



**PERANAN DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN JEMBER DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN
KABUPATEN JEMBER**

*The roles of Jember Transportation Departement in improving the service of
public transportation Jember Regency*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

Nurul Lailiya

NIM 120910201006

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2018**



**PERANAN DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN JEMBER DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN
KABUPATEN JEMBER**

*The roles of Jember Transportation Departement in improving the service of
public transportation Jember Regency*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

Nurul Lailiya

NIM 120910201006

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2018**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada.

1. Kedua Orangtua tercinta, Ayahanda Suyitno dan Ibunda Ulifah Widiastuti yang tidak pernah berhenti mendoakan anaknya, yang telah memberikan segala cinta, kasih sayang yang sangat tulus untukku;
2. Adikku Maulana Rizqi Ramadhan sebagai adik yang memberi penyemangat, inspirasi, pendorong agar kakak menjadi lebih dewasa, serta tempat untuk tertawa riang gembira.
3. Seluruh keluarga besarku yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, dan doa;
4. Bapak dan Ibu guru yang senantiasa membimbingku dari masa kanak-kanak hingga bangku kuliah;
5. Almamaterku, Program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

MOTTO

*“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar dan sekali-kali janganlah orang-orang yang tidak meyakini (kebenaran ayat-ayat Allah) itu menggelisahkan kamu”
(Q.S Ar-rum : 60)¹*



¹ <http://tafsirq.com/30-ar-rum/ayat-60> (diakses pada tanggal 04 Maret 2018 Pukul 13.33)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nurul Lailiya
NIM : 120910201006
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember dalam peningkatan pelayanan angkutan umum perkotaan Kabupaten Jember” adalah hasil karya sendiri berdasarkan pedoman penyusunan karya ilmiah. Setiap pengutipan substansi selalu menyertakan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi skripsi ini sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun, serta bersedia menerima sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 05 Juli 2018

Yang menyatakan,

Nurul Lailiya

NIM 120910201006

SKRIPSI

**PERANAN DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN JEMBER DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN
KABUPATEN JEMBER**

*The roles of Jember Transportation Departement in improving the service of
public transportation Jember Regency*

Oleh

Nurul Lailiya

NIM 120910201006

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Anastasia Murdyastuti. M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Peranan Dinas Pehubungan Kabupaten Jember dalam Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Kabupaten Jember ” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Jum’at, 31 Agustus 2018

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji :

Ketua,

Dr. Selfi Budi Helpiastuti., M. Si
NIP 197003221995122001

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si
NIP.19805101987022001

Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si
NIP. 195607261989021001

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II

Drs. Anwar, M.Si
NIP 196306061988021001

Tree Setiawan P, SAP, MPA
NIP 199010032015041001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP.195808101987021002

RINGKASAN

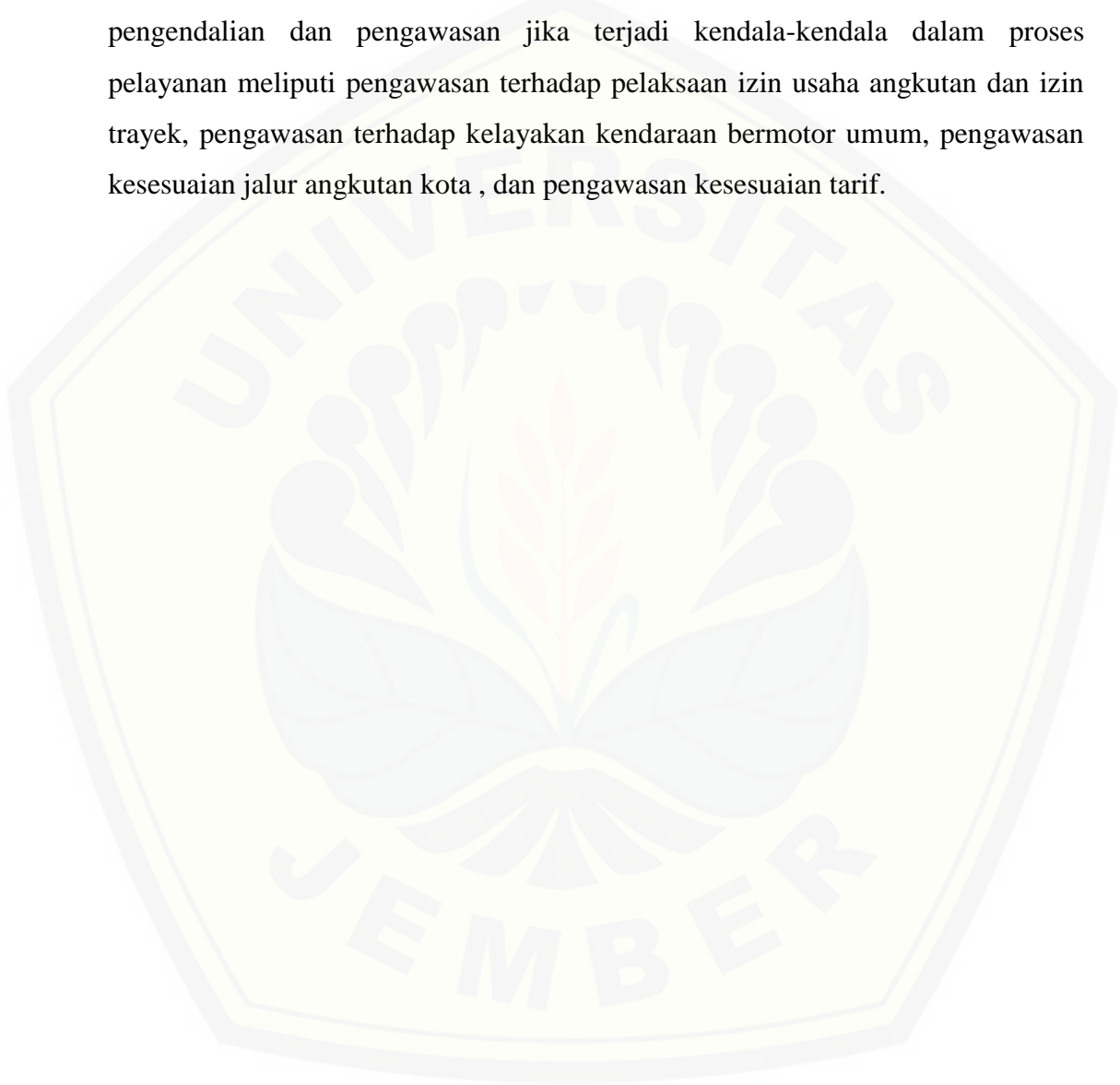
Peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember dalam Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Kabupaten Jember ; Nurul Lailiya ; 120910201006 ; 2018 ; 93 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tujuan utama yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember dalam Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Kabupaten Jember. Penelitian ini didasari oleh permasalahan yang ada dalam lingkup angkutan kota di Kabupaten Jember, yang mana jumlah trayek angkutan kota masih belum memadai untuk mencakup beberapa tempat khususnya dikawasan selatan dan barat kota Jember. Selain itu, angkutan kota dikabupaten Jember tidak nyaman karena masih banyak supir angkot yang ngetem terlalu lama dan kondisi angkutan sudah tidak layak. Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan dijelaskan beberapa peran yang harus dilakukan Dinas Perhubungan untuk mengatasi permasalahan pelayanan angkutan kota.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan sumber data primer maupun sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis interaktif oleh Miles dan Hubermann yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Teknik menguji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi.

Konsep yang digunakan untuk mengkaji peran Dinas Perhubungan adalah konsep Administrasi Negara, Pemerintah Daerah, Organisasi Publik, Peranan, Pelayanan Publik, Transportasi Publik, Trayek Angkutan Umum Perkotaan, dan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa peran Dinas Perhubungan dalam peningkatan pelayanan angkutan umum perkotaan yaitu peran dalam regulator, fasilitator, dan evaluator. Terdapat beberapa peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember dalam peningkatan pelayanan angkutan kota

Kabupaten Jember yaitu peran sebagai regulator, fasilitator dan evaluator. Pada bidang regulator, peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember yaitu membuat suatu aturan atau kebijakan dalam menetapkan jalur trayek angkutan kota, tarif, dan waktu operasional angkutan kota. Peranan dalam bidang fasilitator yaitu memberikan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan angkutan kota berupa sarana prasarana pendukung. Peranan dalam bidang evaluator adalah melakukan pengendalian dan pengawasan jika terjadi kendala-kendala dalam proses pelayanan meliputi pengawasan terhadap pelaksanaan izin usaha angkutan dan izin trayek, pengawasan terhadap kelayakan kendaraan bermotor umum, pengawasan kesesuaian jalur angkutan kota , dan pengawasan kesesuaian tarif.



PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember dalam peningkatan pelayanan angkutan umum perkotaan Kabupaten Jember”. Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu lancarnya penyusunan skripsi ini, yaitu.

1. Dr. Ardiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
2. Dr. H. Akhmad Toha, M.Si Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
3. Drs. Supranoto, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
4. Dr. Sutomo, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
5. Kedua dosen Pembimbing, Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si dan Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si. terima kasih atas segala bimbingan dan ilmu Ibu dan Bapak berikan selama penyusunan skripsi serta maaf atas segala kekurangan penulis selama ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
7. Bapak Mulyono selaku operator tersabar Program studi Ilmu Administrasi Negara;
8. Seluruh narasumber dari Dinas Perhubungan yang telah membantu selama penelitian dan penulisan skripsi ini.

9. Teman-Teman Sepmigia Putri Dinari, Alynda Ayu, Ayu Puspita, Nina Rizky Amalia, Ade Christin Tyas, Adinda Santoso, Galuh Adi, Rangga Eka, dan Viko Ferdiansyah yang telah menjadi rekan berdiskusi penulis selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember angkatan 2012. Terima kasih telah memberikan diskusi dan belajar bersama selama ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala dukungan dan bantuan hingga skripsi ini terselesaikan.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pihak lain yang berkepentingan kedepannya.

Penulis,
Nurul Lailiya

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN.....	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Paradigma Administrasi Publik.....	14
2.2 Pemerintah Daerah	16
2.3 Pengertian Organisasi Publik	18
2.4 Teori Peranan	19
2.5 Pelayanan Publik.	23

2.5.1	Pengertian Pelayanan Publik.....	23
2.5.2	Prinsip Pelayanan Publik	25
2.5.3	Standar Pelayanan Publik.....	26
2.5.4	Pelayanan Prima (Service Excellent).....	27
2.6	Transportasi Publik	28
2.7	Trayek Angkutan Umum Perkotaan.....	30
2.7.1	Penetapan Trayek Angkutan Umum	31
2.7.2	Kriteria Penetapan Trayek.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		35
3.1	Jenis Penelitian.....	36
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.3	Data dan Sumber Data	38
3.4	Penentuan Informan Penelitian	40
3.5	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	40
3.6	Teknik dan Menguji Keabsahan Data	42
3.7	Teknik Penyajian dan Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	47
4.1.1	Kabupaten Jember.....	47
4.2	Profil Dinas Perhubungan Kabupaten Jember	54
4.2.1	Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kabupaten Jember	55
4.2.2	Struktur Organisasi Dinas Pehubungan	56
4.2.3	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan.....	57
4.2.4	Tujuan dan Strategi Dinas Perhubungan Kabupaten Jember	58

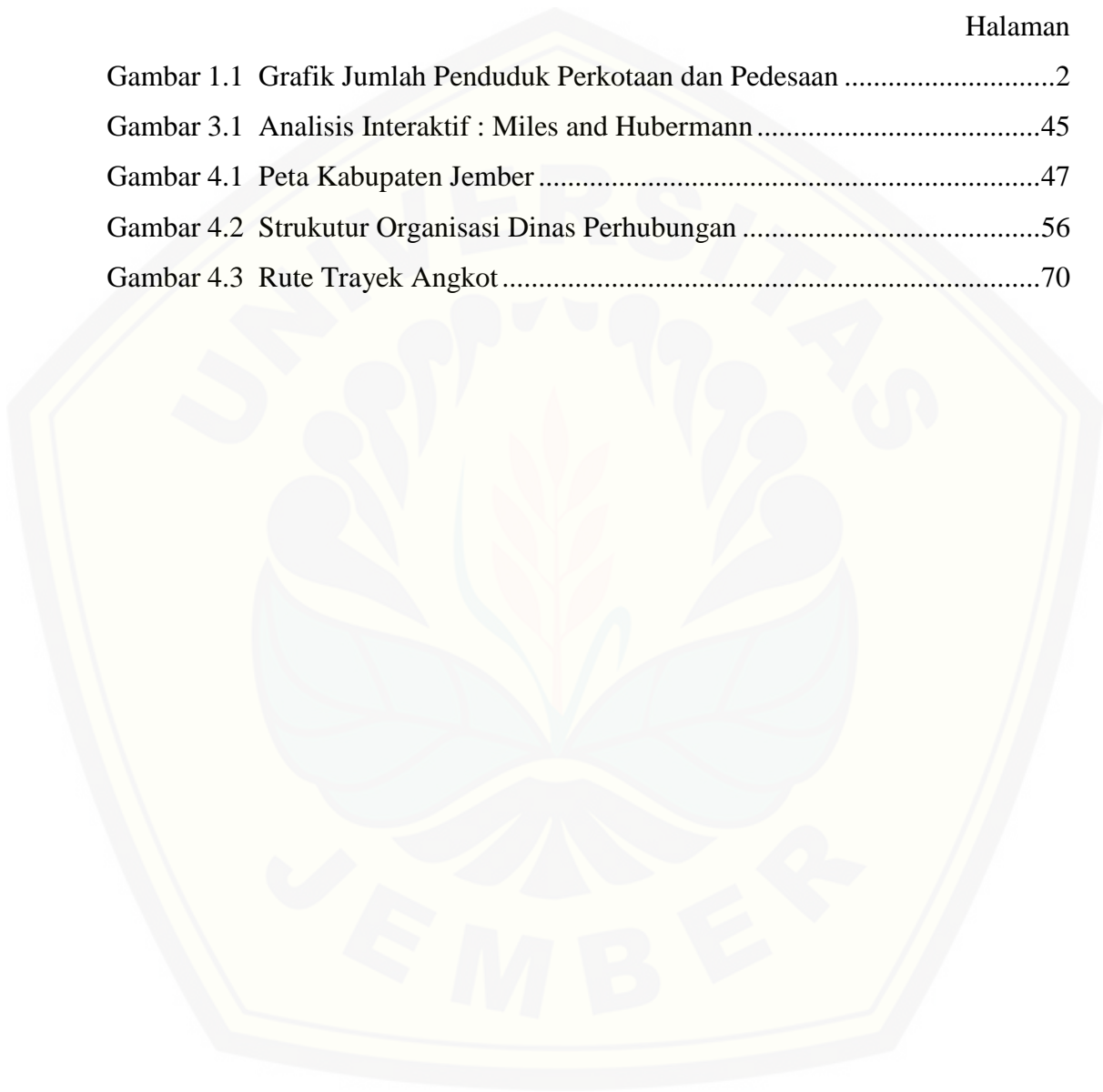
4.2.5 Strategi	59
4.3 Permasalahan Peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember Dalam Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Kabupaten Jember	59
4.4 Pembahasan Peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember Dalam Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Kabupaten Jember	67
4.4.1 Dishub sebagai pembuat kebijakan (regulator) dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota Kabupaten Jember	68
4.4.2 Dishub sebagai penyedia fasilitas (fasilitator) dalam upaya-upaya peningkatan pelayan masyarakat bidang angkutan kota di Kabupaten Jember	82
4.4.3 Dishub sebagai pengawas (evaluator) dalam upaya-upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kabupaten Jember	83
Bab V PENUTUP.....	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kriteria Ideal Angkutan Umum	4
Tabel 1.2 Data Angkutan Umum Perkotaan	9
Tabel 3.1 Daftar Nama Informan	40
Tabel 4.1 Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Jember Tahun 2010.....	52
Tabel 4.2 Data Angkutan Perkotaan	60
Tabel 4.3 Data Rute Trayek	72
Tabel 4.4 Tabel Jumlah Kendaraan Sumpersari	79
Tabel 4.5 Tabel Jumlah Kendaraan Kaliwates.....	79
Tabel 4.6 Tabel Jumlah Kendaraan Patrang	79
Tabel 4.7 Tabel Jumlah Penumpang Kendaraan Per Hari	80
Tabel 4.8 Tabel Jumlah Penduduk Kecamatan Sumpersari.....	81
Tabel 4.9 Tabel Jumlah Penduduk Kecamatan Kaliwates.....	81
Tabel 4.10 Tabel Jumlah Penduduk Kecamatan Patrang.....	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Jumlah Penduduk Perkotaan dan Pedesaan	2
Gambar 3.1 Analisis Interaktif : Miles and Hubermann	45
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Jember	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan	56
Gambar 4.3 Rute Trayek Angkot	70



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.....	94
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember	95
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.....	96
Lampiran 4 Peraturan Bupati Jember Nomor 39 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Jember	97
Lampiran 5 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan	110
Lampiran 6 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan	127
Lampiran 7 Surat Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Jember Nomor : 551.21/ /412 /2013	169
Lampiran 8 Surat Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Jember Nomor : 551.21/ 0361 /412 /2013	178
Lampiran 9 Foto Kegiatan Wawancara	182



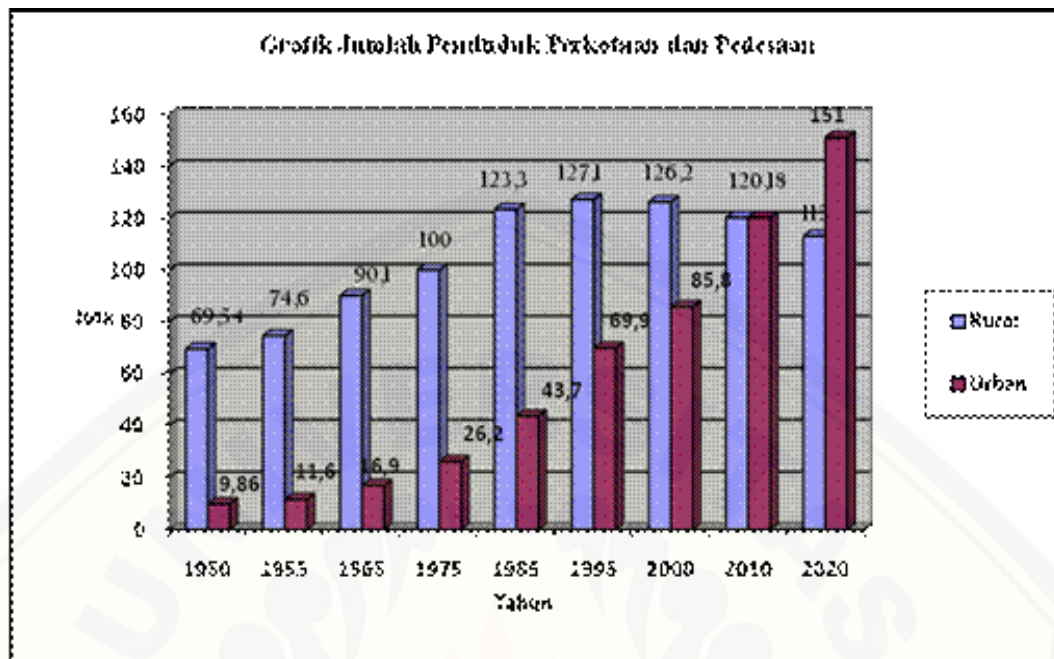
BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan penduduk di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun. Meningkatnya jumlah penduduk disertai dengan peningkatan kondisi sosial ekonomi sehingga berdampak terhadap meningkatnya migrasi penduduk dari desa ke kota (terutama di kota-kota besar). Hal tersebut membutuhkan penambahan berbagai fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan kehidupan serta sistem kebutuhan lainnya seperti alat perhubungan (alat transportasi). Alat transportasi digunakan untuk mempercepat dan mempermudah kegiatan manusia. Perkembangan sarana transportasi berdasarkan pada penemuan-penemuan teknologi baru, dan peningkatan jumlah penduduk. Akan tetapi, pencapaian sasaran pembangunan telah menimbulkan permasalahan di bidang transportasi di perkotaan. Diantaranya yaitu, kemacetan lalu lintas yang semakin serius.

Pertumbuhan pada sektor ekonomi memberi dampak terutama di kawasan perkotaan. Hal ini terlihat dengan terpusatnya penduduk di pusat kota-kota besar dan metropolitan. Dewasa ini tingkat pertumbuhan penduduk perkotaan telah mencapai $\pm 4\%$ per tahun, lebih tinggi dari tingkat pertumbuhan penduduk rata-rata nasional yang hanya mencapai $\pm 1,8\%$. Sampai akhir 1995 sejumlah 90 juta dari 200 juta penduduk atau 45% dari total penduduk nasional tinggal di wilayah perkotaan, dimana 60,5% dari penduduk perkotaan tersebut tinggal di kota-kota besar, metropolitan dan megapolitan. Dengan gejala seperti dapat diperkirakan pada tahun 2018 penduduk perkotaan akan mencapai 52% atau sekitar 140 juta jiwa penduduk perkotaan dari sekitar 270 juta jiwa penduduk Indonesia (Asdep Urusan Pengendalian Pencemaran Emisi Sumber Bergerak KLH RI, 2008) **(Gambar 1)**.

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Penduduk Perkotaan Dan Pedesaan



Sumber: data diolah dari berbagai sumber, 2017

Sebagian besar daerah perkotaan di Indonesia tidak mampu mengimbangi perkembangan populasi dan kebutuhan transportasi. Situasi ini menyebabkan kemacetan-kemacetan yang parah di kota-kota tersebut. Tidak seperti negara maju, kebanyakan negara berkembang tidak memiliki sistem transportasi yang memadai untuk menanggulangi peningkatan penggunaan kendaraan bermotor di daerah perkotaannya. Untuk itu, pemerintah harus menerapkan kebijakan sosial dan teknis yang dapat mengembangkan pola transportasi nasional sehingga dapat melayani kebutuhan masyarakat

Sistem transportasi publik adalah salah satu solusi untuk menjawab masalah-masalah transportasi di daerah-daerah perkotaan tersebut. Namun pada kenyataannya perkembangan transportasi publik di Indonesia saat ini adalah lambat. Di samping itu juga terdapat banyak penghambat yang membuat masyarakat Indonesia tidak memilih transportasi publik sebagai pilihan utama untuk berpergian. Dengan banyaknya masalah-masalah transportasi yang harus ditangani di Indonesia, operator transportasi sebaiknya menentukan prioritas dari kualitas pelayanan transportasi publik yang sudah ada. Penentuan prioritas

sebaiknya diselesaikan terlebih dahulu untuk menemukan faktor dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh.

Penentuan prioritas merupakan hal yang penting, karena kemampuan pemerintah untuk mengembangkan transportasi umum dibatasi oleh keterbatasan waktu, uang, dan sumber daya manusia. Pengukuran tingkatan pelayanan yang ditawarkan merupakan hal yang penting dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang potensial dan juga kelemahannya jika dibandingkan dengan moda transportasi lainnya (TRB, 1999). Pelayanan dan pembangunan sektor transportasi perkotaan sangat luas aspeknya, meliputi tersedianya prasarana dan sarana transportasi yang cukup untuk melayani kegiatan transportasi perkotaan, transportasi kendaraan bermotor dan tidak bermotor, sarana angkutan umum dan sarana angkutan pribadi.

Angkutan umum merupakan sektor penunjang utama terhadap mobilisasi penduduk perkotaan, dan sarana penunjang pengalokasian barang dan jasa yang merupakan unsur terpenting dalam penyelenggaraan kegiatan perekonomian dan pembangunan perkotaan. Selain kepentingan perekonomian angkutan umum juga diperlukan untuk tujuan sosial seperti bekerja, sekolah, berbelanja dan lainnya.

Pelayanan jasa transportasi perkotaan (Angkot) harus dilaksanakan dengan efisien dan efektif. Jasa transportasi perkotaan yang efisien dan efektif harus memiliki beberapa karakteristik yakni cepat, aman, memiliki kapasitas yang memadai, bertanggung jawab, murah dengan harga yang terjangkau. Karakteristik lancar dan aman ini berarti perjalanan dilakukan secara cepat dan pelayanan transportasi dilakukan tanpa mengalami kecelakaan selama perjalanan. Salah satu karakteristik lagi yang juga penting dalam pelayanan transportasi angkutan kota adalah kenyamanan bagi pengguna jasa transportasi perkotaan. Pengguna jasa dalam hal ini bukan barang, melainkan masyarakat yang melakukan perjalanan membutuhkan suasana yang nyaman, tidak berdesak-desakan, supir angkutan mengemudi dengan baik, tidak adanya tindak kejahatan dalam angkutan. Adapun beberapa kriteria ideal angkutan umum menurut Harries (1976) sebagai berikut:

Tabel 1.1 Kriteria Ideal Angkutan Umum

Keandalan	Kenyamanan	Keamanan	Murah	Waktu Perjalanan
Setiap saat tersedia	Pelayanan yang tepat	Terhindar dari kecelakaan	Ongkos relatif murah dan terjangkau	Waktu didalam kendaraan singkat
Kedatangan dan sampai tujuan tepat waktu	Terlindung dari cuaca buruk	Badan terlindung dari luka benturan		
Waktu total perjalanan singkat dari rumah menunggu dalam kendaraan, berjalan ke tujuan	Mudah turun naik kendaraan	Bebas dari kejahatan		
Waktu tunggu singkat	Tersedia tempat duduk setiap saat			
Sedikit berjalan kaki ke halte	Tidak berdesakan			
Tidak perlu berpindah kendaraan	Interior yang menarik			
	Tempat duduk yang enak			

Sumber : Harries (1976. Dikutip dari Thesis ITB, Ratna Dewi Anggraeni,2009)

Berdasarkan kriteria ideal angkutan umum di atas, menunjukkan masih kurangnya akses dan koneksi trayek angkutan umum yang memadai di Kabupaten Jember. Dengan rendahnya aksesibilitas angkutan umum mengakibatkan ketidakpastian pelayanan dan buruknya koneksi antar trayek dimana trayek terputus-putus sehingga penumpang kesulitan mencapai tempat yang dituju dan penumpang harus turun naik beberapa kali untuk mencapai tujuan yang menyebabkan biaya perjalanan menjadi sangat tinggi.

Hal lain yang lebih memprihatinkan adalah rata-rata angkutan umum di Kabupaten Jember sudah dalam usia yang uzur. Kendaraan angkutan umum sebagian besar tercatat keluaran tahun 1989, 1990, 1995, 1997, 1999, 2000, 2001, 2002. Belum lagi masalah kenyamanan yang masih jauh dari impian. Tidak adanya jadwal keberangkatan yang tetap sehingga calon penumpang tidak mendapat kepastian akan layanan angkutan kota terutama pada jam tidak sibuk. Dari segi peraturan yang berlaku Peraturan Pemerintah nomor 74 tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, maka pelayanan angkutan umum di Kota Jember ini sudah tidak sesuai. Syarat angkutan perkotaan adalah memiliki rute yang tetap dan teratur. Terjadwal, berawal, berakhir, dan menaikan atau menurunkan penumpang pada tempat yang ditentukan (terminal, halte, dan/atau rambu pemberhentian kendaraan bermotor umum). Selain itu disebutkan juga bahwa rencana umum jaringan trayek dikaji ulang secara berkala paling lama 5 tahun.

Salah satu bagian dari pengaturan angkutan umum adalah angkutan yang mengangkut khusus anak sekolah. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan hak seluruh masyarakat Indonesia, tidak terkecuali bagi pelajar yang memerlukan kepastian waktu operasinya. Sebagai contoh, di wilayah SMP 13 Jember, SMP 14 Jember, dan juga SMA 5 Jember tidak ada trayek yang dilewati angkutan kota. Setiap hari tampak para pelajar menggunakan angkutan pribadi khususnya pelajar SMP yang semestinya belum layak menggunakan sepeda motor sehingga faktor keamanan serta kenyamanan sangat minim. Dengan melihat kondisi ketersediaan sarana dan cakupan pelayanan angkutan umum perkotaan di Kabupaten Jember saat ini, sebagian besar pengguna angkutan kota hanya para pedagang dan pelajar, itupun karena tidak ada pilihan moda lainnya (captive rider). Potensi pengguna pelayanan angkutan umum ini sangat perlu dipertahankan, terlebih lagi ketersediaan transportasi bagi para pelajar merupakan salah satu parameter dalam proses penilaian program pemerintah untuk pemenuhan pelayanan dasar masyarakatnya.

Guna meningkatkan pelayanan transportasi perkotaan efisien dan efektif dibutuhkan pelayanan aman, nyaman dan lancar bagi para pengguna angkutan kota (Angkot). Dalam hal ini sarana angkutan atau kondisi angkutan kota yang

baik merupakan faktor utama. Angkutan kota harus memberikan kenyamanan baik yang dapat dilihat dalam bentuk fisik ataupun tidak. Kondisi fisik dari mobil angkot itu sendiri dan juga pengemudi bisa bertanggung jawab dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan kerjasama antara pemerintah, pihak penyedia layanan angkutan. Berdasarkan yang tercantum dalam Undang-Undang 22 Tahun 2009 Pasal 13 butir 1 dalam penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan harus dilakukan secara terkoordinasi oleh setiap penyelenggara beserta pihak-pihak yang terkait dalam penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Agar terwujudnya suatu pelayanan transportasi publik yang aman dan nyaman dibutuhkan kerjasama dengan pihak-pihak lainnya yang terkait, karena dalam penyediaan pelayanan publik suatu organisasi tidak dapat bekerja sendiri. Secara fungsional diperlukan koordinasi antara Dinas Perhubungan dan pihak-pihak terkait pelayanan jasa transportasi angkutan kota. Koordinasi yang dimaksud ialah koordinasi yang menciptakan keserasian tujuan, sikap dan pandangan dan tindakan-tindakan di antara satuan-satuan kerja, baik di dalam lembaga maupun di antara berbagai lembaga (LAN, 1982:56). Lain halnya Kebutuhan koordinasi menurut Syafiie (1999:87) :

“ Koordinasi begitu dibutuhkan oleh manajemen pemerintahan di Indonesia, koordinasi menempati peranan penting karena begitu banyak kita temui tumpang-tindihnya pekerjaan yang disebabkan tidak adanya tujuan dan kepentingan bersama. Sebagai contoh; prasarana jalan yang begitu dibutuhkan oleh masyarakat umum, berkali-kali harus dibongkar, hanya untuk keperluan pemasangan pipa air minum pada satu pekerjaan, kemudian pada kesempatan lain karena pemasangan kabel telepon, dan akhirnya belum berapa lama di bongkar pasang kembali untuk pemasangan kabel listrik.”

Perlu disadari bahwa manusia terbagi dalam dua segmen utama, yaitu kelompok *choice* dan kelompok *captive*, dimana kelompok *choice* ini terdiri dari orang-orang yang dapat memilih berbagai jenis moda angkutan untuk menunjang pergerakannya, sedangkan kelompok *captive* terdiri dari orang-orang yang hanya dapat menggunakan satu jenis moda saja dalam melakukan pergerakannya (Triwibowo, 2002:1). Dan di Indonesia, jumlah kelompok *captive* ini sangat

signifikan berpengaruh terhadap sistem transportasi angkutan umum sebab kelompok *captive* ini memiliki prosentase yang sangat banyak dan lebih besar daripada kelompok *choice* akibat adanya keterbatasan dari kelompok *captive* ini terhadap berbagai aspek, baik itu aspek fisik, legal, ataupun finansial. Keterbatasan inilah yang pada akhirnya menyebabkan kelompok *captive* ini sangat tergantung terhadap keberadaan angkutan umum, dan apabila angkutan umum tidak dapat memenuhi kebutuhan mereka maka mereka akan berusaha untuk beralih menjadi pengguna kendaraan pribadi sehingga pada akhirnya Tanpa adanya suatu sistem transportasi yang layak dan aman, perpindahan orang maupun barang akan menjadi suatu hal yang tidak mungkin dan sulit dilakukan. Sudah saatnya dilakukan perbaikan dan pengkajian ulang atas sistem transportasi yang ada di Indonesia. Kasus-kasus tersebut mampu menjadi kajian tersendiri didalam memperbaharui sistem transportasi publik di masa mendatang.

Mengingat pentingnya pelayanan jasa transportasi menurut Adisasmita & Adji (2011:63) diperlukan peranan pemerintah sebagai regulator dalam mengatur, membina dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan transportasi. Dari pernyataan tersebut terlihat bahwa pemerintah memegang peranan penting sebagai penyelenggara layanan transportasi di perkotaan. Sistem transportasi sendiri merupakan sistem yang rumit, terdapat beberapa subsistem yang saling berkaitan satu dengan lainnya, yakni pemerintah kota sebagai pembuat aturan, pihak swasta sebagai penyedia layanan angkutan kota dan masyarakat sebagai pengguna layanan angkutan kota.

Guna mendukung pelayanan publik dalam jasa transportasi agar terhindar dari tumpang tindih pekerjaan, kekacauan dan percekocokan diperlukan koordinasi yang baik. Koordinasi penyelenggaraan pelayanan transportasi (perkotaan) harus dilakukan tidak hanya secara internal dalam masing-masing lembaga penyelenggara pelayanan angkutan kota, maupun secara eksternal antar lembaga tersebut, artinya dilakukan koordinasi secara menyeluruh. Bila penyelenggaraan kegiatan pelayanan transportasi dilakukan secara terkoordinasi, maka diharapkan akan terwujudnya sistem transportasi perkotaan yang efektif dan efisien. Sistem

transportasi perkotaan yang efektif dan efisien, akan berdampak terhadap kelancaran, keteraturan, dan ketertiban lalu lintas (Adisasmita & Adji, 2011: 20).

Permasalahan transportasi Indonesia yang telah dijelaskan di atas khususnya juga terjadi pada salah satu daerahnya yang berada di provinsi Jawa Timur. Menurut Jurnal transportasi dari Achmad Wicaksono (2014: 107-116), kinerja layanan prasarana transportasi di Provinsi Jawa Timur telah dikaji atau diteliti. Hasil yang diperoleh adalah perlu beberapa perbaikan di dua sektor yakni sebagai berikut.

1. Kinerja terkait angkutan penumpang yang teridentifikasi perlu untuk ditingkatkan adalah aspek keterpaduan dan kapasitas daya tampung terhadap aktivitas penumpang.
2. Kinerja terkait angkutan barang yang teridentifikasi perlu untuk ditingkatkan adalah aspek:
 - (a) keterpaduan layanan multi moda, (b) keteraturan layanan, (c) kemudahan dicapai, (d) ketepatan waktu, (e) Ketertiban dan (f) Efisiensi.

Berdasarkan analisis ini bisa dilihat bahwa layanan angkutan barang masih banyak yang perlu dibenahi bila dibanding dengan layanan angkutan penumpang.

Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan pada permasalahan transportasi umum khususnya angkutan kota di salah satu daerah di Jawa Timur yaitu Kabupaten Jember. Kabupaten Jember berdasarkan data statistik hasil sensus tahun 2010 adalah daerah yang dihuni yakni 2.332.726 jiwa dengan kepadatan penduduk 708,32 jiwa/km. Dari kepadatan penduduk tersebut, pemerintah memberikan fasilitas angkutan untuk kegiatan aktifitas masyarakat dengan berbagai jenis angkutan. Pengertian Angkutan menurut Peraturan Menteri Nomor 35 tahun 2003 tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan yaitu Angkutan adalah pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Sedangkan pengertian Angkutan Kota adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu Daerah Kota atau wilayah Ibukota Kabupaten atau dalam Daerah Khusus Ibukota dengan menggunakan mobil bus

umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek. Jumlah sektor angkutan umum perkotaan di Kabupaten Jember adalah sebagai berikut.

Tabel 1.2 Data Angkutan Umum Perkotaan

No	Rute	Panjang Rute	Lin	Damri	Keterangan
1	A	17	31	8	
2	B	18	31	7	
3	C	15	18	-	
4	D	19	36	11	
5	E	16	32	6	
6	G	18	42	-	
7	H	20	10	-	
8	K	15	18	-	
9	L	18	7	-	
10	N	17	14	-	
11	O	18	14	-	
12	P	15	10	-	
13	Q	19	12	-	
14	R	16	15	-	
15	T	18	6	-	
16	V	5	7	-	
17	AT	16	2	-	
Jumlah total			302	32	

Sumber. Dinas Perhubungan Jember, 2017

Menurut data di atas, jumlah angkutan kota dari beberapa trayek pada jenis kendaraan lin atau mikrolet berjumlah 302 dan bus DAMRI 32 buah. Sementara angkutan desa di Kabupaten Jember berjumlah 464 buah dari 15 trayek (Dinas Perhubungan, 2017). Angkutan pribadi menurut Kasatlantas Polres Jember AKP Nopta Histariz Suzan, terakhir 2015 tercatat jumlah kendaraan bermotor di Jember sebanyak 770.000-an unit. Dari jumlah itu, sekitar 70%-75% merupakan kendaraan roda dua (diakses dari <http://koran-sindo.com/page/news/2016-03-29/6/80> tanggal 19 september 2017).

Pada Penelitian ini, peneliti fokus pada angkutan kota mikrolet atau lin. Dengan jumlah lin atau mikrolet di Kabupaten Jember yang tertera di atas, ada

beberapa permasalahan yang ada dalam lingkup angkutan kota di Kabupaten Jember. Beberapa permasalahan terkait yakni sebagai berikut.

- a. Dari jumlah trayek yang mencapai 17, Jumlah trayek angkutan kota masih belum memadai untuk mencakup beberapa tempat khususnya seperti kawasan di selatan dan barat kota Jember. Terutama kurang mengaktifkan kembali terminal Ajung yang sudah lama tidak digunakan secara maksimal. (diakses dari [http://www.antarajatim.com/berita/176259/dishub-jember-uji-coba-delapan-trayek-baru tanggal 18 september 2017](http://www.antarajatim.com/berita/176259/dishub-jember-uji-coba-delapan-trayek-baru-tanggal-18-september-2017)).
- b. Angkutan kota di Kabupaten Jember tidak nyaman karena Masih banyak sopir angkot yang ngetem terlalu lama dengan trayek yang sudah di atur akhirnya tidak on time. (diakses dari <http://koran-sindo.com/page/news/2016-03-29/6/80> tanggal 19 september 2017)

Permasalahan di atas di konfirmasi pada wawancara dengan kepala bidang Lalu lintas Dinas Perhubungan Kabupaten Jember Bapak Leon Lazaurdy pada tanggal 18 september 2017 pkl 13.25 WIB sebagai berikut.

“Permasalahan hampir sama dengan kota atau kabupaten lain saya rasa. Seperti contoh yang mbak bicarakan mengenai trayek memang masih belum memadai karena beberapa daerah masih belum bisa dijangkau. Dan masalah utamanya minat ke angkot juga sedikit. untuk minat kita gak bisa apa-apa kecuali ada kebijakan pembatasan kendaraan pribadi dan perbaikan pelayanan dan transportasinya.”

Wawancara di atas menyatakan bahwa semua permasalahan yang dipaparkan mengenai trayek adalah benar dan bahkan sudah menjadi permasalahan yang sudah ada sejak lama. Bahkan semakin kompleks dengan minat masyarakat pada angkutan kota yang menurun karena merebaknya kendaraan pribadi. Tentu hal ini menjadi perhatian utama pemerintah daerah khususnya Dinas Perhubungan bagaimana menyelesaikan permasalahan tersebut.

Beberapa hal yang ada di atas terkait dengan salah satu tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Jember yaitu terkait dengan trayek angkutan umum. Dinas Perhubungan di Kabupaten Jember sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Bupati nomor 47 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Jember adalah merupakan

perangkat daerah yang memiliki tugas pokok membantu bupati dalam merumuskan kebijakan, melaksanakan koordinasi dibidang angkutan, pembinaan manajemen dan rekayasa lalu lintas pembangunan sarana dan prasarana bidang perhubungan maupun pengawasan penyelenggaraan ijin dibidang komunikasi dan tugas lain yang diberikan oleh bupati. Adapun Manajemen dan rekayasa lalu lintas dilaksanakan dalam rangka menjamin keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas dan angkutan dengan kegiatan meliputi :

1. perencanaan
2. pengaturan
3. perekayasaan
4. pemberdayaan dan,
5. pengawasan

Secara singkatnya Dinas Perhubungan mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam pengaturan lalu lintas jalan yang merupakan bagian dari tugas utama pemerintah daerah dalam bidang lalu lintas dan angkutan jalan di Jember. Angkutan jalan diperjelas tugasnya dalam Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas angkutan jalan. Berdasarkan pasal 262 ayat 2 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan kewenangan petugas dinas perhubungan secara umum hanya dilaksanakan di terminal dan atau tempat alat penimbangan secara tetap.

Tugas utama Dinas Perhubungan sama halnya memainkan peran dalam sebuah pelayanan kepada masyarakat untuk membantu bupati dalam merumuskan kebijakan, melaksanakan koordinasi dibidang angkutan, pembinaan manajemen dan rekayasa lalu lintas pembangunan sarana dan prasarana bidang perhubungan maupun pengawasan penyelenggaraan ijin dibidang komunikasi dan tugas lain yang diberikan oleh bupati. Jadi Pengertian peran dalam hal ini sesuai dengan pengertian Soekanto (1987:221) yang mengemukakan peranan lebih banyak menunjukkan pada fungsi, penyesuaian diri dan sebagai suatu proses, jadi tepatnya adalah bahwa seseorang menduduki suatu posisi atau tempat dalam masyarakat serta menjalankan suatu peranan.

Melihat dari kondisi pelayanan transportasi angkutan Kabupaten Jember yang mengalami banyak permasalahan, perlu disadari akan pentingnya peningkatan pelayanan transportasi publik secara aman dan nyaman bagi pengguna angkutan kota di Kabupaten Jember secara efisien dan efektif. Untuk meningkatkan pelayanan tersebut perlu adanya kerjasama antara pihak-pihak terkait, dalam hal ini Dinas Perhubungan Kabupaten Jember sebagai suatu organisasi pemerintah yang bertugas melaksanakan kewenangan desentralisasi dibidang lalu lintas dan angkutan jalan di Kabupaten Jember.

Berdasarkan beberapa permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk membahas mengenai “Peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember Dalam Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kabupaten Jember”. Beberapa peran dilakukan dengan harapan untuk mencapai tujuan dari Dinas perhubungan Kabupaten Jember. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Perhubungan Kabupaten Jember mengacu pada Keputusan Menteri Perhubungan No. KM. 35 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum. Ukuran pelayanan yang baik dan layak antara lain mencakup pelayanan yang aman, nyaman, cepat, dan biaya murah.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah menurut Lincoln dan guba (1985) yang dikutip Moleong (2000:62) adalah suatu masalah yang bersumber dari hubungan antara dua faktor lebih yang menghasilkan situasi yang membingungkan. Rumusan masalah yang akan dikaji adalah bagaimana “**Peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember Dalam Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Kabupaten Jember**”?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian, namun apa yang hendak dicapai tidak boleh menyimpang dari apa yang sudah dicantumkan dalam perumusan masalah. Hal ini bertujuan agar penelitian bisa fokus dan tidak keluar dari pembahasan permasalahan atau dengan

kata lain memberikan bingkai penelitian adalah pernyataan mengenai apa yang hendak kita capai. Sesuai definisi yang sudah tercantum diatas, tujuan penelitian ini adalah terdeskripsikannya Peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember Dalam Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat penelitian

Setiap penelitian penelitian yang dilakukan harus memiliki manfaat kepada masyarakat lingkungan sekitar terkait objek dan bahasan penelitian. Manfaat penelitian ini akan memberikan kegunaan dari ranah akademis, pemerintah dan instansi terkait, serta kehidupan masyarakat secara luas. Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat praktis

Penelitian ini bermanfaat untuk lembaga terkait sebagai tinjauan teoritis dan masukan atas Peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember Dalam Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Kabupaten Jember

1.4.2 Manfaat Bidang Akademik

Penelitian ini bermanfaat untuk bidang akademik yakni sebagai tambahan pengetahuan tentang Peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember Dalam Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Kabupaten Jember, serta memberi acuan pada penelitian yang akan datang.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Konsep dasar menjadi suatu bagian yang penting dalam sebuah penelitian, dari konsep dasar inilah peneliti akan menyusun sejumlah konsep secara teoritis yang bertujuan untuk membantu membangun kerangka berpikir peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Menurut Silalahi (2012:112), konsep merupakan abstraksi mengenai fenomena sosial yang dirumuskan dalam generalisasi dari sejumlah karakteristik peristiwa atau fenomena sosial tertentu.

Konsep dasar dalam penelitian ini dibangun atas beberapa teori-teori yang terkait yang akan digunakan untuk mengkaji penelitian ini. Berikut merupakan rangkaian konsep dasar yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini.

1. Administrasi Negara
2. Pemerintah Daerah
3. Organisasi Publik
4. Peranan
5. Pelayanan Publik
6. Transportasi publik
7. Trayek Angkutan umum perkotaan
8. Masyarakat

Beberapa konsep dasar tersebut diharapkan mampu membentuk kerangka berpikir peneliti yang kemudian dapat mempermudah peneliti untuk menemukan jawaban atas suatu penelitian yang telah dirumuskan. Dengan kata lain, beberapa konsep tersebut menjadi gambaran umum bagi peneliti untuk mengkaji lebih lanjut proses restrukturisasi yang dilakukan Peranan Dinas Perhubungan Dalam pengaturan trayek angkutan umum perkotaan Kabupaten Jember.

2.1 Paradigma Administrasi publik

Definisi administrasi publik menurut John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus dalam Syafiie, Tandjung, dan Modeong (1999:24-25) adalah sebagai berikut.

1. *Public administration involves the implementation of public policy which has been determine by representative political bodies.*
2. *Public administration may be defined as the coordination of individual and group efforts to carry out public policy. It is mainly accupied with the daily work of governments.*
3. *In sum, public administration is a process concerned with carrying out public policies, encompassing innumerable skills and techniques large numbers of people.*

Jadi menurut Pfiffner dan Presthus antara lain sebagai berikut :

1. Administrasi publik meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
2. Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
3. Secara global, administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang (p. 24-25).

Adapun definisi administrasi publik menurut Felix A. Nigro dan Lloyd G. Nigro dalam Syafie, Tandjung, dan Modeong (1999:25-26) adalah :

1. *(Public Administration) is Cooperative group effort in public setting.*
2. *(Public Administration) covers all three branches : executive, legislative and judicial, and their interrelationships.*
3. *(Public Administration) has an important role formulating of public policy and is thus a part of the political process.*
4. *(Public Administration) is closely associated with numerous private groups and individuals in providing services to the community.*
5. *(Public Administration) is different in significant ways from private administration.*

Jadi menurut Nigro bersaudara ini :

1. (Administrasi Publik) adalah suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. (Administrasi Publik) meliputi ketiga cabang pemerintahan : eksekutif, legislatif dan yudikatif serta hubungan di antara mereka.
3. (Administrasi Publik) mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
4. (Administrasi Publik) sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.
5. (Administrasi Publik) dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan (p. 25-26).

Di tingkat dunia, dalam beberapa dekade terakhir ini masyarakat terus menuntut pelayanan publik yang semakin baik. Masyarakat juga semakin lugas dalam menunjukkan ketidakpuasannya terhadap kinerja lembaga pelayanan publik yang mereka anggap buruk. Selain itu, tuntutan terhadap penegakan demokrasi juga merupakan isu serius yang tidak dapat diabaikan. Hal-hal yang dikemukakan di atas juga terjadi di Indonesia, dan bergulir semakin kencang terutama setelah era reformasi tahun 1998. Tidak ada pilihan lain bagi setiap pemerintahan di dunia selain merespon tuntutan masyarakat atas pelayanan publik yang lebih baik. Di Indonesia, yang dilakukan oleh pemerintah salah satunya adalah dengan melakukan reformasi administrasi publik, yang populer dikenal sebagai reformasi birokrasi.

2.2 Pemerintah Daerah

Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang Pasal 18 ayat (1) UUD Tahun 1945), sebagai pelaksanaan dari ketentuan tersebut maka diundangkanlah Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang

Pemerintahan Daerah. Kewenangan untuk daerah kabupaten dan kota didasarkan pada asas desentralisasi saja dalam wujud otonomi yang luas, nyata, dan bertanggung jawab. Menurut Bagir Manan (2005:37-38), Kewenangan otonomi yang luas adalah keleluasaan daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang mencakup kewenangan semua bidang pemerintahan kecuali kewenangan di bidang politik, luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, agama serta kewenangan bidang lainnya yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah, di samping itu keleluasaan otonomi mencakup pula kewenangan yang utuh dan bulat dalam penyelenggaraannya mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian, dan evaluasi.

Dalam Pasal 1 angka 8 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintahan Daerah, “Desentralisasi adalah penyerahan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonomi”. Sedangkan Asas otonomi adalah prinsip dasar penyelenggaraan Pemerintahan Daerah berdasarkan Otonomi Daerah. Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemberian otonomi seluas-luasnya kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Menurut Sarundajang (2002:54), mengenai alasan dan tujuan desentralisasi berdasarkan geografi ada 5 hal. salah satu dari ke 5 alasan dan tujuan desentralisasi yaitu Local responsiveness, mencakup bagaimana desentralisasi memberi tanggapan dan kontribusi terhadap pemenuhan pelayanan publik (kesehatan, pendidikan, dan sebagainya). Serta adanya akselerasi pembangunan social ekonomi untuk pemenuhan hak-hak dasar (termasuk lingkungan hidup yang sehat), pengaturan alokasi sumber daya pembangunan yang dapat memenuhi perasaan keadilan, serta jaminan keamanan dan perlindungan Hak Asasi Manusia bagi masyarakat. Maka, dalam hal ini pemerintah daerah setelah adanya otonomi daerah diberikan hak untuk melayani masyarakat demi tercapainya kesejahteraan.

2.3 Pengertian Organisasi Publik

Organisasi publik memiliki definisi yang sangat beragam. Sulistyani (2009:55) memandang organisasi publik sebagai instansi pemerintah yang memiliki legalitas formal, difasilitasi oleh negara untuk menyelenggarakan kepentingan rakyat disegala bidang yang sifatnya kompleks. Selain itu, menurut penelaahan peneliti atas penjelasan Mahmudi (2011) dapat terlihat bahwa Mahmudi memandang organisasi publik sebagai instansi yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan sosial. Sedikit berbeda dengan definisi organisasi publik di atas, Mahsun (2006:14) menjelaskan bahwa “Organisasi publik bukan hanya organisasi sosial, organisasi non profit dan organisasi pemerintah. Organisasi sektor publik adalah organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa ke pada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum.” Berdasarkan beberapa definisi di atas mengenai organisasi publik, peneliti menyimpulkan bahwa organisasi publik merupakan organisasi yang menyelenggarakan kebutuhan masyarakat dengan difasilitasi oleh pemerintah.

Organisasi Publik Sebagai Pemberi Layanan Publik Karakteristik organisasi publik berbeda dengan organisasi lain. Konsep “publik” memiliki makna bahwa organisasi publik memiliki area orientasi pada sektor publik. Sulistyani (2009:54) mengartikan istilah “publik” sebagai pelanggan, yaitu seluruh masyarakat yang dilayani melalui lembaga atau instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik. Lebih lanjut Sulistyani (2009:55) menjelaskan bahwa “Organisasi publik sebagai lembaga-lembaga negara, instansi pemerintah yang memiliki legalitas formal, difasilitasi oleh negara untuk menyelenggarakan kepentingan rakyat di segala bidang yang sifatnya kompleks. Organisasi publik bergerak di lapangan pelayanan publik yang merupakan kewajiban negara, sehingga tidak berkaitan dengan kewajiban mencari laba (non profit oriented).” Hal ini dipertegas oleh penjelasan Mahsun (2006:6) yang mengatakan bahwa organisasi *non profit oriented* merupakan organisasi yang bertujuan untuk menyediakan atau menjual barang dan/atau jasa dengan maksud

untuk melayani dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penjelasan Mahsun (2006) merujuk pada suatu kesimpulan bahwa pemerintah merupakan organisasi sektor publik terbesar yang berkewajiban untuk menyediakan barang dan pelayanan publik untuk dinikmati masyarakat secara adil dan merata sebagai bentuk imbalan tidak langsung atas kewajiban membayar pajak yang telah mereka lakukan.

2.4 Teori Peranan

Peranan menurut Poerwadarminta (1995:751) adalah “tindakan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa” Berdasarkan pendapat di atas peranan adalah tindakan yang dilakukan orang atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa, peranan merupakan perangkat tingkah laku yang diharapkan, dimiliki oleh orang atau seseorang yang berkedudukan di masyarakat. Kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan pengetahuan, keduanya tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Menurut Soerjono Soekanto (2002:243) Pengertian Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya maka ia menjalankan suatu peranan. Konsep tentang Peran (role) menurut Komarudin (1994:768) dalam buku “ensiklopedia manajemen” mengungkap sebagai berikut :

- a. Bagian dari tugas utama yang harus dilakukan oleh manajemen;
- b. Pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu status;
- c. Bagian suatu fungsi seseorang dalam kelompok atau pranata;
- d. Fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang ada padanya;
- e. Fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab akibat

Peranan menurut Grass, Mason dan MC Eachern (1995: 100) yang dikutip dalam buku pokok-pokok pikiran dalam sosiologi karangan David Bery mendefinisikan peranan sebagai perangkat harapan-harapan yang dikenakan pada individu atau kelompok yang menempati kedudukan sosial tertentu Namun, lain lagi pengertian peranan yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto. Ia mengatakan bahwa peranan (role) merupakan aspek dinamis kedudukan (status).

Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan (Soerjono Soekanto, 2002:243).

Peranan adalah perangkat harapan- harapan yang dikenakan pada individu atau kelompok untuk melaksanakan hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemegang peran sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Setiap orang memiliki macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal ini sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. Berdasarkan pengertian tersebut dapat diambil pengertian bahwa peranan merupakan penilaian sejauh mana fungsi seseorang atau bagian dalam menunjang usaha pencapaian tujuan yang ditetapkan atau ukuran mengenai hubungan 2 (dua) variabel yang merupakan hubungan sebab akibat. Menurut Soerjono Soekanto (2002: 243), peranan mencakup tiga hal, yaitu:

- a. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan;
- b. Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi;
- c. Peranan yang dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Perlu adanya peran pemerintah yang secara optimal dan mendalam untuk membangun masyarakat, maka peran pemerintah yang dimaksud antara lain

1. Pemerintah sebagai regulator

Pemerintah sebagai regulator adalah membuat suatu aturan atau kebijakan yang nantinya dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai regulator, pemerintah memberikan acuan dasar kepada masyarakat sebagai instrumen untuk mengatur segala kegiatan pelaksanaan pembangunan.

2. Pemerintah sebagai fasilitator

Pemerintah sebagai fasilitator yaitu memberikan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan kepada semua lapisan masyarakat tanpa membedakan status ataupun jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang dirasakan oleh masyarakat.

3. Pemerintah sebagai evaluator

Peran pemerintah sebagai evaluator adalah melakukan pengendalian dan pengawasan jika terjadi kendala-kendala dalam proses pelayanan agar tujuan dan sasaran dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan rencana.

Peran Pemerintah Daerah dalam menjamin tersedianya Angkutan umum untuk jasa Angkutan orang dalam wilayah Kabupaten/Kota sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 pasal 18 adalah sebagai berikut :

- a. penetapan Rencana Umum Jaringan Trayek dan kebutuhan Kendaraan Bermotor Umum untuk Angkutan orang dalam Trayek;
- b. penyediaan prasarana dan fasilitas pendukung Angkutan umum;
- c. pelaksanaan penyelenggaraan perizinan Angkutan umum;
- d. penyediaan Kendaraan Bermotor Umum;
- e. pengawasan terhadap pelaksanaan standar pelayanan minimal Angkutan orang yang telah ditetapkan;
- f. penciptaan persaingan yang sehat pada industri jasa Angkutan umum; dan
- g. pengembangan sumber daya manusia di bidang Angkutan umum.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa setiap individu atau kelompok yang dalam hal ini adalah dinas perhubungan, menjalankan peranan sesuai dengan norma-norma yang dihubungkan dengan posisi dinas perhubungan dalam masyarakat, yang artinya menjalankan peranan berdasarkan peraturan yang membimbing dinas perhubungan dalam proses pembangunan masyarakatnya, dalam hal ini penulis merujuk norma hukum berupa undang-undang, peraturan pemerintah dan peraturan daerah, dan norma sosial yang apabila peranan ini dijalankan oleh dinas perhubungan maka akan tercipta suatu hubungan yang

memunculkan nilai pelayanan antara dinas perhubungan dengan masyarakatnya yang disebut dengan lingkaran sosial (*social circle*), yang diikuti dengan apa yang dapat dilakukan dinas perhubungan dalam masyarakat, dan juga perilaku dinas perhubungan yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Selain itu, menurut Soekanto (2002: 243), pembahasan perihal aneka macam peranan yang melekat pada individu-individu dalam masyarakat, penting bagi hal-hal sebagai berikut:

- a. Bahwa peranan-peranan tertentu harus dilaksanakan apabila struktur masyarakat hendak dipertahankan kelangsungannya;
- b. Peranan tersebut seyogyanya dilekatkan pada individu-individu yang oleh masyarakat dianggap mampu melaksanakannya. Mereka harus terlebih dahulu terlatih dan mempunyai hasrat untuk melaksanakannya;
- c. Dalam masyarakat kadangkala dijumpai individu-individu yang tak mampu melaksanakan peranannya sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Karena mungkin pelaksanaannya memerlukan pengorbanan arti kepentingan-kepentingan pribadi yang terlalu banyak;
- d. Apabila semua orang sanggup dan mampu melaksanakan peranannya, belum tentu masyarakat akan dapat memberikan peluang-peluang yang seimbang. Bahkan seringkali terlihat betapa masyarakat terpaksa membatasi peluang-peluang tersebut.

Begitu pentingnya peranan sehingga dapat menentukan status kedudukan seseorang dalam pergaulan masyarakat. Posisi seseorang dalam masyarakat merupakan unsur statis yang menunjukkan tempat individu pada organisasi masyarakat. Hal inilah yang hendaknya kita pikirkan kembali, karena kecenderungan untuk lebih mementingkan kedudukan daripada peranan. Hal ini juga yang menunjukkan gejala yang lebih mementingkan nilai materialisme daripada spiritualisme. Nilai materialisme dalam kebanyakan hal diukur dengan adanya atribut-atribut atau ciri-ciri tertentu yang bersifat lahiriah dan di dalam kebanyakan hal bersifat konsumtif. Tinggi rendahnya prestise seseorang diukur dari atribut-atribut lahiriah tersebut.

2.5 Pelayanan Publik

2.5.1 Pengertian Pelayanan Publik

Terdapat banyak literatur ilmiah yang telah menyajikan definisi tentang pelayanan publik tetapi pada penelitian ini akan diuraikan beberapa penjabaran dari beberapa ahli diantaranya menurut Pasolong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang atau organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Susanto dalam

Sugandi (2011:124) bahwa dalam sistem pemerintahan dominan, perumus dan pelaksana layanan publik dilakukan oleh pemerintah, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Namun menurut Dwiyanto dalam Sugandi (2011:124), pelayanan oleh birokrasi seharusnya digerakkan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataannya justru digerakkan oleh peraturan dan anggaran yang tidak dimengerti oleh publik karena tidak disosialisasikan secara transparan.

Dalam Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu: Pertama, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik; Kedua, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik;

Ketiga, kelompok layanan yang menghasilkan barang jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Lukman (2013:16) memaparkan ruang lingkup pelayanan publik yang dapat digolongkan ke dalam dua bentuk, yaitu:

a. Pelayanan Barang dan Jasa Publik

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik 24 pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN).

b. Pelayanan Administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli seperti yang ada di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus digerakkan dan disosialisasikan secara terbuka.

2.5.2 Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Sulistio dan Budi (2009:39) pelayanan publik yang diberikan oleh Birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut ini:

1. Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.
3. Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus-menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
4. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal.
5. Profesionalisme, penggunaan tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah “The Right Man in The Right Place”.
6. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.

Islamy dalam Sulistio dan Budi (2009:41) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan oleh Birokrasi Pemerintah berdasarkan kepada prinsip-prinsip pelayanan prima berikut ini:

1. *Appropriateness* (kesesuaian)
2. *Accesibility* (keterjangkauan)
3. *Continuity* (keberlanjutan)
4. *Technically* (teknis)
5. *Profitability* (menguntungkan)
6. *Equitability* (adil)
7. *Transparency* (terbuka)
8. *Accountability* (bertanggungjawab)
9. *Effectiveness and Efficiency* (efektif dan efisien)

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan publik harus memenuhi prinsip yang rasional, ilmiah, inovatif, produktif, profesional dan penggunaan teknologi yang tepat guna.

2.5.3 Standar Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 dalam Ratminto dan Atik (2005:23) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memenuhi persyaratan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing.

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.

4. Produk Layanan

Hasil layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, standar pelayanan adalah ukuran kualitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat sebagai kewajiban dan janji yang berkualitas, juga dinilai dari ketersediaan waktu yang tepat, biaya pelayanan, menikmati produk pelayanan yang memuaskan yang didukung oleh sarana dan prasarana.

2.5.4 Pelayanan Prima (Service Excellent)

Definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis terdapat dalam buku pelayanan prima (Barata 2003; 27):

- a) Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
- b) Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
- c) Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- d) Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan
- e) Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra
- f) Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas

g) Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan

2.6 Transportasi Publik

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal, dari mana kegiatan angkutan dimulai, ke tempat tujuan, kemana kegiatan pengangkutan diakhiri. Peranan transportasi sangat penting untuk saling menghubungkan daerah sumber bahan baku, daerah produksi, daerah pemasaran dan daerah pemukiman sebagai tempat tinggal konsumen.

Transportasi berasal dari kosakata “*transport*” yang berarti perpindahan ataupun pergerakan orang, binatang atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain. (The Oxford Dictionary Online, 2013). Secara umum, mode transportasi terbagi menjadi mode transportasi darat, laut dan udara. (Wikipedia - Transportasi, 2013). Sistem transportasi dari suatu wilayah dapat didefinisikan sebagai suatu sistem yang terdiri dari prasarana/sarana dan sistem pelayanan yang memungkinkan adanya pergerakan ke seluruh wilayah, sehingga (Santoso, 1996:1): terakomodasinya mobilitas penduduk, dimungkinkan adanya pergerakan barang, dimungkinkan akses ke semua wilayah. Pengangkutan memberikan jasa kepada masyarakat, yang disebut jasa angkutan. Jasa angkutan merupakan keluaran (*output*) perusahaan angkutan yang bermacam-macam jenisnya sesuai banyaknya jenis alat angkutan (seperti jasa pelayaran, jasa kereta api, jasa penerbangan, jasa angkutan bus dan lain-lain). Sebaliknya, jasa angkutan merupakan salah satu faktor masukan (*input*) dari kegiatan produksi, perdagangan, pertanian dan kegunaan lainnya (Nasution, 2003:16).

Adapun unsur-unsur transportasi itu adalah sebagai berikut :

1. Ada muatan yang diangkut
2. Tersedia kendaraan sebagai pengangkutnya
3. Ada jalanan yang dapat dilalui
4. Ada Terminal asal dan Terminal tujuan

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dapat ditarik kesimpulan dari penelitian “Peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember Dalam Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Kabupaten Jember” adalah sebagai berikut.

1. Terdapat beberapa peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember dalam pengaturan trayek angkutan umum perkotaan Kabupaten Jember yaitu peran sebagai regulator, fasilitator dan evaluator.
2. Pada bidang regulator, peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember yaitu membuat suatu aturan atau kebijakan yang nantinya dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam angkutan umum perkotaan. Adapun kebijakan yang di atur Dinas Perhubungan Kabupaten Jember yaitu menetapkan jalur trayek angkutan kota, tarif, dan waktu operasional angkutan kota.
3. Peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember dalam bidang fasilitator yaitu memberikan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan angkutan Kabupaten kepada semua lapisan masyarakat, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang dirasakan oleh penerima pelayanan. Fasilitas yang diberikan Dinas Perhubungan yaitu unit-unit angkutan kota dan sarana prasarana pendukung.
4. Peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember dalam bidang evaluator adalah melakukan pengendalian dan pengawasan jika terjadi kendala-kendala dalam proses pelayanan agar tujuan dan sasaran dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan rencana. Adapun wewenang Dinas Perhubungan Kabupaten Jember sebagai pengawas bidang angkutan, meliputi pengawasan terhadap pelaksanaan izin usaha angkutan dan izin trayek, pengawasan terhadap kelayakan kendaraan bermotor umum, pengawasan kesesuaian jalur angkutan kota , dan pengawasan kesesuaian tarif.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan dan pemahaman peneliti selama melaksanakan penelitian, maka saran yang diajukan peneliti sebagai berikut.

1. Dinas perhubungan harus memperbaiki perannya dalam hal regulator, fasilitator, dan evaluator dan menambah waktu inspeksi lapangan di beberapa trayek yang dijalankan agar berjalan sesuai rencana.
2. Perlu adanya studi lebih lanjut untuk menyesuaikan banyaknya jumlah angkutan umum perkotaan yang beroperasi dengan jumlah trayek yang tersedia. Hal ini dilakukan demi mencapai kenyamanan masyarakat terhadap angkutan umum.
3. Dinas perhubungan perlu membuat pengaturan dan pemberlakuan jadwal keberangkatan angkutan umum perkotaan yang jelas dengan tetap mempertimbangkan kepentingan penumpang maupun penyedia jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Asdep Urusan Pengendalian Pencemaran Emisi Sumber Bergerak, KLH RI, 2008. *Transportasi Berkelanjutan*. Selasa, 12 Agustus 2008.
- Barata, A. A. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media.
- Black, A. (1995). *Urban Mass Transportation Planning*. McGraw-Hill, Inc. Singapore.
- Departemen Perhubungan Republik Indonesia. 2002. *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur*. Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Duadji, Noverman. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik)*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Dwiyanto, Agus., dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Koentjaraningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Komarudin. 1994. *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kusdi. 2011. *Teori organisasi dan administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika
- LAN, 2007. *Dimensi Pelayanan Publik Dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) Di Indonesia*. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.
- Lukman, Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum: Dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Penerbit BPFE, Yogyakarta
- Manan, B. 2005. *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. Yogyakarta. Penerbit Pusat Studi Hukum
- Moleong, J. L. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Morlok, E.K, 1978, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Mc Graw-Hill Ltd.
- Nawawi, H. dan Hadari, M. 2006. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Nasution.H.M.N, 2004, *Manajemen Transportasi*, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nugroho, J. Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen (Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran)*. Jakarta: Kencana.
- Pasalong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Balai Pustaka.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sarundajang. 2002. *Arus Balik Kekuasaan Pusat Ke Daerah*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Ulber Silalahi. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, L.P,dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Soleman B. Taneko, 1984. *Struktur dan Proses Sosial Suatu Pengantar Sosiologi Pembangunan* , CV. Rajawali, Jakarta.
- Sudjana. 2011. *Metode dan Teknik Pembelajaran Partisipatif*. Bandung : Falah
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia)*. Bandung: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: alfabeta
- Sulistiyani, A. T. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sulistio, Budi dan Budi, Waspa Kusuma. 2009 . *Birokrasi Publik (perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: CV. Badranaya.

- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner dan Analisis Data (Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen (Implikasi Pada Strategi Pemasaran)*. Surabaya: Graha Ilmu.
- Sutarno. 2012. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Thoha, Miftah. 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Transportation Research Board (TRB). 1999. *Transit Capacity and Quality of Service Manual*. TCRP Report 47. Washington, D.C.
- Usman, H. & Akbar, P. S. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT bumi Aksara
- Wibisono. 2006. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Erlangga.
- Wikipedia Bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas dalam “*Pengertian tentang Transportasi*”.

Jurnal

- Susilo, Y.O., Joewono, T.B., Santosa, W., and Parikesit, D. 2007. *A Reflection of Motorization and Public Transport in Indonesia: Lessons learned from Jakarta Metropolitan Area and future implications towards better transportation development in developing countries*. *Journal of Eastern Asia Society for Transportation Studies (EASTS)*. Vol. 7, pp. 299-314.
- Sonya, Sulistyono Et Al. Kebijakan Penataan Jaringan Trayek Angkutan Umum Perkotaan Jember. *Jurnal Transportasi* Vol. 17 No. 2 Agustus 2017: 99-110
- Novia Rahma, Moch. Saleh Soeaidy, Minto Hadi. 2014. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 7, Hal. 1296-1304
- Nunung nurung hayati, sonya sulistyono, wildanus sabiq. 2015. *The 18th FSTPT International Symposium, Unila, Bandar Lampung, August 28th, 2015*

Skripsi

- Wildanus Safiq. 2015. *Evaluasi Kinerja Trayek Utama Angkutan Umum Perkotaan Kabupaten Jember*. Universitas jember
- Dewi sri asmoro wulan. 2015. *Perencanaan Jaringan Trayek Ranting Angkutan Umum Perkotaan Jember*

Agnes S. Ambarita. NIM. 6661082021. Skripsi. Peran Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Serang Terhadap Pengaturan Trayek Angkutan Umum di Kota Serang. Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Sumber Dokumen

Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan

Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Jember

Peraturan Bupati Jember Nomor 13 Tahun 2013 Tentang Penyesuaian Jaringan Trayek Dalam Wilayah Kota Kabupaten Jember

Peraturan Bupati Jember Nomor 39 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Jember

Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan

Internet

<http://koran-sindo.com/page/news/2016-03-29/6/80> tanggal 19 september 2017 pukul 20.15). <http://www.antarajatim.com/berita/176259/dishub-jember-uji-coba-delapan-trayek-baru> tanggal 18 september 2017 pukul 15.30).