

# **Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Bidang Angkutan Umum Perkotaan**

## **(Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang Provinsi Jawa Timur)**

**Arindra Hadi Sugianto, Siti Rochmah, Romula Adiono**

*Jurusan Administrasi Publik, FIA, Universitas Brawijaya, Malang*

*Email: arindra.arkz@gmail.com*

---

### **Abstract**

*Human activities are accompanied by the movement and displacement of the place, so as to make the shift takes place far enough a transport. Transport (urban public transport) largely determine the development of an area, can facilitate the movement of human induced, goods, services and information. This study aims to describe the services to be run by urban public transport for the better. Research methods used in this research is descriptive research with qualitative approach. The results showed that the performance of the Department of transportation services in the field of public transport can be said to have been carried out in accordance with the applicable rules. The problem that arises is the only elementary are still able to be overcome through a sustainable approach undertaken by the Department of transportation by taking action against the officers who are in the service of transportation of Malang and the minibus driver were in the city of Malang.*

**Keyword:** *Service performance, public transport.*

---

### **Abstrak**

Aktivitas manusia yang disertai dengan pergerakan dan perpindahan tempat, sehingga untuk melakukan perpindahan tempat yang cukup jauh dibutuhkan suatu transportasi. Transportasi (angkutan umum perkotaan) sangat menentukan pengembangan suatu wilayah, disebabkan dapat memperlancar pergerakan manusia, barang, jasa serta informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan agar pelayanan yang dijalankan oleh angkutan umum perkotaan menjadi lebih baik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dinas perhubungan dalam bidang angkutan umum bisa dikatakan telah dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku. Permasalahan yang muncul hanya bersifat elementer yang masih mampu diatasi melalui pendekatan yang berkelanjutan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan terhadap para pegawai yang ada di Dinas Perhubungan Kota Malang dan para sopir angkot yang ada di Kota Malang.

**Kata kunci :** *Kinerja Pelayanan, Angkutan Umum Perkotaan*

---

### **Pendahuluan**

Keberhasilan pembangunan sangat dipengaruhi oleh peran transportasi sebagai urat nadi kehidupan politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan. Sistem jaringan transportasi dapat dilihat dari segi efektivitas, dalam arti selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, rendah polusi serta dari segi efisiensi dalam arti beban publik rendah dan

utilitas tinggi dalam satu kesatuan jaringan sistem transportasi. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Bermotor Umum yang menimbang bahwa dengan terselenggaranya angkutan umum perkotaan agar terciptanya keamanan, keselamatan dan kenyamanan di bidang transportasi khususnya angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum maka perlu

diatur penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek, demi keselamatan dan kenyamanan penumpang angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek yang ada di Kota Malang, maka setiap kendaraan bermotor umum harus dilakukan uji teknis dan layak jalan sebagai persyaratan beroperasi.

Melihat dari Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Bermotor Umum bahwa hal tersebut tidak sesuai dengan yang terjadi dilapangan seperti sering terjadinya kecelakaan, manusia sebagai pengemudi merupakan faktor yang paling dominan dalam kecelakaan. Hampir semua kejadian kecelakaan didahului dengan pelanggaran rambu-rambu lalu lintas. Pelanggaran dapat terjadi karena sengaja melanggar, ketidaktahuan terhadap arti aturan yang berlaku ataupun tidak melihat ketentuan yang diberlakukan atau pura-pura tidak tahu. Selain itu manusia sebagai pengguna jalan raya sering sekali lalai bahkan ugaltugalan dalam mengendarai kendaraan, tidak sedikit angka kecelakaan lalu lintas diakibatkan karena membawa kendaraan dalam keadaan mabuk, mengantuk, dan mudah terpancing oleh ulah pengguna jalan lainnya. Kemudian faktor kendaraan yang paling sering terjadi adalah ban pecah, rem tidak berfungsi sebagaimana seharusnya, kelelahan logam yang mengakibatkan bagian kendaraan patah, peralatan yang sudah aus tidak diganti dan berbagai penyebab lainnya. Disamping itu adanya kewajiban untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor secara reguler. Kapasitas isi kendaraan umum yang melebihi-lebihkan isi yang seharusnya, memberhentikan kendaraan tidak sesuai dengan ketentuan yang ada dan kurang terawatnya kendaraan. Serta melanggar jalur trayek yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis evaluasi kinerja pelayanan angkutan umum perkotaan dan faktor penghambat dan faktor pendukung evaluasi kinerja pelayanan angkutan umum perkotaan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang.

### **Tinjauan Pustaka**

Pengertian evaluasi menurut Yusuf (2000, h.3), Evaluasi adalah suatu usaha untuk mengukur dan sumber nilai secara objektif dari pencapaian hasil-hasil yang direncanakan sebelumnya, dimana hasil evaluasi tersebut dimaksudkan menjadi umpan balik untuk perencanaan yang akan dilakukan di depan. Dalam kajiannya tentang pelayanan sosial, Boyle dalam Suharto (2005, h.120). Sosial utama dari evaluasi adalah diarahkan kepada keluaran (*output*), hasil (*outcomes*), dan dampak (*impacts*) dari pelaksanaan rencana strategis. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan usaha untuk mengukur keluaran (*output*), hasil (*outcomes*), dan dampak (*impacts*) dari pelaksanaan rencana strategis yang telah di rencanakan dimana hasil evaluasi tersebut dimaksudkan menjadikan perencanaan kedepan lebih baik lagi.

Pengertian kinerja menurut Widodo dalam Pasolong (2007, h.175) kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan. Sedangkan pengertian kinerja menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI dalam Pasolong (2007, h.175), merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Definisi kinerja organisasi menurut Chaizi Nasucha dalam Pasolong (2007, h.177) adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kegiatan pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi mencapai kebutuhannya secara efektif.

Pelayanan publik menurut sinambela dalam Pasolong (2007, h.128) adalah

sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik. Menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Warpani (1990) Angkutan pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya. Prosesnya dapat dilakukan dengan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan. Sementara Angkutan Umum Penumpang adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar, termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara. Definisi angkutan umum menurut Setijowarno (2005, h.1) adalah pergerakan pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan kendaraan bermotor sesuai dengan jenis angkutannya, dan dalam pelayanan jasa angkutan tersebut dipungut bayaran sesuai dengan kebutuhannya. Dari kesimpulan di atas angkutan umum adalah pergerakan pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan kendaraan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah

analisis data kualitatif. Analisis data menurut Milles dan Huberman (2009, h.20) bahwa analisis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari alur kegiatan yang terjadi bersamaan yaitu: Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data, dan Menarik kesimpulan/verifikasi.

### **Pembahasan**

Pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan pemeriksaan persyaratan teknis dan pengujian ambang batas layak jalan yang digunakan untuk penetapan dan pengesahan kelayakan jalan kendaraan bermotor. Pengujian kendaraan bermotor dilaksanakan berdasarkan sistem dan prosedur yang ditetapkan oleh ketentuan UU NO 14 tahun 1992 tentang lalu lintas dan angkutan jalan umum. Maksud dari diselenggarakannya pengujian kendaraan bermotor adalah untuk menjamin agar setiap kendaraan yang akan digunakan di jalan, selalu dan tetap memenuhi persyaratan teknis dan ketentuan ambang batas layak jalan. Pengujian kendaraan bermotor terdiri dari pengujian tipe dan pengujian berkala. Pengujian tipe kendaraan bermotor diselenggarakan oleh Direktorat jendral Perhubungan Darat Departemen Perhubungan yang diwajibkan bagi setiap kendaraan bermotor sebelum diperbolehkan untuk beroperasi di jalan raya mengangkut para penumpang. Pengujian berkala kendaraan bermotor diselenggarakan oleh dinas perhubungan pemerintah Kota Malang. Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu kepada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 yang dikutip oleh Pasolong sebagai berikut: (1). *Kriteria Kuantitatif*: a) Jumlah warga/ masyarakat yang meminta pelayanan perhari mencapai sekitar 10-20 kendaraan yang melakukan uji kelayakan kendaraan b) Lamanya waktu pemberian pelayanan yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang sekitar 30-35 menit dan waktu yang dibutuhkan dalam gedung CIS (Car Inspection Shop) sekitar 8-10 menit. c) Ratio/ perbandingan antara jumlah pegawai/ tenaga yang ada dengan jumlah warga/ masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat

produktivitas kerja kurang sebanding dikarenakan jumlah kendaraan yang mencapai ribuan sedangkan untuk jumlah pegawai sendiri hanya berjumlah 21 orang. d) Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan. Hal ini dapat terlihat didalam gedung CIS (*Car Inspection Shop*). e) Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang di berikan, baik melalui media masa maupun melalui kotak saran yang di sediakan. Kotak saran yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang kurang begitu berfungsi, kurang ada respon dari para pengguna layanan untuk menggunakan suaranya pada kotak saran yang telah disediakan. f) Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik. Lingkungan yang ada di sekitar Dinas Perhubungan Kota Malang memiliki kebersihan yang dijaga karena sudah ada petugas kebersihan yang melakukan tugasnya setiap pagi.

(2). *Kriteria Kualitatif*: a) Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur/tata cara pelayanan di selenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan. b) Kejelasan dan Kepastian, yaitu mencakup: 1) Prosedur/ tata cara pelayanan. 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. 4) Rincian biaya tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya. 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan. c) Keamanan, yaitu bahwa hasil proses pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat. d) Keterbukaan, yaitu prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja/ pejabat pengung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib di transformasikan secara terbuka agar mudah di ketahui oleh masyarakat, baik di minta maupun tidak di

minta. e) Efisiensi, yaitu bahwa: 1) Persyaratan pelayanan hanya di batasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang di berikan. 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan. f) Ekonomis, yaitu pengenaan biaya pelayanan harus di tetapkan secara wajar dengan memperhatikan: 1) Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran. 2) Kondisi atau kemampuan masyarakat untuk mengamen. 3) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. g) Keadilan, yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan. Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu kepada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 yang dikutip oleh Pasolong, untuk kriteria kualitatif telah ada papan tata cara tentang Prosedur/tata cara pelayanan. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Rincian biaya tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan alur menguji kendaraan bermotor. Hal ini tentunya sesuai dengan pengertian layanan publik menurut Lukman dalam Pasolong (2007, h.134) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Jadi pelayanan yang dilakukan harus efektif dan efisien dimana waktu dan biaya yang telah ditentukan harus sesuai dengan peraturan yang ada. Dinas Perhubungan Kota Malang juga harus mengatasi adanya praktek biro jasa yang banyak berbaran di sekitar kantor pengujian kendaraan bermotor. Tentunya hal ini merupakan tanggung jawab yang besar bagi Dinas Perhubungan Kota Malang untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat guna kedepannya mendapat simpati dari masyarakat khususnya pengguna layanan KIR tersebut.

Perkembangan teknologi di masa sekarang ini sangat cepat. Seperti halnya dalam perkembangan komputer. Lembaga maupun perusahaan saling bersaing dan beralih sistem yang berbasis komputer sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Pada sistem retribusi pengolahan data masih manual. Seorang petugas masih mencatat satu persatu kendaraan angkutan yang akan diuji ataupun pada saat razia kendaraan angkutan. Tentunya pendataan angkutan umum perlu dilakukan oleh pemerintah Kota Malang guna mencegah tindakan kriminal, kerusakan antar sopir angkot yang resmi yang mana tentunya hal tersebut akan merugikan masyarakat umum yang tidak tahu apa-apa. Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2007, h.178), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, diantaranya yakni: Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan birokrasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. Kebutuhan masyarakat yang membutuhkan angkutan umum perkotaan sebagai alat transportasi menunjukkan bahwa pemerintah perlu ikut campur dalam layanan masalah tersebut guna tercapainya kenyamanan pengguna moda transportasi ini. Hal ini juga terlihat bahwa jumlah angkot dari tahun

ketahun semakin bertambah dan banyaknya angkutan umum perkotaan yang melakukan peremajaan membuktikan bahwa peraturan pemerintah yang didalamnya lebih menekankan keselamatan penumpang benar-benar diterapkan oleh para sopir angkutan umum perkotaan tersebut.

Izin trayek adalah izin untuk mengangkut orang dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang umum pada jaringan trayek. Ijin trayek dirasa sangat penting oleh pihak dinas perhubungan itu sendiri hal ini dikarenakan hal ini dimaksudkan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dilapangan. Penindakan tegas kepada sopir-sopir angkot yang meyalahai jalur trayek perlu dilakukan oleh dinas perhubungan tentunya hal ini akan membuat para supir angkutan umum perkotaan lainnya merasa tidak dirugikan akibat ulah segelintir supir yang tidak bertanggung jawab tersebut. Menurut Warpani (1990) angkutan pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya. Prosesnya dapat dilakukan dengan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan. Sementara Angkutan Umum Penumpang adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara.

Angkutan adalah pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ketempat lain dengan menggunakan kendaraan. Dalam hal ini angkutan dibagi dalam 2 bagian yakni yang pertama angkutan dalam trayek tetap dan teratur adalah pelayanan angkutan orang dengan menggunakan kendaraan umum yang dilaksanakan dalam jaringan trayek, dengan pengaturan pengoperasian yang meliputi penetapan jenis pelayanan, sifat perjalanan, kode dan rute trayek, jenis pelayanan, jadwal operasi, serta penetapan terminal pemberangkatan, persinggahan dan pemberhentian. Dan yang

kedua angkutan tidak dalam trayek adalah pelayanan angkutan orang dengan menggunakan kendaraan umum yang dilaksanakan dalam wilayah operasi tertentu baik secara terbatas maupun tidak dibatasi oleh wilayah administratif daerah yang sesuai dengan peruntukannya dan dengan fasilitas pelayanan khusus yang ditetapkan berdasarkan kebutuhan pelayanan angkutan. Dengan begitu pentingnya angkutan umum perkotaan bagi masyarakat kota guna sebagai alat transportasi penunjang segala macam aktivitas masyarakat perkotaan maka pengaturan jalur angkot perlu dilakukan guna kelancaran lalu lintas dan kenyamanan bagi para pengguna layanan umum tersebut.

Berikut ini beberapa faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam melaksanakan kinerja pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang. Dinas Perhubungan Kota Malang merupakan instansi yang bergerak dibidang transportasi yang mana dalam ini menangani masalah-masalah transportasi yang ada di Kota Malang itu sendiri. Berdasarkan data dilapangan bahwa dilihat dari SDM sudah cukup profesional dalam bidangnya tentunya hal ini akan menjadi nilai lebih dalam melaksanakan kegiatan dilapangan. Menurut Lukman (Pasolong, 2007, h.134) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Berdasarkan teori diatas terlihat jelas dengan kualitas SDM yang mumpuni maka layanan yang diberikan juga akan menjadi layanan yang memiliki integritas tinggi dimata masyarakat, layanan yang cepat, tepat dan efisien akan menjadi faktor pendukung utama dalam penarikan simpati pada pengguna layanan khususnya angkutan umum perkotaan di Malang.

Peralatan yang dimiliki Dinas Perhubungan memiliki peralatan yang lengkap untuk menguji kendaraan bermotor peralatan seperti *Smoke Dan Co/Hc Tester, Pit Lift, Head Light Tester, Side Slip Tester,*

*Brake Tester, Speedometer Tester, Load Simulator, Air Compressor* yang berada dalam gedung CIS (*Car Inspection Shop*). Menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa komponen standart pelayanan harus memenuhi Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Berdasarkan UU no 25 tahun 2009 peralatan yang harus dimiliki untuk melayani harus sesuai dengan standart yang dibutuhkan agar *output* yang diharapkan sesuai dengan rencana yang dibuat.

Adanya undang-undang dan peraturan yang jelas, adanya UU no 22 tahun 2009 tentang LLAJ dan Peraturan daerah no 11 tahun 2001 tentang pengujian kendaraan bermotor yang jelas dinas perhubungan kota malang dalam bidang pengujian kendaraan bermotor dapat melakukan tugasnya sesuai dengan yang ditetapkan oleh no 22 tahun 2009 tentang LLAJ dan Peraturan daerah no 11 tahun 2001 tentang pengujian kendaraan bermotor karena telah jelas dasar hukumnya.

Berikut ini beberapa faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam melaksanakan kinerja pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang. Dinas Perhubungan Kota Malang sudah cukup apik dalam menata struktur pengorganisasian angkutan umum perkotaan yang mana selama ini para angkutan jarang sekali melakukan demo mengenai masalah angkutan. Kenaikan tarif angkutan yang pernah dilakukan tahun-tahun kemarin juga bisa diselesaikan secara damai hal ini selaras dengan tiga fungsi utama dalam analisis kebijakan menurut Wahab (2002, h.51), yaitu:1) Evaluasi memberi informasi yang dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Dalam hal ini evaluasi mengungkapkan seberapa jauh tujuan-tujuan tertentu dan target tertentu telah dicapai. 2) Evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Nilai diperjelas

dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target. 3) Evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. Informasi tentang tidak memadai kinerja kebijakan yang dapat memberi sumbangan pada perumusan ulang masalah kebijakan. Dalam hal ini para ketua paguyuban sopir angkut selalu diajak bermusyawarah dalam setiap kejadian yang terjadi mengenai angkutan. Namun kita tidak pungkiri pula masih banyak sekali kekurangan yang dimiliki oleh dinas perhubungan kota malang itu sendiri yakni:

Kurangnya tenaga kerja sehingga pemantauan lapangan terhadap sopir angkot yang nakal tidak uji KIR kurang mendapat pengawasan yang cukup maksimal dan penindakan secara tegas. Tentu saja hal ini perlu adanya tambahan pegawai baru guna terciptanya sarana transportasi yang nyaman bagi siapa saja.

Kurangnya disiplin kerja para pekerja perlu adanya peningkatan kedisiplinan dari atasan kepada bawahan dan memberikan arahan kepada bawahannya untuk selalu melayani dengan sepenuh hati kepada masyarakat tanpa mengharapkan imbalan sepeser pun. Dwiyanto dalam Pasolong (2007, h.178), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik salah satunya adalah Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Sedangkan yang dimaksud dengan produktivitas menurut Dewan Produktivitas Nasional, adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini. Dan bertindak tegas terhadap pelanggaran undang-undang angkutan jalan dimana pun juga tanpa tebang pilih sehingga bisa membuat suasana yang kondusif.

Banyak biro jasa, masalah lainnya banyaknya biro jasa yang bertebaran di kawasan KIR. Dwiyanto dalam Pasolong (2007, h.178), menjelaskan beberapa

indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik salah satunya adalah kualitas layanan, yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Banyaknya biro jasa yang bertebaran di Dinas Perhubungan Kota Malang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kurang maksimal maka harus ada tindakan yang jelas agar para biro jasa tidak beredar disana dan kualitas pelayanannya harus ditingkatkan agar lebih maksimal.

### **Penutup**

Kesimpulan yang Penulis peroleh selama masa penelitian bahwa kinerja pelayanan angkutan umum perkotaan selama ini yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang yaitu memeriksa angkutan – angkutan yang akan beroperasi telah memenuhi standart yang telah ditetapkan. Faktor pendukung yang tersedia dalam mendukung kinerja pelayanan seperti sumber daya manusia yang dimiliki dinas perhubungan sudah cukup mumpuni hal ini terlihat dari jenjang pendidikan yang ditempuh oleh para petugas yang sudah cukup baik. Kelengkapan sarana-prasarana alat penunjang untuk uji KIR, Pemberian ijin trayek jalan sudah cukup memadai dan jelas. Dan adanya UU no 22 tahun 2009 tentang LLAJ dan Peraturan daerah no 11 tahun 2001 tentang pengujian kendaraan bermotor yang jelas. Akan tetapi faktor penghambat seperti kurangnya tenaga kerja sehingga pemantauan lapangan terhadap sopir angkot yang nakal tidak uji KIR kurang mendapat pengawasan yang cukup maksimal dan penindakan secara tegas. Masalah lainnya banyaknya biro jasa yang bertebaran di kawasan KIR sehingga membuat para sopir yang harus mengeluarkan uang yang cukup besar.

Saran untuk kemajuan Dinas Perhubungan yaitu perlu ditambah personil agar dalam melayani para pengguna jasa uji

kir dapat cepat terselesaikan dan tidak terjadi penumpukan di area parkir kantor pengujian kendaraan bermotor. Kelengkapan sarana-prasarana alat penunjang untuk uji KIR telah cukup lengkap dan bagus akan tetapi setiap periode tertentu harus dilakukan peremajaan alat agar alat yang digunakan untuk memeriksa kendaraan umum lebih

baik dan lebih teliti agar sesuai dengan standart yang telah ditentukan. Banyaknya biro jasa yang bertebaran di kawasan Uji KIR dan kawasan Perijinan trayek harus dapat dikondisikan oleh para petugas agar pelayanan yang diharapkan dapat sesuai dengan yang diharapkan, dan para pengguna sopir tidak terganggu dengan hadirnya para penjajak biro jasa.

---

## Daftar Pustaka

- Abdul Wahab, Solichin. (2002) **Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara**. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Gibson, James L. Rt al, Organisasi. (1996) **Perilaku, Struktur, Proses, Jilid 1**, terjemahan Djarkosih. Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Handoko Hani T. (1992) **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**, Yogyakarta, BPFE.
- Milles, M.B & Huberman, A.M. (2009) **Analisis Data Kualitatif**. Jakarta, Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS).
- Moleong, Lexy. J. (2001) **Metode Penelitian Kualitatif**. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolog. Harbani. (2007) **Teori Administrasi Publik**. Jakarta, Alfabeta.
- Suharto, Edi. (2005) **Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial**, Cetakan Kedua. Edisi Revisi. Bandung, Alfabeta.
- Warpani, Suwardjoko. (1990) **Merencanakan Sistem Perangkutan**. Bandung, Penerbit ITB.
- Yusuf Tayibnapi, Farida. (2000) **Evaluasi Program**. Jakarta, Rineka Cipta.
- Undang-undang No 14 Tahun 1992 tentang Lalu-Lintas dan Angkutan Jalan
- Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Bermotor Umum.