
Program of the Department of Transportation in Improving Public Transportation Services: Program Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Pelayanan Angkot

Febba Armianti
Ahmad Riyadh UB

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

This study aims to analyze and describe the program of the Department of Transportation in improving public transportation services in Sidoarjo Regency. This research is based on the fact that angkot services in Sidoarjo Regency have not been maximized. Problems with public transportation are still found in Sidoarjo Regency, this can be seen from the fact that there are still many people who choose to use online transportation instead of using public transportation, there are still many people who complain about the badness and comfort of angkot. The research method used in this research is using descriptive qualitative, data collection is done through interviews, observation, and documentation, as well as data analysis techniques used in this study refers to the theory of Miles and Huberman. The results showed that the program carried out by the Transportation Service of Sidoarjo Regency to improve public transportation services in Sidoarjo Regency regarding the achievement of goals could be said to have not been fully successful, as evidenced by the large number of angkot drivers who did not comply with the regulations, but related after the provision of exemplary servant training by members of the Police. However, there are several angkot drivers who have complied with the regulations. The exemplary service training was provided with facilities in the form of uniforms, id cards, trash bins and medicine towns. The strategy to overcome this angkot service is also to carry out active socialization of the health program to angkot drivers and passengers to prevent the corona virus.

Pendahuluan

Pelayanan publik (*Public Service*) merupakan segala macam aktivitas dalam bermacam wujud pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar tiap masyarakat negeri ataupun penduduk atas sesuatu benda, ataupun jasa serta jadi tanggung jawab pemerintah yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terpaut dengan kepentingan publik. Tetapi pada realitanya, pelayanan publik di Indonesia belum seluruhnya berjalan dengan baik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah belum berjalan secara handal, efisien, serta efektif. Banyaknya keluhan serta bermacam pengaduan dari warga mencerminkan kalau belum maksimalnya kinerja pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik [1]. Angkot merupakan moda angkutan umum yang beroda empat yang rutanya sudah ditentukan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 1993 tentang Angkutan Umum dijelaskan angkutan adalah pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Angkot juga merupakan kendaraan yang tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia, angkot juga kendaraan yang sangat murah tarifnya dan sangat terjangkau. [2]. Mengingat dalam perkotaan pelayanan sangat dibutuhkan dan harus terpenuhi terutama pada kota-kota besar dengan jumlah penduduk yang tidak sedikit. Angkutan kota (Angkot) juga menjadi salah satu alternatif kebutuhan dalam menyikapi dinamika kota. Namun keberadaan angkot saat ini masih menimbulkan berbagai permasalahan seperti kemacetan arus lalu lintas, pengembangan

angkutan masal yang belum berjalan dengan baik, selain itu pada jaringan trayek utama masih dilayani oleh angkutan dengan kapasitas penumpang yang kecil, kondisi fisik dan kinerja armada yang kurang baik seperti kendaraan yang sudah tua, terlihat usang dan rusak, relatif tidak aman karena banyak berdatangan pedangan asongan dan pengamen membuat penumpang semakin meninggalkannya serta sistem setoran mempengaruhi perilaku sopir untuk tidak tertib di jalan.

Kabupaten Sidoarjo merupakan Kabupaten yang sangat strategis karena sebagai penyangga ibukota Provinsi Jawa Timur. Pada sekarang ini masih belum 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 Sidoarjo semakin meningkat. Akan tetapi banyak ditemui berbagai kendala dan permasalahan, salah satunya minat masyarakat terhadap angkutan kota (angkot) terbilang sangat rendah, hal ini dikarenakan masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi, masih banyak yang mengeluhkan buruknya keamanan dan kenyamanan angkot serta pelayanan angkot masih belum optimal. Adapun hal tersebut akibat dari perilaku sopir angkot yang cenderung melanggar aturan lalu lintas untuk mengejar penumpang atau setoran. Kebiasaan seperti ini kerap menyebabkan kemacetan arus lalu lintas bahkan dapat membahayakan keselamatan penumpang dan juga keselamatan pengguna jalan lainnya. [3]

Dikarenakan cukup banyaknya jumlah angkot di Kota Sidoarjo, banyak masalah yang menyebabkan pelayanan kepada penumpang belum memenuhi standar pelayanan minimal (SPM). Angkutan Perkotaan dalam Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Dan Nomor PM 29 Tahun 2015. Mulai dari kelalaian angkutan, masalah sikap para sopir angkot dalam berlalu lintas pun juga menjadi persoalan. Pasalnya angkot memang terkenal sering berperilaku ugal ugalan dan kerap melanggar peraturan rambu lalu lintas yang ada. Belum lagi kebiasaan buruk para sopir angkot yang tidak menggunakan sragam dan atribut sopir dalam beroperasi dan merokok saat berkendara. Berikut jumlah pengguna angkutan kota di Sidoarjo serta terminal dan Jumlah Trayek Angkutan Umum di Kabupaten Sidoarjo [4].

Tahun	Jumlah Pengguna Angkot Di Sidoarjo
1.	2016
2.	2017
3.	2018
4.	2019
5.	2020

Table 1. Jumlah pengguna angkot di Kabupaten Sidoarjo Sumber : Hasil Oleh Penulis 2021

Berdasarkan pada tabel 1.1 merupakan jumlah pengguna angkot yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Jumlah pengguna angkot di Kabupaten Sidoarjo mengalami fluktuatif pada setiap tahunnya, dari jumlah keseluruhan jumlah pengguna angkot yang ada pada tahun 2016 berjumlah 29%, 2017 berjumlah 28%, 2019 berjumlah 30%, 2019 berjumlah 40% sedangkan pada tahun 2020 berjumlah

25%.

No	Trayek Angkutan	Jumlah Trayek
1.	Terminal Krian	8 Trayek
2.	Terminal Porong	9 Trayek
3.	Terminal Larangan	10 Trayek
4.	Terminal Taman	12 Trayek
5.	Terminal Wadungsari	4 Trayek
6.	Terminal Sukodono	7 Trayek

Table 2. Terminal dan Jumlah Trayek Angkutan Umum di Kabupaten Sidoarjo Sumber : Hasil Oleh Penulis 2021

Berdasarkan pada Tabel 1.2 ini merupakan terminal dan jumlah trayek angkutan umum yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Kabupaten Sidoarjo menyediakan beberapa jenis angkutan umum yang beroperasi. Yang paling banyak beroperasi adalah angkutan umum dengan kapasitas 12 penumpang per unit armada. Trayek yang terdapat di Kabupaten Sidoarjo terdiri atas 36 trayek yang menyebar di seluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo. Kabupaten terdapat 6 terminal yang merupakan lokasi awal dan lokasi terakhir perjalanan angkutan umum.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut I Made Wirartha (2006:155), metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi, dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi dilapangan [5]. Fokus pada penelitian ini adalah program Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan angkot di Kabupaten Sidoarjo. Lokasi dalam penelitian ini yaitu dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan yaitu mengacu pada model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman dengan empat komponen yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan [6].

Hasil dan Pembahasan

Menurut Kootenl dalam Salusu (2006:104-105) Strategi program ini lebih memberii perhatian pada implikasi-implikasi strategi darii suatu programi tertentu kira-kira apa dampaknya apabila suatu programi tertentu dilancarkani atau diperkenalkan (apa dampaknya bagi sasaran organisasi). [7]. Dengan adanya suatu program yang jelas pada organisasi maupun instansi akan mempermudah dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan demikian, Dinas Perhubungan mempunyai beberapa program dalam meningkatkan pelayanan angkot yakni sebagai berikut :

Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir, dengan demikian pelatihan juga menjadi salah satu program yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yaitu Pelatihan sopir teladan (Abdiyasa Teladan) merupakan acara tahunan yang diinisiasi oleh Dinas Perhubungan dengan menggandeng pihak kepolisian. Sopir angkot dibutuhkan pelatihan agar pengemudi tidak ugal-ugah, ngetem lama dan berhenti sembarangan. Sopir tengah dilatih untuk mengutamakan keselamatan, keamanan penumpang. Pelatihan intensif tersebut merupakan bagian pembentukan kepribadian para sopir angkot. Materi pelatihan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan ini diharapkan ditularkan kepada sopir-sopir lainnya. Sehingga mampu menjamin keselamatan dan pelayanan penumpang. Instansi yang terkait yaitu Dinas Perhubungan dan pihak kepolisian memberikan beragam materi diantaranya tentang keselamatan lalu lintas, penyelenggaraan angkutan umum, pelayanan

terhadap penumpang dan mengedepankan keselamatan penumpang. [8]

Para sopir angkot yang ugal-ugalan, ngetem lama dan berhenti sembarangan sopir akan lebih banyak penumpang dan dapat mengejar sotoran. Ulah sopir angkot yang tidak tertib akan membahayakan keselamatan penumpang. Sudah diberikan pelatihan dan arahan supaya lebih maksimal dalam pelayanannya tetapi masih banyak sopir angkot yang melanggar. Padahal diluar sana masih banyak angkutan umum yang bisa dimanfaatkan salah satunya yaitu angkot. Karena mode transportasi satu ini tidak mungkin dihilangkan walaupun sepi peminatnya . Dari masukan-masukan atau arahan dan fasilitas yang sudah diberikan oleh Dinas Perhubungan dan pihak kepolisian kepada para sopir angkot, diharapkan kedepannya para sopir angkot akan lebih baik lagi dalam berkendara dalam melayani masyarakat supaya masyarakat mau beralih menggunakan jasa pelayanan angkot yang nyaman, aman serta mengedepankan keselamatan penumpangnya

Sosialisasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting guna untuk memperkenalkan suatu produk maupun jasa kepada khalayak umum. Dengan adanya sosialisasi maka masyarakat akan mengetahui akan produk maupun jasa yang ditawarkan. Dengan demikian sosialisasi juga menjadi salah satu program yang akan dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, yaitu sosialisasi Giat Prokes. Sosialisasi giat prokes merupakan sebagai langkahantisipasi penyebaran virus corona. Polres Kota Sidoarjo turun ke jalan dalam rangka sosialisasi angkutan darat sehat. Kegiatan ini merupakan kegiatan tindak lanjut dari siaga darurat bencana virus corona dengan cara sosialisasi langsung kepada seluruh sopir angkot maupun sopir truk serta penumpang yang ada di dalam angkot dengan membagikan selebaran yang berisikan himbauan untuk memberikan informasi kepada para sopir dan penumpang bagaimana tata cara pencegahan virus corona. Kebijakan pemerintah dalam pencegahan penyebaran virus corona dan selalu menerapkan pola hidup sehat dan jaga jarak atau *physical distancing*. [9]

Tujuan diselenggarakan kegiatan ini untuk meningkatkan kemampuan berlalu lintas khususnya pengemudi angkot sehingga dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna jasa transportasi dan penyedia jasa transportasi umum yang ada di kota Sidoarjo. Kegiatan prokes ini untuk mendukung pencegahan penyebaran *covid-19*. Sopir angkot menjadi sasaran pembagian masker kali ini. Karena para sopir angkot tersebut setiap hari berinteraksi dengan banyak orang dari berbagai lokasi yang menjadi penumpangnya. Sosialisasi dilakukan berlokasi di titik depan Mako Dishub, simpang 3 SD Pucang dan Kahuripan. Diharapkan dengan dilaksanakan kegiatan sosialisasi ini dapat memberikan pengetahuan dan informasi kepada peserta agar lebih taat dalam berlalu lintas di jalan dan memperhatikan protokol kesehatan.

Koordinasi sangatlah penting di dalam suatu organisasi baik organisasi publik maupun organisasi swasta. Koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan. Menurut Sutarto (2006:145-146), koordinasi sebenarnya dapat dipakai satu istilah yaitu keselarasan, baik kesatuan tindakan, kesatuan usaha, penyesuaian antar bagian, keseimbangan antar bagian maupun sinkronisasi semuanya berdasarkan keselarasan. Atas dasar itu, koordinasi dapat berasaskan bahwa di dalam organisasi harus ada keselarasan aktivitas antar satuan organisasi atau keselarasan antar pejabat [10]. Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo mempunyai rencana dalam melakukan pelayanan pada angkot yakni akan melakukan koordinasi dengan pihak kepolisian di setiap Kota dengan adanya kerjasama tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pada angkutan kota.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai program program Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan angkot dan menyandingkan dengan kenyataan di lapangan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Program Strategi (*Strategy Program*) meliputi program dengan cara memberikan pelatihan kepada para sopir angkot. Program pembinaan ini sendiri berupa pembinaan sopir teladan (Abdiyasa Teladan). Program tersebut dapat berjalan dengan baik seperti apa yang direncanakan, namun setiap program tetap dilakukan suatu evaluasi untuk mengembangkan program kedepannya dan juga melengkapi dari kekurangan program tersebut. Sopir angkot dibutuhkan pelatihan agar pengemudi tidak ugal-ugalan, ngetem lama dan berhenti sembarangan. Sopir tengah dilatih untuk mengutamakan keselamatan, keamanan penumpang. Pelatihan intensif tersebut merupakan bagian pembentukan kepribadian para sopir angkot. Materi pelatihan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan ini diharapkan ditularkan kepada sopir-sopir lainnya. Sehingga mampu menjamin keselamatan dan pelayanan penumpang. Instansi yang terkait yaitu Dinas Perhubungan dan pihak kepolisian memberikan beragam materi diantaranya tentang keselamatan lalu lintas, penyelenggaraan angkutan umum, pelayanan terhadap penumpang dan mengedepankan keselamatan penumpang.
2. Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sendiri dapat dikatakan telah melakukan suatu bentuk strataegi untuk mengatasi pelayanan angkot ini. Salah satunya adalah dengan cara melakukan sosialisasi prokes (Protokol Kesehatan). Dalam melakukan sosialisasi ini sendiri Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo bersama pihak kepolisian melakukan suatu upaya agar sosialisasi yang dilakukan ini dapat menekan pencegahan *covid-19* karena para sopir angkot tersebut setiap hari berinteraksi langsung dengan banyak orang dari berbagai lokasi.
3. Sopir angkot menjadi sasaran pembagian masker kali ini. Karena para sopir angkot tersebut setiap hari berinteraksi dengan banyak orang dari berbagai lokasi yang menjadi penumpangnya. Sosialisasi dilakukan berlokasi di titik depan Mako Dishub, simpang 3 SD Pucang dan Kahuripan. Diharapkan dengan dilaksanakan kegiatan sosialisasi ini dapat memberikan pengetahuan dan informasi kepada peserta agar lebih taat dalam berlalu lintas di jalan dan memperhatikan protokol kesehatan.
4. Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo mempunyai rencana dalam melakukan pelayanan pada angkot yakni akan melakukan koordinasi dengan pihak kepolisian di setiap Kota dengan adanya kerjasama tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pada angkutan kota. Dinas Perhubungan di Kabupaten Sidoarjo berkoordinasi dengan pihak kepolisian dimana dalam pelaksanaan program tersebut dilaksanakan di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo (BKD). Mereka diberi program pembinaan agar mereka kedepannya para sopir angkot akan lebih baik lagi dalam berkendara dalam melayani masyarakat supaya masyarakat mau beralih menggunakan jasa pelayanan angkot yang nyaman, aman serta mengedepankan keselamatan penumpangnya.

U CAPAN T ERIMA K ASIH

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan artikel ini dapat terselesaikan dengan baik karena bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu saya mengucapkan banyak terima kasih untuk Dosen Pembimbing saya yaitu, Bapak Ahmad Riyadh UB, SH.,M.Si.,Ph.D. serta narasumber dalam penelitian yaitu Kepala Bidang Angkutan, Ka seksi angkutan sungai, Plt Ka Angkutan Jalan, staff bidang angkutan serta pihak informan dari masyarakat Sidoarjo yang menggunakan angkot dan para sopir angkot yang ada di Kabupaten Sidoarjo.

R EFERENSI

1. Hisbuan, Mora Risky. (2016). Peranan Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Angkutan Kota di Kota Medan. *Journal Administrasi Publik* Vol.1, No.2 , 50-230.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 Tentang Angkutan Umum
3. Muhatir. (2019). Strategi Pemerintah Kota Mataram dalam Meningkatkan Kualitas Transportasi Angkutan Kota di Kota Mataram. *Journal Administrasi Publik* Vol.2 No.2 , 47-190.
4. Angkutan Perkotaan dalam Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Republik

Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Dan Nomor PM 29 Tahun 2015

5. Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset : Memilih diantara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
6. Miles, M.B, Huberman, A.M., Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publicatons. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
7. Salusu. (2006). *.Pengambilan Keputusan Strategik: Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: Grasindo.
8. Taliziduhu, N.(2005). *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
9. Muhadam, L.(2011). *Memahami Ilmu Sosialisasi*. Jakarta : Rajagrafindo.
10. Nawawi, H.(2005). *Pengertian Koordinasi pemerintah*. Yogyakarta : Gajah Mada Universiti Press.

References

1. Hisbuan, Mora Risky. (2016). Peranan Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Angkutan Kota di Kota Medan. *Journal Administrasi Publik* Vol.1, No.2 , 50-230.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 Tentang Angkutan Umum
3. Muhatir. (2019). Strategi Pemerintah Kota Mataram dalam Meningkatkan Kualitas Transportasi Angkutan Kota di Kota Mataram. *Journal Administrasi Publik* Vol.2 No.2 , 47-190.
4. Angkutan Perkotaan dalam Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Dan Nomor PM 29 Tahun 2015
5. Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset : Memilih diantara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
6. Miles, M.B, Huberman, A.M., Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publicatons. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
7. Salusu. (2006). *.Pengambilan Keputusan Strategik: Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: Grasindo.
8. Taliziduhu, N.(2005). *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
9. Muhadam, L.(2011). *Memahami Ilmu Sosialisasi*. Jakarta : Rajagrafindo.
10. Nawawi, H.(2005). *Pengertian Koordinasi pemerintah*. Yogyakarta : Gajah Mada Universiti Press.