jalan

Masing-masing seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Sub Dinas Angkutan

5.1 Seksi Angkutan dalam Trayek mempunyai tugas:

- a. Menyusun pedoman dan petunjuk teknis operasional angkutan dalam trayek;
- b. Melaksanakan pemantauan dan analisis kerja operasional pelayanan angkutan dalam trayek;
- c. Melakukan evaluasi kebutuhan sarana angkutan dalam trayek;
- d. Menyiapkan pemberian ijin trayek angkutan dalam trayek;
- e. Menganalisis dan menyusun jadwal perjalanan angkutan dalam trayek;
- f. Menyusun rencana penetapan tarif angkutan jalan dalam trayek kelas ekonomi;

- g. Melakukan bimbingan dan pembinaan kepada pengusaha angkutan dalam trayek;
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Dinas Angkutan.

5.2 Seksi Angkutan Tidak Dalam Trayek mempunyai tugas:

- a. Melakukan pemantauan dan analisis kerja operasional pelayanan angkutan tidak dalam trayek;
- b. Melakukan evaluasi kebutuhan sarana angkutan tidak dalam trayek;
- c. Menyiapkan pemberian ijin operasi angkutan tidak dalam trayek;
- d. Menyiapkan pemberian ijin operasi angkutan pariwisata dan sewa ;
- e. Menyiapkan pemberian ijin insidentil angkutan;
- f. Menyiapkan pemberian ijin operasi / trayek angkutan khusus, angkutan barang khusus, dan angkutan barang berbahaya ;
- g. Menyiapkan bahan penyelenggaraan angkutan musiman ;
- h. Menyiapkan rencana penetapan tarif angkutan jalan tidak dalam trayek ;
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Dinas Angkutan

5.3 Seksi Jaringan Angkutan mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan penetapan jaringan trayek angkutan di jalan ;
- b. Menyiapkan penetapan jaringan lintas angkutan di jalan;
- c. Melakukan evaluasi kebutuhan dan pengembangan jaringan angkutan;
- d. Melakukan evaluasi terhadap jarak tempuh dan waktu tempuh angkutan dalam trayek;
- e. Melakukan evaluasi dan analisis penetapan, jaringan angkutan;
- f. Menyusun sistem informasi angkutan;
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Dinas Angkutan.

6. Sub Dinas Teknis Sarana dan Prasarana

Sub Dinas Teknis Sarana dan Prasarana mempunyai tugas melaksanakan pembinaan ketentuan teknis kendaraan bermotor, melakukan pengawasan dan pemantauan, penilaian dan bimbingan, pengelolaan pengujian kendaraan bermotor, teknis rancang bangun kendaraan bermotor, menyiapkan bahan kelaikan sarana prasarana lalu lintas angkutan serta manajemen dan rekayasa lalu lintas.

Untuk menyelenggarakan tugas dimaksud Sub Dinas Teknis Sarana dan Prasarana mempunyai fungsi:

- a. Pemberian sertifikat spesifikasi teknis kendaraan bermotor;
- b. Pemberian bimbingan dan pengawasan teknis kegiatan rancang bangun teknik kendaraan bermotor;
- c. Pelaksanaan inventarisasi kendaraan bermotor wajib uji;
- d. Penyiapan bahan untuk penetapan strata dan sertifikasi penguji kendaraan bermotor;
- e. Penyiapan bimbingan pengelolaan untuk pengujian kendaraan bermotor;
- f. Penyiapan pengendalian kelaikan dan penilaian terhadap pengoperasian sarana dan prasarana lalu lintas angkutan;
- g. Penyiapan kegiatan pengadaan, pemasangan dan pemeliharaan kelengkapan jalan
- h. Penyiapan pengembangan terminal angkutan dan terminal angkutan barang;
- i. Penyiapan pemberian petunjuk dalam pelaksanaan kebijaksanaan manajemen dan rekayasa lalu lintas;
- j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

Sub Dinas Teknik Sarana dan Prasarana

- a. Seksi Teknik dan Rancang Bangun
- b. Seksi manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas
- c. Seksi Akreditasi Sarana dan Prasarana

Masing-masing seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Sub Dinas Teknik Sarana dan Prasarana.

6.1 Seksi Teknik dan Rancang Bangun mempunyai tugas:

- a. Melaksanakan inventarisasi kendaraan wajib uji;
- b. Menyiapkan bahan pengawasan penetapan sertifikasi pengujian kendaraan bermotor;
- c. Menyiapkan bahan bimbingan petunjuk dan pengaturan pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor serta bengkel konstruksi dan karoseri;
- d. Melakukan pemantauan dan penilaian penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor;
- e. Melaksanakan pemeriksaan mutu dan spesifikasi serta penilaian kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempelan .

6.2 Seksi Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan kegiatan lalu lintas;
- b. Menyiapkan analisis dan evaluasi lalu lintas;
- c. Menyiapkan bahan pemberian persetujuan pengaturan manajemen lalu lintas;
- d. Menyiapkan persetujuan penyelenggaraan rekayasa lalu lintas di jalan propinsi dan nasional yang berada dalam kota / ibukota kabupaten;
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Dinas Teknik Sarana dan Prasarana.

6.3 Seksi Akreditasi Sarana dan Prasarana mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan bahan rencana akreditasi sarana dan prasarana;
- b. Menyiapkan bahan penilaian kondisi sarana dan prasarana;
- c. Menyiapkan pemantauan, analisis sarana dan prasarana ;
- d. Menyiapkan rencana pengembangan sarana dan prasarana ;
- e. Melaksanakan sistem informasi manajemen sarana dan prasarana ;
- f. Melakukan pemantauan dan analisa kondisi terminal

7 Sub Dinas Pengendalian Operasional

Dinas Pengendalian Operasional mempunyai tugas melaksanakan pengawasan, pengendalian dan penertiban serta penyidikan pelanggaran lalu lintas dan angkutan jalan, pengumpulan, pengolahan dan analisis kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud Sub Dinas Pengendalian Operasional mempunyai fungsi :

- a. Pengawasan dan penertiban lalu lintas dan angkutan jalan;
- b. Pembinaan dan penegakkan hukum terhadap pelanggaran lalu lintas dan angkutan jalan;
- c. Analisis pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas;
- d. Penyiapan kegiatan pengaturan lalu lintas;
- e. Penyidikan kegiatan pembinaan dan penyuluhan kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban dalam berlalu lintas;
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Sub Dinas Pengendalian Operasional terdiri atas :

- a. Seksi Pengawasan dan Penertiban;
- b. Seksi Fasilitas Operasional;
- c. Seksi Pembinaan Keselamatan Lalu Lintas.

Masing-masing Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Sub Dinas Pengendalian Operasional.

7.1 Seksi Pengawasan dan Penertiban mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan bahan pengawasan dan penertiban lalu lintas dan angkutan jalan;
- b. Menyiapkan bahan penyidikan pelanggaran lalu lintas dan angkutan jalan;
- c. Menyiapkan bahan pendukung kegiatan pengawasan dan penertiban lalu lintas dan angkutan jalan;

- d. Menyiapkan rencana pelaksanaan pemeriksaan kendaraan bermotor di jalan dan terminal;
- e. Memantau pelaksanaan pengawasan dan penertiban lalu lintas dan angkutan di jalan dan terminal;
- f. Memantau dan menganalisa pengoperasian jembatan timbang;
- g. Menyiapkan dan tata cara pengawalan di jalan;
- h. Menyiapkan bahan kegiatan pengaturan lalu lintas;
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sub Dinas Pengendalian Operasional.

7.2 Seksi Fasilitas Operasional mempunyai tugas :

- a. menyiapkan rencana perawatan dan pemeliharaan fasilitas operasional;
- b. analisis dan evaluasi pengoperasian fasilitas operasional;
- c. menyiapkan bahan pembinaan petugas operasional;
- d. menyiapkan petunjuk/tata cara kegiatan operasional dan penggunaan fasilitas operasional;
- e. melakukan pengawasan teknis pengoperasian penggunaan peralatan dan penimbangan kendaraan bermotor;
- f. menyusun rencana pengembangan dan pengadaan peralatan operasional;
- g. melaksanakan sistem informasi pengawasan, penertiban dan kecelakaan lalu lintas;
- h. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Dinas Pengendalian Operasional.

7.3 Seksi Pembinaan Keselamatan Lalu Lintas mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan bahan pembinaan dan penyuluhan tertib berlalu lintas kepada masyarakat;
- b. Melaksanakan analisa dan evaluasi terhadap kecenderungan pelanggaran lalu lintas;

- c. Menyiapkan pengadaan media pembinaan dan penyuluhan bidang lalu lintas;
- d. Menyiapkan analisis dan persetujuan mengenai dampak lalu lintas (traffic impact) di jalan Propinsi dan jalan Nasional;
- e. Melakukan inventarisasi pengolahan dan analisis data kecelakaan lalu lintas;
- f. Menyiapkan kajian kecelakaan lalu lintas;
- g. Menyiapkan usulan penanggulangan kecelakaan lalu lintas;
- h. Melakukan penelitian kejadian kecelakaan lalu lintas;
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Dinas Pengendalian Operasional.

8. Unit Pelaksana Teknis Dinas

Unit Pelaksana Teknis Dinas adalah unsur pelaksana operasional Dinas LLAJR di lapangan yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas di bidang pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan.

Unit Pelaksana Teknis Dinas sebagaimana dimaksud terdiri :

- a. Balai Pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Wilayah I, berkedudukan di Surabaya, dengan wilayah kerja : Kota Surabaya;
- b. Balai Pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Wilayah II, berkedudukan di Malang, dengan wilayah kerja : Kota Malang, Kabupaten Malang, Kota Pasuruan, Kabupaten Pasuruan, Kota Probolinggo, Kabupaten Probolinggo dan Kabupaten Lumajang;
- c. Balai Pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Wilayah III, berkedudukan di Mojokerto, dengan wilayah kerja : Kota Mojokerto, Kabupaten Mojokerto, Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Gresik, Kabupaten Jombang;
- d. Balai Pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Wilayah IV, berkedudukan di Kediri, dengan wilayah kerja : Kota Kediri, Kabupaten

- Kediri, Kabupaten Nganjuk, Kabupaten Tuluangagung, Kabupaten Trenggalek, Kota Blitar, Kabupaten Blitar;
- e. Balai Pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Wilayah VI, berkedudukan di Madiun, dengan wilayah kerja : Kota Madiun, Kabupaten Madiun, Kabupaten Magetan, Kabupaten Ngawi, Kabupaten Ponorogo, Kabupaten Pacitan;
 - f. Balai Pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Wilayah VII, berkedudukan di Bojonegoro, dengan wilayah kerja : Kabupaten Bojonegoro, Kabupaten Lamongan, Kabupaten Tuban;
 - g. Balai Pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Wilayah VIII, berkedudukan di Pamekasan, dengan wilayah kerja : Kabupaten Pamekasan, Kabupaten Bangkalan, Kabupaten Sampang dan Kabupaten Sumenep;

8.1 Tugas Balai Pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Balai Pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan pemeriksaan teknis dan sertifikasi kelaikan jalan kendaraan bermotor serta pengendalian lalu lintas angkutan orang dan barang.

8.2 Organisasi Balai Pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, terdiri atas :

- a. Kepala Balai;
- b. Sub Bagian Tata Usaha;
- c. Seksi Pengumpulan dan Pengolahan Data;
- d. Seksi Teknis Sarana dan Prasarana;
- e. Seksi Pengawasan dan Pengendalian;
- f. Kelompok Jabatan Fungsional.

Uraian tugas dan fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Gubernur.

9. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai fungsi melaksanakan sebagian tugas teknis Dinas sesuai bidang keahlian dan ketrampilan.

3. KEADAAN PEGAWAI, SARANA/PRASARANA DAN PEMBIAYAAN

3.1 Keadaan Pegawai

Pegawai adalah unsur yang sangat penting dan mempunyai peranan yang utama dalam organisasi. Peranan ini sangat penting sehingga semua unsur yang ada dalam organisasi tidak berfungsi apabila tidak ditangani oleh pegawai. Maka dari itu perlu diketahui keadaan pegawai yang ada dalam lingkungan kerja di Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Area Pelayanan Jember.

Untuk melaksanakan tugas-tugas Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Propinsi Jawa Timur, jumlah pegawai yang ada sebanyak 659 orang.

Tabel 3. Keadaan pegawai menurut golongan dan jenis kelamin

No.	Pangkat / Golongan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Pria	Wanita	
1.	I/a	5	-	5
2.	I/b	11	-	11
3.	I/c	1	-	1
4.	I/d	4	-	4
5.	II/a	3	-	3
6.	II/b	5	5	10
7.	II/c	5	5	10
8.	II/d	8	4	12
9.	III/a	10	5	15
10.	III/b	6	3	9
11.	III/c	7	2	9
12.	III/d	8	1	9
13	IV/a	2	-	2
Jumlah		75	25	100

Tabel 4. Keadaan Pegawai Menurut Pendidikan dan Jenis Kelamin

No.	Pendidikan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Pria	Wanita	
1.	SD	10	-	10
2.	SLTP	14	2	16
3.	SLTA	20	10	30
4.	D2	9	-	9
5.	D3	10	3	13
6.	D4	2	2	4
7.	S1	8	8	16
8.	S2	2	-	2
Jumlah		75	25	100

Tabel 5. Keadaan Pegawai Menurut Penempatan dan Jenis Kelamin

NO.	UNIT KERJA	PRIA	WANITA	JUMLAH
I.	TINGKAT I	81	27	108
II.	<u>BALAI PKB</u>			
	• SURABAYA	63	6	69
	• LAMONGAN	33	2	35
	• MOJOKERTO	22	1	23
	• MALANG	34	4	38
	• PASURUAN	22	3	25
	• MADIUN	25	-	25
	• TULUNGAGUNG	25	1	26
	• KEDIRI	22	3	25
	• BANYUWANGI	20	-	20
	• JEMBER	23	1	24
	• BANGKALAN	25	1	26
III	<u>UPPKB</u>			
	• TROSOBO	24	-	24
	• LAMONGAN	25	-	25

• WIDODAREN	10	-	10
• WATUDODOL	14	-	14
• REJOSO	30	-	30
• TROWULAN	29	-	29
• GUYANGAN	18	-	18
• SINGOSARI	16	-	16
• POJOK	11	-	11
• BESUKI	14	-	14
• KLAKAH	13	-	13
• RAMBIGUNDAM	11	-	11
JUMLAH	610	49	659

3.2. Sarana/Prasarana

Untuk kelancaran pelaksanaan tugas di dalam penyelenggaraan urusan di bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Propinsi Jawa Timur meliputi :

No.	Nama Barang	Jumlah	Satuan	Luas (M2)
1.	Tanah	1	Bidang	443.650
2.	Bangunan	1	Buah	56.650
3.	Alat-alat Besar	1	Buah	-
4.	Alat-alat Angkutan	8	Buah	-
5.	Alat Bengkel	1	Buah	-
6.	Alat Kantor dan Rumah Tangga	1.086	Buah	-
7.	Alat Studio	10	Buah	-

BAB III

PENYAJIAN DATA VARIABEL PENELITIAN

3.1 Pengantar

Pada bab ini akan dibahas secara garis besar mengenai variabel-variabel berbagai indikator dalam penelitian, disamping juga akan dipaparkan tentang data-data primer dari responden terhadap kuesioner yang diajukan oleh penulis.

Langkah ini merupakan kelanjutan dalam langkah-langkah pengumpulan data yang diperoleh di lokasi penelitian. Agar data yang telah terkumpul bisa disajikan secara teratur dan sistematis sesuai variabel penelitian yang ada karena hal ini membantu untuk memudahkan kegiatan analisa.

Variabel merupakan unsur penelitian yang berasal dari konsep. Unsur lain yang bisa dikenal dalam unsur penelitian adalah variabel. Variabel yaitu konsep yang mempunyai variasi nilai-nilai. Hal ini seperti disebutkan oleh Singarimbun dan Effendi (1989:42) bahwa, Variabel diukur melalui proses operasionalisasi.

Guna mempermudah kegiatan analisis, data-data yang terkumpul harus disajikan secara teratur dan sistematis sesuai dengan variabel penelitian. Menurut Sugiono (1994:20) menyatakan, Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat, oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.

Dalam hal ini ada satu yang mendasari analisis penelitian yaitu Kualitas pelayanan Dinas lalu lintas dan angkutan jalan raya di Kabupaten Jember

3.2 Penyajian Data Kualitas Pelayanan Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya di Kabupaten Jember

Kualitas pelayanan Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di Kabupaten Jember unsur-unsurnya adalah sebagai berikut:

1. Resposive
2. Responsibilitas
3. Akuntabilitas
4. Produktivitas

Agar lebih jelas gambaran masing-masing unsur-unsur tersebut, maka diuraikan satu persatu beserta data yang diperoleh peneliti di lapangan.

3.2.1. Responsive (Responsiveness)

Item-item dari responsive adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan keterpaduan manajemen dan rekayasa angkutan jalan
2. Mewujudkan keterpaduan manajemen dan rekayasa lalu-lintas jalan
3. Meningkatkan pengawasan dan pengendalian lalu lintas dan angkutan jalan

Data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner terhadap Dinas LLAJR yang diwakili oleh pimpinan di DLAJR yang berjumlah satu orang.

Berdasarkan pengisian kuesioner terhadap DLAJR (yang diwakili oleh pimpinan) dengan atas nama H. Imam Jahdi :

1. Untuk mewujudkan keterpaduan manajemen dan rekayasa angkutan jalan, upaya yang dilakukan adalah : membentuk pelaksanaan kegiatan diantaranya :
 - a. Penelitian dan pengembangan jaringan trayek
 - b. Penelitian dan pengembangan pelayanan angkutan jalan pada trayek utama di Jember
 - c. Penelitian dan pengembangan jarak tempuh dan waktu tempuh pada trayek utama di Jember;
 - d. Penelitian dan pengembangan jaringan trayek angkutan perbatasan, dibagi dalam 4 (empat) tahap / tahun;
 - e. Penelitian dan pengembangan jaringan lintas angkutan barang pada lintas utama di Jember
 - f. Penelitian terhadap distribusi angkutan barang pada lintas utama di JemberDengan adanya kegiatan tersebut dapat dilaksanakan, maka akan tersedia angkutan yang dapat melayani ke seluruh Kabupaten Jember, disamping itu para pengusaha / penyedia jasa akan mendapat kepastian untuk berusaha (menanamkan investasinya) dengan demikian akan memudahkan dalam pembinaannya.

Dengan terwujudnya kelancaran pelayanan angkutan yang dapat menjangkau ke seluruh pelosok di Kabupaten Jember maka mobilitas orang dan barang akan lancar dengan demikian akan dapat mengangkat perekonomian dan pengembangan di Kabupaten Jember.

2. Dalam mewujudkan keterpaduan manajemen dan rekayasa lalu-lintas jalan upaya yang dilakukan adalah membentuk pelaksanaan kegiatan diantaranya :
 - a. Sosialisasi dan bimbingan / keselamatan lalu lintas;
 - b. Seminar tertib lalu lintas dan partisipasi masyarakat dalam penyediaan perlengkapan jalan;
 - c. Rakornis bidang lalu lintas se Kabupaten Jember
 - d. Survey volume lalu lintas koridor utama antar kota;
 - e. Studi pengkajian tingkat pelayanan jalan, studi masalah lalu lintas pada koridor utama dan studi peningkatan untuk kerja persimpangan pada koridor utama antar kota;
 - f. Pemuktahiran data Base kebutuhan perlengkapan jalan;
 - g. Re – solusi daerah rawan kemacetan dan rawan kecelakaan;
 - h. Peningkatan untuk kerja kawasan persimpangan pada koridor utama antar kota;

Dengan terlaksananya kegiatan tersebut di atas dapat diperoleh hasil kerja :

- ⇒ Pengemudi dan pemakai jalan lebih taat dan patuh mengikuti ketentuan disiplin berlalu lintas;
- ⇒ Peningkatan pengetahuan masyarakat dalam berlalu lintas;

Hal ini akan memberikan manfaat dapat mengurangi kecelakaan lalu lintas yang diakibatkan oleh kelalaian pengemudi pada waktu beroperasi di jalan sehingga dapat memperlancar mobilitas angkutan baik angkutan orang maupun angkutan barang, yang pada akhirnya dapat memperlancar transportasi di Jawa Timur.

3. Mewujudkan adanya peningkatan pengawasan dan pengendalian lalu lintas dan Angkutan Jalan upaya yang dilakukan adalah mengambil tindakan yang mendukung hal tersebut diantaranya :

- a. Pengadaan / peningkatan fasilitas pengujian kendaraan bermotor di 4 lokasi Unit Penyelenggara Pelaksanaan Uji yang tersebar di seluruh Jember Pengembangan fasilitas tempat pelayanan di 4 lokasi unit penyelenggara pelaksanaan uji;
- b. Pengadaan perlengkapan kesehatan kerja penguji kendaraan bermotor sebanyak 20 set;
- c. Pengadaan / pengembangan dan peremajaan peralatan uji mekanis di 4 lokasi Unit Penyelenggara Pelaksanaan Uji;
- d. Pengadaan peralatan kalibrasi peralatan uji sebanyak 3 unit;

Dengan terealisasinya kegiatan tersebut di atas dapat diperoleh hasil kerja :

- ☐ Meningkatkan akurasi hasil pemeriksaan;
- ☐ Meningkatkan pelayanan;
- ☐ Meningkatkan daya tampung kendaraan uji;

Dari hasil kuesioner di atas, semua pertanyaan di jawab dengan baik, hal ini dapat dilihat dari upaya-upaya yang dilakukan sudah mendekati perencanaan strategi yang telah ditentukan oleh pihak DLLAJR. Tetapi hal ini belum terpenuhi semua karena kendala dana.

Berdasarkan hasil cross check yang dilakukan penulis kepada pengguna jasa LLAJR (sopir Truk, sopir Damri, sopir Primkoperi, sopir Pikep, sopir Akas) penelitian dan analisis tentang kualitas pelayanan DLLAJR yang telah dikemukakan kesimpulan penelitian sebagai berikut :

Responsivitas organisasi pelaksana LLAJR menunjukkan ketidaksesuaian antara apa yang diinginkan masyarakat yaitu pelayanan yang handal dan berkemampuan tinggi dengan operasionalisasi LLAJR sehari-harinya. Masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, tepat, aman, nyaman, selamat dan sebagainya, yang kesemuanya itu mencakup baik aspek-aspek fisik maupun non fisik dari DLLAJR, namun dalam realisasinya organisasi pelaksana LLAJR hanya melakukan penambahan trayek tanpa meningkatkan secara lebih intensif dan terencana kualitas dari penambahan tersebut. hal ini diperkuat dengan adanya jalan yang rusak, yang sampai sekarang masih belum ada perbaikan jalan.

3.2.2. **Responsibilitas (Responsibility)**

Item-item dari responsibilitas adalah:

1. Meningkatkan pengawasan dan pengendalian LLAJR
2. Meningkatkan dan mengimbangkan kemampuan pegawai dalam pelayanan.
3. Mewujudkan sistem informasi manajemen LLAJR

Berdasarkan hasil analisis dari kuesioner dengan pegawai yang bernama “Bapak Drs. Arif M seksi pengumpulan dan pengolahan” :

1. Upaya perealisasi dari peningkatan pengawasan dan pengendalian LLAJR maka pegawai harus mampu mewujudkan dan menurunkan jumlah pelanggaran dan kecelakaan LLAJR. Untuk mewujudkannya dibentuk pelaksanaan kegiatan :
 - a. Peningkatan kapasitas peralatan jembatan timbang.
 - b. Renovasi gedung Unit Penimbangan Kendaraan Bermotor.
 - c. Pelebaran jalan dan lapangan parkir.

Dengan terpenuhinya kegiatan-kegiatan tersebut di atas akan dapat diwujudkan:

- ☐ Akurasi hasil penimbangan kendaraan bermotor lebih optimal;
- ☐ Pelayanan dapat ditingkatkan;
- ☐ Peningkatan daya tampung kendaraan parkir lebih luas;
- ☐ Pelaksanaan patroli di jalan lebih optimal;

Dengan demikian akan memperoleh hasil kerja yang optimal, dan dapat mengurangi kecelakaan lalu lintas yang diakibatkan oleh pelanggaran-pelanggaran lalu lintas di jalan sehingga dapat memperlancar mobilitas angkutan khususnya angkutan barang yang pada akhirnya dapat memperlancar transportasi di Kabupaten Jember.

2. Peningkatan dan pengembangan kemampuan pegawai maka di DLAJR maka dibuatlah suatu program dalam rangka mewujudkan Sumber Daya Manusia yang profesional, dengan mengadakan program diantaranya :
 - a. Adanya pendidikan kepemimpinan
 - b. Adanya pendidikan fungsional dan teknis

Dengan terwujudnya Sumber Daya Manusia yang profesional maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di bidang LLAJR. Sehingga

dapat memperlancar mobilitas angkutan, baik angkutan barang maupun angkutan orang, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pertumbuhan perekonomian di Jember.

3. Merealisasikan adanya sistem informasi manajemen lalu-lintas dan Angkutan Jalan adanya pengadaan dan pemasangan lampu terisasi sistem informasi manajemen LLAJR, baik software maupun hardware.

Tetapi hal ini belum sempurna perealisasiannya. Dengan demikian maka proses dibidang LLAJR pelayanannya masih kurang, sehingga kesulitan dalam memperlancar arus distribusi barang maupun orang yang membawa dampak meningkatnya pertumbuhan perekonomian di Kabupaten Jember.

Dari hasil analisis di atas dapat dinyatakan baik, karena upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak DLAJR mendekati kearah perencanaan strategi yang telah ditentukan semuanya.

Berdasarkan cross check pada pengguna jasa maka dapat diuraikan sebagai berikut dari kelima pengguna jasa menyatakan bahwa kemampuan Aparat Pelaksana LLAJR yang juga sebagai motor penggerak langsung dari operasionalisasi LLAJR cukup baik dari harapan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pengguna jasa LLAJR. Perilaku aparat terutama dalam hal mental kedisiplinan dan ketaatan terhadap peraturan yang berlaku sudah baik. Kenyataan menunjukkan bahwa perilaku aparat yang demikian inilah yang menyebabkan pengguna jasa tidak enggan untuk mendukung terwujudnya kualitas pelayanan yang diinginkan, namun disisi lain aparat sudah tertib, namun pengguna jasanya sendiri yang belum tertib. Jadi di sinilah salah satu letak kekopleksitasan dalam penanganan pelayanan LLAJR. Untuk itu pembinaan yang dilakukan sekarang ini dapat berhasil dengan baik apabila tidak mendapatkan dukungan dari semua pihak.

3.2.3. Akuntabilitas (Accountability)

Item-item dalam akuntabilitas adalah sebagai berikut :

1. Kelayakan kebijakan
2. Sikap aparat terhadap kebijakan

3. Sikap pengguna jasa terhadap kebijakan.

Berdasarkan hasil analisis dari kuesioner kepada pegawai nama : Pak Budi, umur : 30 tahun, jabatan : Sub/Bag tata usaha adalah sebagai berikut:

1. Kelayakan kebijakan DLLAJR yang saat diterapkan menurut aparat sudah layak karena sudah memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - ⇒ Terpenuhinya jasa angkutan orang dan barang pada jalur utama di wilayah Jember;
 - ⇒ Menekan jumlah pelanggaran lalu lintas dan tingkat kecelakaan lalu lintas dapat dikurangi;
 - ⇒ Mewujudkan kinerja SDM yang profesional agar dapat memberikan pelayanan prima;
2. Sikap aparat terhadap kebijakan sangat mendukung karena adanya kebijakan tersebut mampu menjalankan tujuannya secara sempurna. Bukti bahwa pegawai mendukung dari kebijakan tersebut adalah :
 - ⇒ Terwujudnya peningkatan dan pengembangan pelayanan angkutan orang;
 - ⇒ Terwujudnya peningkatan dan pengembangan pelayanan angkutan barang;
 - ⇒ Sosialisasi, edukasi dan bimbingan ketertiban lalu lintas dan angkutan jalan;
 - ⇒ Studi dan penelitian masalah-masalah lalu lintas di persimpangan dan ruas jalan utama antar kota;
 - ⇒ Pemenuhan kebutuhan perlengkapan jalan dan peningkatan unjuk kerja persimpangan pada koridor utama antar kota;
 - ⇒ Peningkatan dan pengembangan fasilitas pelayanan kelayakan jalan kendaraan bermotor.
3. Sikap pengguna jasa terhadap kebijakan tersebut, juga mendukung karena dengan kebijakan yang ada mampu memberikan kenyamanan, keamanan, kelancaran dan ketertiban jalan.
4. Terbukti bahwa pengguna jasa mendukung kebijakan tersebut adalah sebagai berikut:
 - a. Mematuhi rambu-rambu
 - b. Memperhatikan jalur kendaraan

- c. Membawa surat ijin kendaraan dalam perjalanan
- d. Membayar ijin kendaraan

Dari hasil analisis di atas diketahui dari satu responden bahwa akuntabilitas DLLAJR tergolong baik. Dan berdasarkan hasil cross check yang dilakukan oleh penulis kepada pengguna jasa LLAJR dapat diuraikan bahwa Akuntabiliti dalam pengaturan Kebijakan dalam pengaturan LLAJR sudah baik dan sesuai dengan harapan bersama. Atau dengan kata lain implementasi dari kebijakan ini sudah dapat dilaksanakan tetapi belum optimal. Dimana UU No 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya beserta Peraturan Pemerintah-nya (PP) No 41, 42, 43, 44 dan SK Gubernur Propinsi DIY No 201/KPTS/1993 sudah ditaati dan dipatuhi tapi belum optimal oleh aparat maupun pengguna jasa LLAJR. Kelemahan yang sangat mendasar yang menyebabkan gagalnya implementasi kebijakan, yang tentunya berakibat pada penurunan pelayanan yang diberikan ini disebabkan karena : (1) Pemerintah (dalam hal ini DLLAJR) tidak mempunyai instrumen untuk melakukan pemantauan terhadap pelanggan ijin, (2) bmadnya komitmen (keamanan politik) yang kuat untuk segera menerapkan UU yang ada, dan (3) belum adanya standarisasi parameter operasioal, sehingga menyebabkan kesulitan dalam menetapkan pelanggaran operasional seperti yang dituntut dalam UU No 14 tahun 1992.

3.2.4. Produktivitas

Item-item dari produktivitas adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kenyamanan, keselamatan dalam perjalanan
2. Pengembangan pelayanan LLAJR
3. Penyediaan fasilitas LLAJR
4. Tingkat ketegasan pegawai terhadap pelanggar LLAJR
5. Persepsi pengguna jasa akan tarif yang berlaku
6. Pengembangan jaringan trayek
7. Apakah kebijakan yang ada sudah layak

1. Hasil analisis dari kuesioner Bapak Pras dengan pekerjaan supir truk adalah sebagai berikut:
 - a. Dari analisa pertanyaan ke-1 dari segi kenyamanan, keselamatan dalam perjalanan beliau menjawab sedang, maksudnya didalam perjalanan lancar-lancar saja tetapi ada kendala dalam soal rusaknya jalan, sehingga mempengaruhi dari kenyamanan, keselamatan dalam perjalanan.
 - b. Dari analisis pertanyaan ke-2 Pak Pras merasakan adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh aparat.
 - c. Dari kuesioner ke-3 Pak Pras menyatakan dari segi fasilitas sudah mencukupi tapi ada yang kurang dalam pembangunan jalan yang rusak masih ada yang belum ditanggulangi.
 - d. Dari analisis kuesioner ke-4 Pak Pras menyatakan petugas sangat tegas terhadap supir yang melanggar peraturan. Misalnya: berkenaan dengan surat ijin trayek benar-benar ditanggulangi dengan benar-benar.
 - e. Dari kuesioner ke-5 Pak Pras menyatakan tarif yang berlaku sudah pas dengan kantong-kantong Pak Pras dan berkenaan dengan tarif beliau tidak mempermasalahkannya.
 - f. Dari pertanyaan ke-6 Pak Pras menyatakan ada pengembangan jaringan trayek yang terus meningkat, yang terpenting ada uang maka pengurusan trayek semakin mudah.
 - g. Dari analisa pertanyaan ke-7 Pak Pras menyatakan kebijakan yang ada sudah bagus dan beliau mendukungnya.
2. Hasil analisis kuesioner dengan Pak Sunaryo sopir pikep
 - a. Dari pertanyaan pertama beliau menjawab ada kenyamanan dan keselamatan dalam perjalanan dan tidak mengalami persoalan besar, hanya dari segi kerusakan jalan saja yang mengganggu perjalanan tapi dalam hal jalan yang rusak sedikit, tapi hal ini perlu juga ditanggulangi, karena jalan yang rusak apabila tidak ditanggulangi, akan melebar kerusakannya dan mengganggu dari segi kenyamanan dan keselamatan.
 - b. Dari pertanyaan ke-2 Pak Sunaryo merasakan pelayanan DLLAJR baik dan merasa tidak kesulitan dalam pelayanan pengurusan dalam birokrasi

DLLAJR, tapi dalam hal mengatasi masalah yang timbul dalam pelayanan kendaraan dan mengatasi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa ditanggapi tapi pelaksanaannya lambat.

- c. Dari pertanyaan ke-3 Pak Sunaryo merasa fasilitas yang ada sudah cukup tapi perlu ada penambahan fasilitas sehingga menjadikan DLLAJ lebih profesional lagi.
 - d. Dari pertanyaan ke-4 Pak Sunaryo menyatakan petugas tegas dalam hal menanggulangi pelanggaran.
 - e. Dari pertanyaan ke-5 Pak Sunaryo tidak merasa keberatan terhadap tarif yang berlaku.
 - f. Dari pertanyaan ke-6 Pak Sunaryo menyatakan ada pengembangan jaringan trayek yang terus meningkat.
 - g. Dari pertanyaan ke-7 Pak Sunaryo menjawab bahwa beliau sangat setuju terhadap kebijakan yang ada, karena kebijakan tersebut sudah mengatur dalam pengaturan LLAJR.
3. Hasil analisis dengan Pak Suradi Bora sebagai penasehat Primkoperi
- a. Dalam hal kenyamanan, keselamatan dalam perjalanan, beliau menjawab sangat nyaman tidak ada kendala apapun selama dalam perjalanan.
 - b. Dalam hal pelayanan LLAJ apakah petugas ada perkembangan beliau menjawab tidak perkembangan bahkan tidak maksimal dalam pelayanan kepada pengguna jasa.
 - c. Dalam hal fasilitas beliau menyimpulkan sudah cukup dan sudah memenuhi persyaratan yang layak.
 - d. Dalam hal ketegasan aparat kepada sopir yang melanggar, belum maksimal dalam menindak.
 - e. Dalam hal tarif beliau tidak mempermasalahkan yang dianggap cukup, tidak memberatkan.
 - f. Dalam hal pengembangan trayek, ada perkembangan terus-menerus sehingga kebanyakan adanya trayek sehingga ada persaingan diantara mereka.

- g. Dalam kebijakan, beliau sangat mendukung karena kebijakan yang ada sudah layak.
4. Hasil analisis dengan Pak Dedy Dermana sebagai sopir Damri
 - a. Dilihat dari segi kenyamanan, keselamatan dalam perjalanan beliau merasakan kenyamanan tetapi masih ada kemacetan jalan karena kurang tegasnya petugas disaat jam sekolah / jam sibuk.
 - b. Dilihat dari segi perkembangan pelayanan LLAJR, masih ada kekurangan dimana aparat kurang tegas terhadap sopir yang melanggar dan aparat masih belum mampu mengatasi keluhan-keluhan dari pengguna jasa LLAJR.
 - c. Dilihat dari segi fasilitas yang ada di DLLAJR sudah memenuhi persyaratan. Beliau menjawab fasilitas yang tersedia sudah memenuhi persyaratan tapi hal ini masih perlu dikembangkan lagi.
 - d. Dilihat dari ketegasan aparat kepada para pelanggar, hal ini masih kurang tegas dan masih banyak sopir yang melanggar tidak dikenakan sanksi.
 - e. Dilihat dari segi tarif, beliau tidak merasakan keberatan terhadap tarif yang berlaku.
 - f. Dilihat dari segi perkembangan trayek, hal ini terus berkembang dan bahkan sampai-sampai kelebihan trayek sehingga adanya saling kebut-kebutan dan terjadi persaingan.
 - g. Dilihat dari kebijakan yang ada beliau menyatakan sudah layak dan mendukungnya.
 5. Hasil analisis dengan Pak Santo sopir Bis AKAS
 - a. Dari kuesioner pertama berkenaan kenyamanan dan keselamatan perjalanan beliau merasakan kurang nyaman karena masih ada gangguan seperti masih banyak jalan yang rusak dan hal ini sangat berhubungan dengan keselamatan.
 - b. Dari kuesioner ke dua berkenaan dengan perkembangan pelayanan petugas DLLAJR, beliau menjawab pertanyaannya bagus tapi petugas

- kurang optimal dalam memperhatikan pembayaran trayek masih ada yang tidak membayar trayek.
- c. Dari kuesioner ke tiga berkenaan dengan fasilitas yang ada di DLLAJR sudah memenuhi syarat. Beliau menyatakan fasilitas yang ada sudah cukup.
 - d. Dari kuesioner ke empat berkenaan dengan ketegasan aparat terhadap pelanggar. Beliau menjawab kurang tegas aparat terhadap pelanggar, terkadang ada sopir yang melanggar dibiarkan saja.
 - e. Dari kuesioner ke lima berkenaan dengan tarif yang berlaku. Beliau menjawab cukup, dan tidak merasa keberatan terhadap tarif yang telah ditentukan DLLAJR.
 - f. Dari kuesioner ke enam berkenaan dengan pengembangan trayek. Beliau menjawab, perkembangan trayek sangat pesat perkembangannya bahkan kelebihan trayek, karena pengurusan trayek sangat mudah dan kalau ada uang pengurusan trayek akan menjadi lebih mudah lagi. Dari sini karena banyaknya trayek, maka terjadilah persaingan yang ketat antar sopir bis.
 - g. Dilihat dari kebijakan yang ada beliau menyatakan sudah layak dan mendukung kebijakan tersebut.

Memperhatikan jawaban responden di atas untuk mengkroscekkan tentang kualitas pelayanan DLLAJR di Kabupaten Jember, dari 5 orang responden 2 orang menyatakan baik, 2 orang menyatakan cukup, 1 orang menyatakan rendah. Penilaian ini didapatkan dari kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh penulis untuk melihat secara mendalam sampai seberapa jauh pelayanan yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan. Adapun kriteria-kriteria penilaian tersebut mencakup :

- tingkat kenyamanan, keselamatan dalam perlukan. Kenyamanan dan keselamatan ini bisa dikaitkan antara lain dengan tidak ada gangguan dalam perjalanan. Dengan pengukur ini, maka dapat digunakan untuk mengukur kemampuan DLLAJR dalam mencapai tujuan pembangunan transportasi serta pengukuran kemampuan dalam mengurangi ketimpangan sosial bidang transportasi dalam masyarakat. Dalam

tingkat kenyamanan, keselamatan dalam perjalanan yang dianggap perlu oleh penguasa jasa LLAJR, semuanya menunjukkan tingkat penilaian yang cukup, dengan masih diinginkannya penyempurnaan yang lebih baik lagi terhadap kriteria-kriteria tersebut, seperti kerusakan jalan, yang mempengaruhi dari kenyamanan, keselamatan dalam perjalanan.

- Pengembangan pelayanan LLAJR. Tingkat pelayanan yang dilihat dari kelancaran perijinan (birokrasi) yang dilayani oleh DLLAJR menunjukkan penilaian yang cukup baik dimana 1 responden yang menjawab kurang. Dimana pelayanan kurang optimal dalam hal tidak diperhatikan trayek (masih ada sopir yang tidak membayar didiamkan). Untuk tingkat kelancaran perijinan kendaraan menunjukkan penilaian yang cukup.
- Penyediaan fasilitas LLAJR penyediaan fasilitas LLAJR dapat dilihat dari adanya rambu-rambu lalu lintas, perbaikan jalan, dan fasilitas yang ada di terminal, menunjukkan penilaian yang cukup baik, dimana hanya 2 responden yang menjawab kurang, untuk tingkat penyediaan fasilitas LLAJR seperti (banyaknya kerusakan jalan).
- Tingkat ketegangan pegawai terhadap pelanggan LLAJR. Upaya ketegasan pegawai terhadap pelanggan LLAJR masih kurang diperhatikan. Hal ini bisa dilihat dari 3 orang responden yang menjawab kadang-kadang dan hampir tidak pernah ada pengutamaan ketegasan pegawai. Sedangkan untuk tingkat ketegasan pegawai masih sering dikeluhkannya sopir yang melanggar dibiarkan saja (tidak dikenakan sanksi) dan sebagainya cukup memberikan ketegasan petugas terhadap pelanggaran LLAJR.
- Persepsi pengguna jasa tarif yang berlaku secara keseluruhan menunjukkan bahwa tarif yang ada mampu dijangkau oleh pengguna jasa LLAJR.
- Pengembangan jaringan trayek

Upaya pengembangan jaringan trayek menunjukkan penilaian yang cukup baik dimana hampir semua menjawab baik. Karena pengurusan trayek sangat mudah dan kalau ada uang menjadi lebih lagi. Kebalikan dari banyaknya trayek, maka terjadilah persaingan yang ketat diantara sopir.

- Apakah kebijakan yang ada sudah layak

Upaya yang dilakukan sudah cukup baik dimana hampir semua menjawab bagus. Karena kebijakan yang ada mampu mendukung ketertiban lalu lintas dan angkutan jalan.



BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil pengumpulan data, analisis data serta diskusi hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan yakni :

1. Resporansi Dinas Lalu–Lintas dan Angkatan Jalan Raya menunjukkan penilaian yang buruk, karena pelaksanaan LLAJR menunjukkan ketidaksesuaian antara apa yang diinginkan masyarakat yaitu pelayanan yang handal. Hal ini diperkuat dengan banyaknya jalan yang rusak, para pengguna jalan yang seandainya menggunakan jalan kota tanpa memperdulikan keselamatan penumpang dari sini kemungkinan sikap aparat tidak tegas dalam menindak.
2. Responsibility Aparat DLLAJR menunjukkan penilaian yang baik hal ini diperkuat dengan adanya kedisiplinan dan ketaatan aparat terhadap ketentuan yang ada misal : memasang tanda pengenal untuk aparat, memakai seragam, pelayanan yang memuaskan seperti ramah tamah, tidak terburu-buru dan sebagainya.
3. Akuntabilitas DLLAJR menunjukkan penilaian buruk, hal ini diperkuat dengan sering terjadi kesimpangsiuran antara Implementasi karena :
 - a. DLLAJR tidak mempunyai instrumen untuk melakukan pemantauan terhadap pelanggaran ijin.
 - b. Belum adanya komitmen yang kuat untuk segera menerapkan UU.
 - c. Belum adanya standarisasi parameter operasional, sehingga menyebabkan kesulitan dalam menetapkan pelanggaran operasional.
4. Produktivitas diteliti melalui penggunaan jasa LLAJR, hal ini digunakan peneliti untuk mengcross check keberadaan DLLAJR. Tingkat kepuasan pengguna jasa menunjukkan baik, karena pelayanan lalu lintas dan

angkatan jalan yang diberikan masih tergantung dari DLLAJR. Disini pengguna jasa mempunyai pilihan lain. karena pelayanan yang diberikan hampir semuanya memiliki penilaian yang sama.

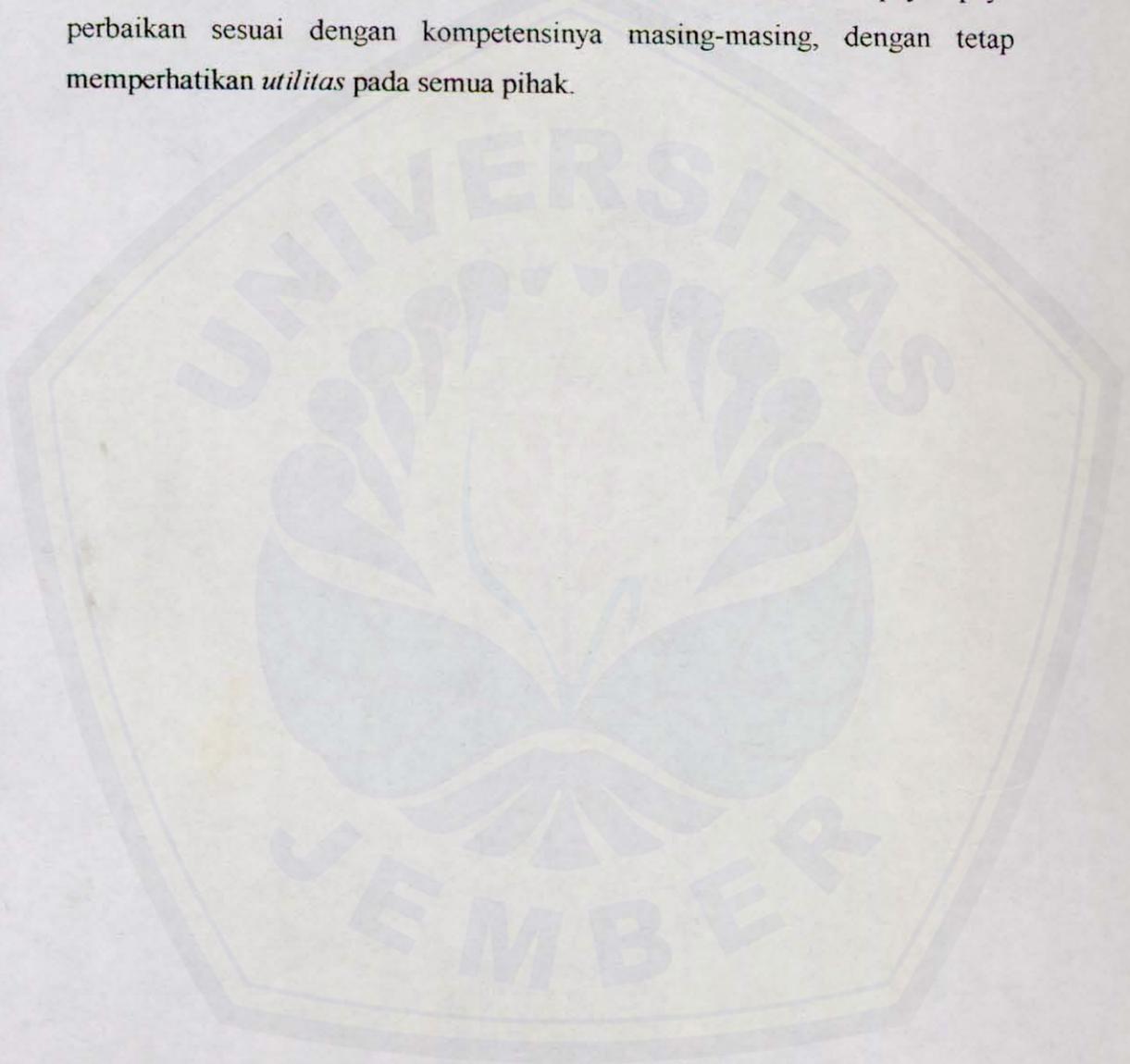
4.2. Saran

Saran yang disampaikan sehubungan dengan penelitian ini adalah

1. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan tentu membutuhkan kerjasama antara berbagai pihak, dalam hal ini perlu koordinasi yang lebih baik antara DLLAJR dengan pengguna jasa LLAJR, aparat pengguna LLAJR, kedekatan pelayanan antara aparat dengan pengguna jasa dan masukan-masukan yang dapat diberikan oleh pengguna jasa terhadap DLLAJR. Oleh karena itu tanpa dukungan dari semua pihak, maka mustahil bagi aparat untuk dapat memberikan pelayanannya yang terbaik. Peningkatan pada satu sisi saja kurang membawa hasil yang memuaskan untuk peningkatan kualitas pelayanan DLLAJR. Misalnya orang menganggap kualitas pelayanan DLLAJR hanya dapat diatasi dengan pembinaan yang menyeluruh dan terpadu kepada aparat, namun apabila tidak disertai dengan upaya-upaya peningkatan lainnya seperti diberikannya halte-halte untuk berhenti, memperbaiki jalan yang rusak, fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan dan sebagainya, maka pembinaan tersebut akan sia-sia belaka. Aparat mengerti akan isi pembinaan tersebut, tetapi tidak melaksanakan karena tidak adanya sarana dan prasarana yang mendukung. Namun di sisi lain pembinaan ini memang perlu dilakukan untuk melatih mental aparat. Demikian juga dengan upaya-upaya yang akan dilakukan lainnya.

Upaya-upaya yang dapat dilakukan satu per satu secara bersamaan, dilanjutkan dengan pengembangan kerjasama dan koordinasi untuk mencapai hasil yang optimal. Misalnya dari sisi pemerintah, mulai memikirkan pemberian subsidi pada pelayanan publik ini, memasang rambu-rambu untuk bus kota, memasang halte-halte, dan sebagainya disertai dengan pengerahan aparat untuk memantau dan mengawasi pelaksanaannya.

2. Selain itu mulai dipikirkan (dan segera dilaksanakan) pembuatan rencana kerja untuk mendukung terciptanya kualitas pelayanan DLLAJR yang disesuaikan dengan peraturan yang berlaku (yang telah dibuat secara komprehensif dan implikatif).
3. Adanya tindakan-tindakan yang lain perlu segera melakukan upaya-upaya perbaikan sesuai dengan kompetensinya masing-masing, dengan tetap memperhatikan *utilitas* pada semua pihak.



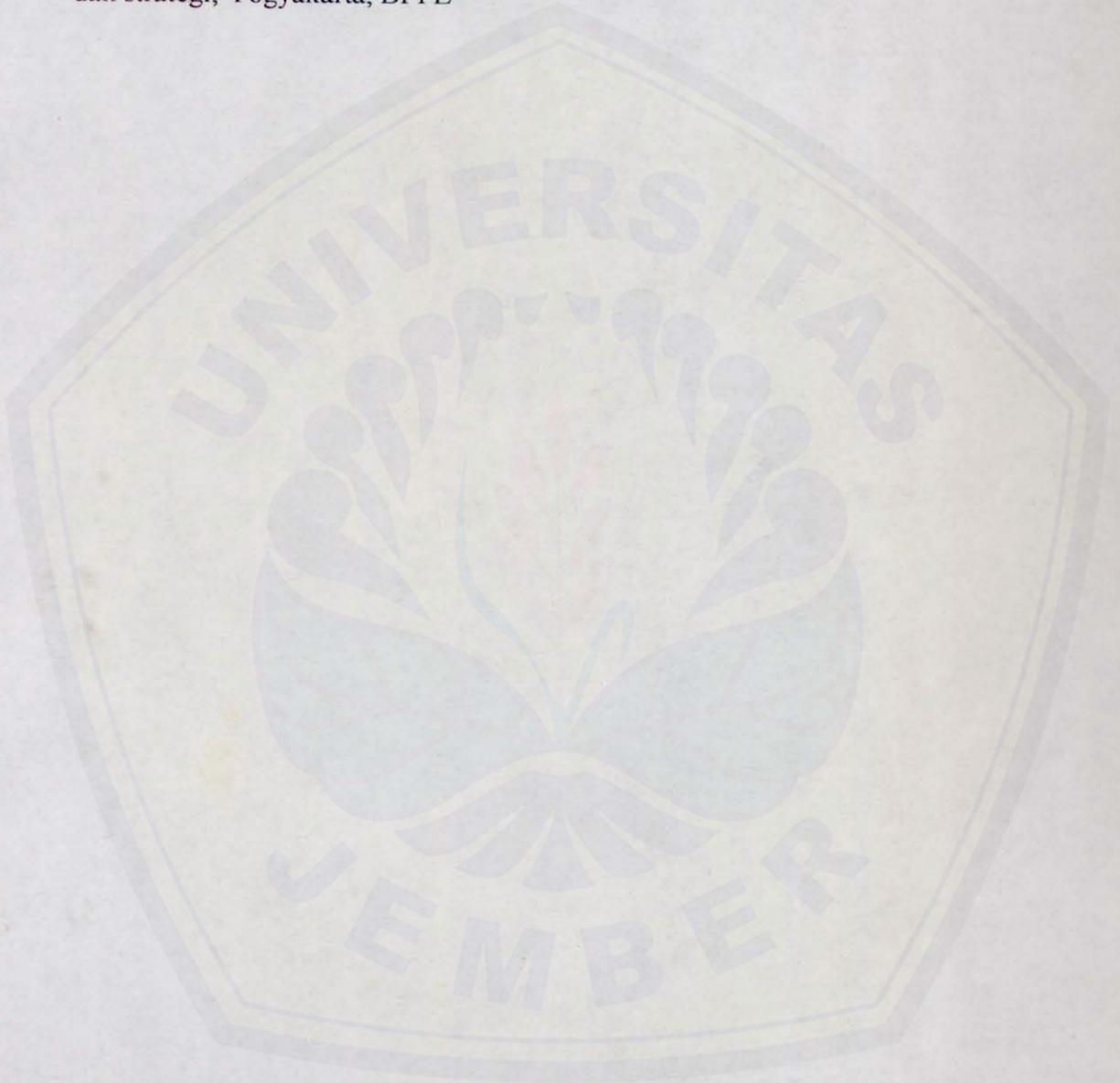
DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, 1995, Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, makalah seminar sehari Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya, UGM, Yogyakarta.
- Effendi, Sofian, Pelayanan Publik, Pemerataan dan Administrasi Negara Baru, artikel dalam Prisma Nomor 12, LP3ES, Jakarta, 19 1985, Metode penelitian masyarakat Jakarta: gramedia
- Surakmat, Winarno, 1982, pasar dan teknik Research. Bandung, cv Tartito
- Thoha, Miftah, Pembinaan organisasi, Rajawali Press, Jakarta, 1989
- Singarimbun, Masri fan Effendi, Sofiyan, 1989, Motode, penelitian survey Jakarta LP3ES
- L prince and W. Muller Charles, 1986, Hand book of organizingonal meansurement, massachusetts pittnam publishing
- Team 2001 – 2005, Rencana strategi Dinas lalu lintas dan AngkutaN Jalan
- B. Miles, matthew dan Huberman, Amichael, 1992 Analisis data kualitatif, jakarta, Universitas Indonesia
- Team 2001, keputusan Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Popinsi Jawa Timur
- Yamit, Zuliat, 2001, Manajemen kualitas produksi dan jasa, Eonosia, Jakarta
- Abbas, Salim, 1993, Manajemen transportasi, PT Raja Grafinda Persada, Jakarta
- Richart M. Steer, 1995 Efektivitas organisasi Erlangga, Jakarta 1995
- Sanafiah, Faisal, 1990, Metodologi penelitian kualitatif, Surabaya bina ilmu
- Suroto, 1983, Strategi pembangunan dan perencanaan kesempatan kerja, Yogyakarta, Gajah mada University press
- Salim, Emil, 1998, Pembangunan berwawasan lingkungan , Jakarta, LP3ES
- Maelong, lexy, 1995, Metode penelitian kualitatif, Jakarta, PT Gramedia
- Panuju , redi, 1997, Sistem komunikasi Indonesia, Yogyakarta, Pustaka pelajar

Koentjoroningrat, 1991, Metode penelitian masyarakat, Jakarta, PT.Gramedia

Kazt, Soul M, 1995 Modernisasi Administrasi untuk pembangunan nasional suatu tinjauan praktis, Jakarta, Bina Aksara

Maelong, Tjokrowiinoto, 1993, Politik pembangunan sebuah analisis konsep, arah dan strategi, Yogyakarta, BPFE



BUTIR-BUTIR PERTANYAAN PENELITIAN
UNTUK ORGANISASI LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN

Mohon dijawab pertanyaan-pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat Anda

Nama :

Alamat :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

Umur :

1. Bagaimana upaya-upaya Anda dalam mewujudkan ketrerpaduan manajemen dan rekayasa angkutan jalan?.....
.....
2. Bagaiman upaya-upaya Anda dalam mewujudkan keterpaduan manajemen dan rekayasa lalu lintas jalan?
.....
3. Tindakan-tindakan apa saja yang Anda lakukan dalam meningkatkan pengawasan dan pengendalian lalu lintas dan angkutan jalan?.....
.....

BUTIR BUTIR PERTANYAAN PENELITIAN
UNTUK APARAT PELAKSANA LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN

Mohon dijawab pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat Bapak

Nama :

Alamat :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

Umur :

1. Upaya apa saja yang Anda lakukan untuk meningkatkan pengawasan dan pengendalian LLAJ?.....
.....
.....
2. Tindakan apa yang Anda lakukan untuk peningkatan dan pengembangan kemampuan pegawai dalam pelayanan?.....
.....
.....
3. Bagaimana sikap Anda dalam mewujudkan sistem informasi dan manajemen LLAJJ?.....
.....
.....
4. Apakah menurut Anda kebijakan yang ada sudah layak?.....
.....
.....
5. Bagaimana sikap Anda terhadap kebijakan tersebut?.....
.....
.....
6. Bagaimana sikap pengguna jasa terhadap kebijakan itu?.....
.....
.....

BUTIR-BUTIR PERTANYAAN PENELITIAN
UNTUK PENGGUNA JASA LALAU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN

Mohon dijawab pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat Bapak:

Nama :

Alamat :

Jenis kelamin :

Umur :

1. Apakah Bapak merasakan nyaman, keselamatan dalam perjalanan?

.....
.....

2. Apakah petugas DLLAJ ada perkembangan terhadap pelayan LLAJ?

.....
.....

3. Apakah menurut Bapak, Fasilitas yang ada di DLLAJ sudah memenuhi?

.....
.....

4. Apakah petugas DLLAJ tegas terhadap yang melanggar?

.....
.....

5. Bagaimana pendapat Bapak terhadap tarif yang berlaku?

.....
.....

6. Bagaimana pendapat Bapak tentang pengembangan trayek?

.....
.....

7. Apakah kebijakan yang ada sudah layak?

.....
.....



Digital Repository Universitas Jember
DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Telp. (0331) 337818, 339385 Fax. (0331) 337818 Jember 68121
E-mail : lemlit_unej @ jember.telkom.net.id

nomor : 758 /J25.3.1/PL.5/2002
ampiran : -
perihal : Permohonan Ijin melaksanakan
Penelitian

13 Juli 2002

kepada : Yth. Kepala
Kantor Dinas D L L A J Kabupaten Jember
di -

JEMBER.

Menunjuk surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember No. 2130/J25.1.2/PL.5/2002 tanggal 09 Juli 2002, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : HOYI MULYANI / 98-1034
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik / Administrasi Negara
Alamat : Jl. Riau No. 13 Jember.
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan D L L A J Di Kabupaten Jember.
Lokasi : Kantor Dinas DLLAJ Kab. Jember.
Lama Penelitian : 2 (dua) bulan.

Maka kami mohon dengan hormat bantuan serta perkenan saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa bersangkutan dalam melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan saudara disampaikan terima kasih.



Dr. M. T. Sutikto, MSc.
NIP. 131 131 022

Penyembutan Kepada Yth. :

Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Jember
Mahasiswa ybs.
Arsip.



PEMERINTAH PROPINSI DAERAH TINGKAT I JAWA TIMUR
DINAS LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN DAERAH
BALAI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI JEMBER

Jl. Gajah Mada No. 210 Telp. (0331) 485866 - 423063

J E M B E R

SURAT KETERANGAN

Nomor : 0331/483 / 105 / 2002

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan kabupaten jember, menerangkan :

Nama : Hoyi mulyani / 98 -1034
Alamat : Jl. Riau no 13 Jember
Pekerjaan : Mhs. Fak. Ilmu Sosial dan politik Univ Jember
Keperluan : Penelitian Dalam Rangka Menyusun Skripsi

Bahwa yang bersangkutan benar-benar telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian di lingkungan Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan kabupaten Jember.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 2 September 2002

a.n. Kepala Dinas Lalu Lintas dan
Angkutan Jalan wilayah / Jember
DINAS LALU LINTAS DAN
ANGKUTAN JALAN DAERAH
BALAI PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR DI JEMBER
H. IMAM JAHDY
Nip. 510 057 297

Tembusan:

1. Badan Kesatuan Bangsa dan Linmas
2. Yang bersangkutan
3. Arsip

