

**PERANAN DINAS PERHUBUNGAN  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT  
DI BIDANG ANGKUTAN KOTA  
(Studi pada Dinas Perhubungan Kota Malang)**

**Novia Rahma, Moch. Saleh Soeaidy, Minto Hadi**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang  
E-mail: pitskybear@gmail.com

**Abstrak:** *The Role of Transportation Official to Improve Public Service in Urban Transport Sector.* This study is based on the reality that the Transportation Official of Malang City has played important role to manage this transportation issue. One effort by the Transportation Official of Malang City in relation with public service is to improve urban transport service given to the public. Based on result of research, it is acknowledged that Transportation Official of Malang City plays three roles within public service improvement. The Transportation Official may act as regulator to make a policy or a regulation concerning with urban transport, can be a facilitator or institution which provides structure and infrastructure related to urban transport, and also works as evaluator to watch over every policy and each available structure and infrastructure. The improvement effort of public service can bring positive and negative responses. Therefore, the cooperation should be needed between the government and the public to improve service quality in urban transport sector.

**Keyword :** *the role of transportation official, public service, urban transport sector*

**Abstrak: Peranan Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Bidang Angkutan Kota.** Penelitian ini didasarkan kenyataan bahwa Dishub Kota Malang mempunyai peranan penting sebagai dinas yang menangani bidang transportasi secara umum. Sehubungan dengan usaha-usaha untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, salah satu upaya yang dilakukan oleh Dishub Kota Malang adalah dengan meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang jasa angkutan kota. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa peranan Dishub Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat memiliki tiga peran. Yakni Dishub sebagai regulator yang bertugas untuk membuat kebijakan atau aturan yang berkaitan dengan angkutan kota, Dishub sebagai fasilitator yaitu sebagai institusi yang menyediakan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan angkutan kota serta Dishub sebagai evaluator yang mengawasi setiap kebijakan dan sarana prasarana yang disediakan. Di dalam upaya meningkatkan pelayanan, usaha tersebut membawa respon positif dan negatif dari masyarakat yang diimbangi dengan faktor-faktor yang mempengaruhi upaya tersebut.

**Kata kunci:** peranan dinas perhubungan, pelayanan publik, angkutan kota

---

## **Pendahuluan**

Transportasi itu sangat dituntut peranannya dalam pembangunan suatu negara. Keberhasilan pembangunan yang telah dicapai di segala bidang, sektor transportasi sangat menentukan peranan transportasi bukan hanya untuk melancarkan arus barang dan mobilitas sumber-sumber ekonomi secara baik. Melalui pembangunan jangka panjang peranan transportasi dapat memberi pelayanan yang baik untuk kegiatan manusia. Sektor transportasi harus

dilaksanakan secara multidimensional, dimana harus memperhatikan tidak hanya situasi dan kondisi transportasi itu sendiri tetapi juga harus dapat memperhatikan lingkungan yang dipengaruhinya dan mempengaruhinya termasuk sarana dan prasarana.

Seiring perkembangan kota maka kebutuhan transportasi di perkotaan meningkat pula, sehingga menyebabkan permasalahan transportasi menjadi sangat kompleks sehingga diperlukan tindakan penanganan yang sesegera mungkin.

Permasalahan transportasi perkotaan tersebut antara lain berupa penentuan jenis moda angkutan umum, pola jaringan, izin trayek angkutan, kebijakan parkir dan perambuan lalu lintas. Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dijelaskan bahwa untuk keselamatan, keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas serta memudahkan bagi pemakai jalan, maka jalan wajib dilengkapi dengan rambu-rambu lalu lintas. Di samping itu dalam tata laksana lalu lintas upaya-upaya dalam menuntun, mengarahkan, memperingatkan, melarang dan sebagainya atau lalu lintas yang ada dengan sedemikian rupa agar lalu lintas dapat bergerak dengan aman, lancar dan nyaman di sepanjang jalur lalu lintas maka dibutuhkan penggunaan rambu-rambu lalu lintas.

Ditinjau dari aspek pergerakan penduduk, kecenderungan bertambahnya penduduk perkotaan yang semakin tinggi menyebabkan semakin banyaknya jumlah pergerakan baik di dalam maupun ke luar kota. Hal ini memberi konsekuensi logis yaitu perlu adanya keseimbangan antara sarana dan prasarana khususnya di bidang angkutan. Hal ini dimaksudkan untuk menunjang mobilitas penduduk dalam melaksanakan aktivitasnya.

Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan pelayanan jasa angkutan ini yaitu dengan penyediaan pelayanan angkutan kota. Mengingat bahwa pelayanan angkutan kota merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi terutama untuk kota-kota besar dengan kepadatan penduduk yang tinggi.

Kota Malang merupakan kota kedua terbesar di Jawa Timur setelah kota Surabaya. Kota Malang yang termasuk dalam kategori kota besar, pada saat ini telah memiliki prasarana transportasi yang cukup memadai. Prasarana transportasi yang memadai akan sangat berpengaruh terhadap kuantitas dan kualitas pergerakan masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Seiring dengan pesatnya moda transportasi dan kebutuhan akan angkutan umum menjadikan populasi kendaraan di Kota Malang semakin meningkat.

Bagi warga kota Malang angkot merupakan sarana transportasi vital yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pemerintah sebagai aktor dari pemberi layanan seharusnya mampu memenuhi apa saja yang menjadi kebutuhan-kebutuhan warga masyarakatnya. Fenomena supir angkutan umum yang ugal-ugalan dan kondisi kendaraan tidak laik jalan merupakan pemandangan umum tentang transportasi umum yang ada di Kota Malang ini. Terlebih lagi maraknya kredit sepeda motor dapat membuat minat masyarakat akan jasa transportasi umum semakin menurun.

Dalam upaya memberikan pelayanan kepada pengguna jasa angkutan kota, saat ini telah dioperasikan pelayanan angkutan kota, yang terbagi dalam 25 trayek rute dimana pada semua rute menjadikan pusat kota sebagai tujuan akhir, karena kawasan pusat kota merupakan pusat kegiatan perdagangan dan jasa serta perkantoran (Dinas Perhubungan Kota Malang, 2008).

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dishub Kota Malang juga mengacu pada Keputusan Menteri Perhubungan No. KM. 35 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum. Angkutan adalah perpindahan orang dan/ atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Dimana keberadaan angkutan umum bertujuan untuk menyelenggarakan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik dan layak antara lain mencakup pelayanan yang aman, nyaman, cepat, dan biaya murah.

Dinas Perhubungan Kota Malang mempunyai peranan penting sebagai Dinas yang menangani bidang transportasi secara umum termasuk mengatur dan menetapkan jaringan trayek angkutan kota di Malang. Sehubungan dengan usaha-usaha untuk meningkatkan pelayanan terbaik kepada masyarakat, salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Malang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang jasa angkutan kota. Meski banyak dari masyarakat yang mengeluhkan tentang buruknya pelayanan angkutan kota dan efeknya terhadap lalu lintas, Dinas

Perhubungan tidak dapat melakukan banyak tindakan. Hal ini disebabkan jangka wewenang mereka hanyalah sebatas penyedia fasilitas dan pengawas.

Berdasarkan permasalahan yang ada ini, tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui peranan Dinas Perhubungan Kota Malang di dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang angkutan kota, untuk mengetahui respon masyarakat terhadap pelayanan bidang angkutan kota serta faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota.

## Tinjauan pustaka

### 1. Peranan

Menurut Soekanto (1987, h.221) mengemukakan definisi peranan yaitu 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. Definisi lain seperti menurut Poerwadarminta (1995, h.751), peranan adalah tindakan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa.

### 2. Dinas Perhubungan

Dinas Perhubungan merupakan Dinas Daerah yang menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perhubungan. Dalam Surat Keputusan Walikota Malang Nomor 55 tahun 2008 disebutkan tugas pokok Dinas Perhubungan adalah untuk melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah di bidang Perhubungan berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Sementara fungsinya meliputi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang perhubungan
- b. Penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perhubungan
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas operasional di bidang Perhubungan yang meliputi lalu lintas dan parkir, angkutan dan terminal, sarana dan operasional

- d. Pelaksanaan pelayanan teknis administratif Dinas
- e. Pelaksanaan Tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan Tugas dan Fungsinya.

### 3. Pelayanan Publik

Menurut UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan publik dalam pelaksanaan peraturan dan perundang-undangan. Pada dasarnya suatu pelayanan publik dilaksanakan dalam sebuah rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Pelayanan umum harus mendahulukan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat, karena pelayanan umum berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan.

Zauhar (2001, h.4) mengatakan bahwa pelayanan publik itu adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara.

Budiman (2004) mengatakan bahwa Fitzsimmons dalam tulisannya berjudul Reformasi Publik di Era Reformasi berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu:

1. *Reability*, yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles*, yaitu penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness*, yaitu keinginan melayani konsumen dengan cepat.

4. *Assurance*, yaitu tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empati*, yaitu tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen/masyarakat.

Menurut Sinambela (2006, h.6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

1. Transparansi,
2. Akuntabilitas,
3. Kondisional,
4. Partisipatif,
5. Kesamaan hak, dan
6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

#### **4. Masyarakat**

Menurut Hendropuspito dalam bukunya *Sosiologi Sistemik: 1989* "Masyarakat merupakan suatu jalinan kelompok-kelompok sosial yang saling mengait dalam kesatuan yang lebih besar berdasarkan kebudayaan yang sama". Masyarakat adalah suatu sistem dari cara kerja dan prosedur dan saling membantu yang meliputi adanya kelompok-kelompok dan pembagian sosial lainnya (Mac Iver, 1990).

Berdasarkan pernyataan di atas George Simmel dalam Soekanto (1987, h.31) menyatakan bahwa "Seseorang menjadi warga masyarakat untuk mengalami proses individualisasi dan sosialisasi. Tanpa menjadi warga masyarakat, tak akan seseorang mengalami proses interaksi antar individu dengan kelompok. Dengan kata lain, apa yang memungkinkan masyarakat berproses adalah bahwa setiap orang mempunyai peranan dan di haruskan menjalankannya. Maka individu dengan kelompoknya hanya dapat dimengerti dalam rangka peranan yang dilakukan".

#### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Instrumen penelitian yang digunakan yaitu peneliti sendiri, pedoman wawancara, dan catatan lapangan. Metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Model Interaktif oleh Miles dan Huberman (2007, h.20) yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah Kota Malang, sedangkan situs penelitian adalah Dinas Perhubungan Kota Malang. Dan yang menjadi fokus penelitiannya, yaitu: pertama, Peranan Dinas Perhubungan dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang yang meliputi: (a) Dishub sebagai pembuat kebijakan (regulator) dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang, (b) Dishub sebagai penyedia fasilitas (fasilitator) dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang, (c) Dishub sebagai pengawas (evaluator) dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang. Fokus kedua, respon atau tanggapan masyarakat dalam peningkatan pelayanan publik bidang angkutan kota yang meliputi respon positif dan respon negatif. Serta fokus ketiga, faktor-faktor pendukung dan faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota.

#### **Pembahasan**

##### **1. Peranan Dinas Perhubungan dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Bidang Angkutan Kota di Kota Malang**

Bahwasannya di dalam upayanya untuk meningkatkan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang maka Dishub Kota Malang diharuskan untuk memaksimalkan perannya yakni sebagai pembuat kebijakan (regulator), penyedia fasilitas (fasilitator) dan sebagai pengawas (evaluator). Sebab sebagaimana sasaran yang ingin dicapai oleh Dishub Kota Malang adalah terciptanya pelayanan transportasi yang efektif, dalam arti aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, tarif terjangkau, tertib, teratur, lancar dan cepat, selamat, aman, mudah,

tepat waktu dan nyaman, serta efisien dalam suatu kesatuan jaringan transportasi nasional (Dinas Perhubungan Kota Malang).

**a. Dishub sebagai pembuat kebijakan (regulator) dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang**

Begitu besar pentingnya moda transportasi umum ini Dishub Kota Malang sebagai sebagai salah satu dinas pemerintah yang bertugas untuk mengatur lalu lintas dan angkutan jalan diberikan kewenangan untuk membuat suatu aturan atau kebijakan yang nantinya dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Aturan tersebut diantaranya adalah (1) Menetapkan jalur trayek angkutan kota, di mana terdapat 27 jalur trayek angkutan kota di Kota Malang, (2) Penetapan tarif, dimana untuk dewasa dikenakan tarif Rp 2.300 dan untuk pelajar Rp 1.500, (3) Penetapan waktu beroperasi angkutan kota yakni dimulai pagi hari pukul 05.00 dan berakhir malam hari pukul 21.00, (4) Ketentuan Uji KIR dimana dari tahun 2008 – 2011 jumlah kendaraan yang melakukan Uji KIR terjadi penurunan.

**b. Dishub sebagai penyedia fasilitas (fasilitator) dalam upaya-upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang**

Dishub Kota Malang memberikan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan angkutan kota kepada semua lapisan masyarakat tanpa membedakan status ataupun jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang dirasakan oleh penerima pelayanan yaitu masyarakat Kota Malang. Hal tersebut meliputi (1) Menyediakan unit-unit angkutan kota dimana terdapat 2.216 kendaraan angkutan kota yang beroperasi di Kota Malang, (2) Menyediakan sarana dan prasarana, yakni berupa terminal dan sub-terminal serta halte.

**c. Dishub sebagai pengawas (evaluator) dalam upaya-upaya peningkatan pelayanan masyarakat**

**bidang angkutan kota di Kota Malang**

Dishub Kota Malang sebagai Dinas yang mengatur lalu lintas dan angkutan jalan harus dapat menjadi pengawas agar tujuan dan sasaran dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan rencana. Berikut merupakan wewenang Dishub Kota Malang sebagai pengawas bidang angkutan, meliputi (1) pengawasan terhadap pelaksanaan izin usaha angkutan dan izin trayek (2) Pengawasan terhadap kelayakan kendaraan bermotor umum (3) Pengawasan kesesuaian jalur angkutan kota (4) Pengawasan kesesuaian tarif (5) Penyidikan terhadap kelebihan muatan.

**2. Respon Masyarakat terhadap Pelayanan Bidang Angkutan Kota di Kota Malang**

**a. Respon positif masyarakat**

Kewenangan Dishub Kota Malang dalam menetapkan aturan rute trayek yang dapat dilalui oleh angkot yang beroperasi di Kota Malang menuai tanggapan yang positif dari masyarakat, sebab masyarakat menilai jumlah trayek yang semakin banyak dapat memudahkan masyarakat untuk menjangkau tempat-tempat tujuan dengan mudah melalui jasa transportasi massal ini. Selain penetapan rute trayek angkutan kota, Dishub Kota Malang juga berwenang dalam menentukan penetapan tarif angkutan kota. Dengan adanya tarif resmi angkutan kota masyarakat tidak perlu khawatir dengan para supir angkot yang menaikkan tarif angkutan sendiri, sebab di tiap-tiap kendaraan angkot tersebut telah di pasang poster yang bertuliskan tentang tarif resmi yang dikenakan untuk menggunakan jasa angkutan kota ini. Sebagaimana diketahui, tarif untuk pelajar untuk satu kali naik angkutan sebesar Rp 1.500 dan untuk penumpang umum sebesar Rp 2.300.

**b. Respon negatif**

Sering kali penyedia jasa angkutan umum kurang memperhatikan aspek kenyamanan pengguna sebagai satu hal yang diprioritaskan. Mereka cenderung lebih mementingkan keuntungan semata sehingga tidak sedikit angkutan kota yang sering terlihat lusuh, terbengkalai dan kurang perawatan.

Demikian juga halnya permasalahan mengenai penetapan rute trayek masih kerap muncul terjadi. Hal ini timbul akibat supir angkot yang banyak melakukan pelanggaran dengan mengoperasikan kendaraannya tidak sesuai dengan trayek yang telah ditetapkan. Salah satunya adalah supir angkot yang tidak menjalankan trayeknya sampai pada pos akhir tujuan dengan alasan lebih banyak penumpang yang membutuhkan di arah sebaliknya. Hal ini dapat merugikan para penumpang angkot khususnya, sebab mereka merasa dirugikan karena tidak sampai di tempat tujuan yang mereka inginkan. Para supir angkot seringkali memutar-balikkan kendaraannya dengan tidak singgah di pos pemberhentian akhir mereka, bahkan para penumpang langsung diturunkan di tempat yang belum merupakan tempat tujuan mereka. Kejadian ini sering terjadi di saat angkutan kota tidak membawa banyak penumpang, sehingga mereka berlaku seenaknya kepada penumpang. Tentu saja hal tersebut sangat merugikan penumpang, sebab mereka tidak bisa sampai di tempat tujuan mereka.

### **3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Peningkatan Pelayanan Masyarakat Bidang Angkutan Kota di Kota Malang**

#### **a) Faktor Pendukung**

1. Kemampuan sumberdaya aparatur yang memadai.  
Dinas Perhubungan Kota Malang sebagai penyedia pelayanan publik diharuskan memiliki kemampuan sumber daya aparatur yang memadai. Hal ini dikarenakan masyarakat membutuhkan aparatur yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakatnya, yaitu khususnya kebutuhan di bidang angkutan kota. Kemampuan aparatur di dalam memberikan bantuan maupun tanggapan dari keluhan-keluhan masyarakat serta tindakan cepat di dalam menyelesaikan suatu persoalan adalah sosok ideal yang dibutuhkan masyarakat saat ini.

#### **2. Peran Aktif Masyarakat**

Di dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang angkutan kota, Dishub Kota Malang harus selalu berusaha untuk dapat mensosialisasikan pentingnya moda transportasi umum ini. Di samping untuk mengurangi kemacetan lalu lintas, dengan adanya penggunaan angkutan kota maka secara langsung masyarakat dapat turut berpartisipasi di dalam usaha melestarikan produk-produk jasa yang telah dikeluarkan oleh pemerintah. Melalui peran aktif masyarakat, Dishub Kota Malang dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan perannya yaitu untuk memberikan pelayanan terbaiknya dengan meningkatkan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang.

#### **3. Sarana dan prasarana yang memadai**

Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sebagai penyedia sarana dan prasarana Dishub Kota Malang telah menyediakan fasilitas-fasilitas umum penunjang angkutan kota ini. Pemanfaatan fasilitas tersebut secara maksimal dapat diharapkan mampu memberikan keseimbangan untuk memberikan pelayanan terbaik di bidang angkutan kota di Kota Malang ini. Dimana diketahui, fasilitas-fasilitas yang dikeluarkan oleh Dishub Kota Malang bidang angkutan ini meliputi 3 terminal dan 3 sub terminal serta halte-halte di titik-titik strategis untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh angkutan kota. Terminal dan sub-terminal yang disediakan adalah untuk menjadi pos awal dan pos akhir suatu keberangkatan dalam tiap-tiap trayek.

#### **4. Adanya instansi terkait yang mendukung**

Salah satu instansi terkait yang bekerjasama dengan Dishub Kota Malang adalah aparat Kepolisian Kota Malang. Seperti yang telah tertuang dalam UU Nomor 22 Tahun 2009 pasal 259 bahwa penindakan tindak pidana lalu lintas dan angkutan jalan dilakukan oleh aparat-aparat Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sebab aparat kepolisian dapat menindak dengan tegas khususnya pengemudi angkot yang tidak tertib serta tidak mengutamakan keselamatan para penumpangnya. Seperti dalam sebuah razia yang diselenggarakan Dishub Kota Malang yakni razia kelayakan kendaraan umum yang pernah dilaksanakan di terminal Arjosari, Dishub Kota Malang meminta bantuan kerjasamanya dengan aparat kepolisian Kota Malang. Maka dengan demikian diharapkan kerjasama dengan aparat kepolisian ini mampu memudahkan Dishub Kota Malang dalam memberikan pelayanan terbaiknya khususnya di bidang angkutan kota. Kewenangan aparat kepolisian di bidang angkutan kota meliputi melakukan penyitaan terhadap Surat Izin Mengemudi, Kendaraan Bermotor, muatan, Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, dan/atau tanda lulus uji sebagai barang bukti. Kewenangan dan peran aparat kepolisian tersebut sangatlah membantu Dishub Kota Malang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Malang secara maksimal, sebab jangka wewenang Dishub Kota Malang hanya sebatas pembuat kebijakan, penyedia fasilitas serta pengawas di bidang angkutan kota.

#### **b) Faktor Penghambat**

1. Meningkatnya pengguna sepeda motor.

Minat masyarakat Kota Malang dalam menggunakan transportasi angkutan kota semakin menurun. Hal tersebut dikarenakan semakin meningkatnya pengguna sepeda motor, keadaan ini membuat posisi angkutan kota semakin terancam keberadaannya. Sehingga dapat menyebabkan masyarakat sebagai pengguna utama angkutan kota akan semakin lama semakin meninggalkan keberadaan angkutan kota ini. Tidak hanya itu, semakin menurunnya peminat jasa angkutan kota akan berdampak pula pada menurunnya pendapatan supir angkot. Sebab setiap hari para supir angkot harus kejar setoran dimana pendapatan mereka bergantung pada sisa setoran hasil mereka bekerja.

2. Tingkat kenyamanan angkutan kota yang belum maksimal.

Keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat adalah sebagian besar dikarenakan kondisi fisik angkot yang tidak maksimal atau bahkan lebih buruknya sudah tidak layak jalan. Dilihat dari segi kondisi fisik, sebagian angkot memang masih terlihat usang dan rusak. Hal itulah yang menyebabkan masyarakat enggan menggunakan jasa angkot sebab mereka membutuhkan jasa transportasi umum yang nyaman. Para supir angkot yang tidak dapat merawat serta para pemilik usaha jasa angkutan kota yang enggan memperbaiki angkotnya jikalau kondisinya rusak merupakan faktor utama penyebab ketidaknyamanan masyarakat. Mereka hanyalah mementingkan keuntungan dan tidak pernah memperhatikan faktor kenyamanan yang akan diterima oleh masyarakat. Sebab sebagai pengguna tentunya masyarakat menginginkan jasa transportasi angkutan kota yang nyaman dan aman.

3. Adanya persaingan dunia usaha dengan angkutan umum yang lain.

Jasa transportasi umum yang ada di Kota Malang ini tidak hanya angkutan kota. Namun juga ada jenis transportasi umum yang lain, misalnya ojek dan becak serta taksi. Meskipun segmen taksi hanya dapat dijangkau oleh masyarakat menengah ke atas, namun keberadaan taksi juga menghambat pertumbuhan minat masyarakat terhadap jasa angkutan kota. Ojek dan juga becak merupakan salah satu pesaing angkutan kota selanjutnya. Meskipun ojek dan becak memiliki tarif yang lebih mahal, namun jangkauan lokasi yang dapat dilalui oleh ojek dan becak lebih luas. Misalnya saja masyarakat yang menginginkan untuk menuju ke suatu tempat yang jalannya tidak lebar ataupun melewati gang-gang kecil maka dipastikan akan lebih menggunakan jasa ojek dan becak, sebab angkutan kota tidak dapat menjangkau tempat tersebut.

### **Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Dinas Perhubungan Kota Malang memiliki peranan penting sebagai Dinas yang menangani bidang transportasi secara umum. Sehubungan dengan usaha-usaha untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, salah satu upaya yang dilakukan oleh Dishub Kota Malang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang jasa angkutan kota.

Hasil yang ditemukan dari penelitian ini yakni peranan Dinas Perhubungan Kota Malang memiliki 3 peranan. Yakni Dishub Kota Malang sebagai pembuat aturan atau kebijakan, Dishub sebagai penyedia fasilitas yang berhubungan dengan bidang angkutan kota serta Dishub sebagai pengawas di dalam mengawasi setiap kebijakan dan sarana prasarana yang

disediakan untuk menunjang kebutuhan jasa transportasi.

Di dalam upaya meningkatkan pelayanan, respon masyarakat terhadap pelayanan bidang angkutan kota di Kota Malang menuai respon positif dan negatif. Positifnya, masyarakat senang dengan konsep pelayanan 24 jam di rute-rute tertentu. Sementara itu respon negatif terletak pada ketidaknyamanan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi ini. Terdapat faktor pendukung dan juga faktor penghambat dari Dinas Perhubungan Kota Malang di dalam meningkatkan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota. Faktor-faktor tersebut yakni: Faktor pendukung meliputi, kemampuan sumber daya yang memadai, masyarakat dituntut perannya untuk aktif seperti dalam menggunakan angkutan kota yang tertib dan tidak memberhentikan angkot di sembarang tempat, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Adanya instansi terkait yakni pihak aparat kepolisian juga dapat membantu dishub Kota Malang dalam memberikan pelayanan masyarakat secara maksimal.

Dari sisi penghambat, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan jasa angkutan kota ini, yakni terkait dengan persaingan dunia usaha antara angkot dengan kendaraan pribadi serta adanya jasa angkutan lain non trayek seperti ojek. Faktor lain yang juga mempengaruhi adalah ketidaknyamanan masyarakat akan angkot yang semakin buruk.

Berbagai permasalahan kompleks yang melekat di dalam fenomena angkutan kota lambat laun dapat mendorong masyarakat untuk berpikir meninggalkan angkutan kota dan menggunakan kendaraan pribadi yang dapat saja menambah populasi jumlah kendaraan semakin meningkat. Oleh sebab itu diperlukan adanya kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat di dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang angkutan kota agar masyarakat Kota Malang khususnya mendapatkan kepuasan pelayanan seperti yang diharapkan.



---

## Daftar Pustaka

- Hendropuspito, O.C. (1989) **Sosiologi Sistematis**. Yogyakarta, Kanisius.
- Iver, Mac (1990) **Negara Modern**. Jakarta, Aksara Baru.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 2003 Tentang **Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan**.
- Moleong, Lexy J. (2007) **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2008 Tentang **Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Malang**.
- Poerwadarminta (1995) **Kamus Besar Bahasa Indonesia**. Jakarta, Gramedia.
- Rusli, Budiman (2004) **Reformasi Publik di Era Reformasi** [Internet] Available from <<http://www.pikiran-rakyat.com/2004/07/04/reformasi-publik-di-era-reformasi/>>[diakses pada tanggal 15 November 2012].
- Sinambela (2006) **Reformasi pelayanan Publik**. Jakarta, Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono (1987) **Sosiologi Suatu Pengantar**. Jakarta, Rajawali Press.
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Kebijakan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Zauhar, Susilo (2001) **Administrasi Pelayanan Publik**. Malang, Universitas Negeri Malang.