

**KINERJA DINAS PERHUBUNGAN KOTA  
BATAM DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Lorena Alfiyani Gultom  
181010029**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**KINERJA DINAS PERHUBUNGAN KOTA  
BATAM DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Lorena Alfiyani Gultom  
181010029**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Lorena Alfiyani Gultom

NPM : 181010029

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

### **KINERJA DINAS PERHUBUNGAN KOTA BATAM DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar sarjana yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 01 Agustus 2022



**Lorena Alfiyani Gultom**

181010029

**KINERJA DINAS PERHUBUNGAN KOTA  
BATAM DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Lorena Alfiyani Gultom  
181010029**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal  
seperti seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 01 Agustus 2022**



**Timbul Dompok, S.E., M.Si.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Dengan tingkat pertumbuhan saat ini, peningkatan mobilitas masyarakat akan timbul dari penambahan penduduk. Hal ini berdampak pada semakin berkembangnya berbagai aktivitas masyarakat Kota Batam. Batam merupakan kota yang strategis di Indonesia karena letaknya yang dekat dengan Singapura dan Malaysia yang menjadikan Batam sebagai jalur pelayaran internasional. Maka dari itu tidak heran jika Kota Batam adalah salah satu kota terpopuler di Indonesia yang mengalami pertumbuhan yang luar biasa. Akibat perubahan yang terjadi, jumlah aktivitas pergerakan yang terjadi di Kota Batam semakin meningkat sehingga kota tersebut menuntut adanya sistem transportasi. Angkutan umum merupakan salah satu media transportasi yang digunakan oleh masyarakat secara bersama-sama dengan membayar tarif. Transportasi di Kota Batam yaitu Bus Trans Batam, Metro Trans, trayek non-taksi dan Ojek. Beberapa pilihan transportasi umum yang tersedia bagi warga Batam bergantung pada daya beli masyarakat, sehingga dapat memilih moda transportasi yang paling sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Sebagian besar angkutan yang melayani penumpang tidak layak operasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum sudah baik, namun belum optimal karena masih terdapat kekurangan di beberapa aspek.

**Kata kunci:** Angkutan Umum, Kinerja, Kualitas Pelayanan.

## **ABSTRACT**

*With the current rate of growth, increased mobility of people will arise from population growth. This has an impact on the development of various activities of the people of Batam City. Batam is a strategic city in Indonesia because of its proximity to Singapore and Malaysia which makes Batam an international shipping lane. Therefore, it is not surprising that Batam City is one of the most popular cities in Indonesia which is experiencing extraordinary growth. Due to the changes that occur, the number of movement activities that occur in Batam City is increasing so that the city demands a transportation system. Public transportation is one of the transportation media used by the community together by paying the tariff. Transportation in Batam City is the Trans Batam Bus, Metro Trans, non-taxi routes and Ojeks. Several public transportation options available to Batam residents depend on people's purchasing power, so they can choose the mode of transportation that best suits the needs and abilities of the community. Most of the transports that serve passengers are not fit for operation. This study aims to analyze the performance of the Batam City Transportation Service in improving the quality of public transportation services and to analyze the supporting and inhibiting factors of the Batam City Transportation Service's performance in improving the quality of public transportation services. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The results showed that the performance of the Batam City Transportation Service in improving the quality of public transportation services was good, but not optimal because there were still deficiencies in several aspects.*

**Keywords:** *Public Transport, Performance, Quality of Service.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Administrasi Negara Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP.
4. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. selaku dosen Pembimbing Akademik penulis pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam
5. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku dosen Pembimbing Skripsi penulis pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
6. Dosen Program Studi Administrasi Negara, serta seluruh Dosen dan staf Universitas Putera Batam.
7. Kepala Kantor Dinas Perhubungan Kota Batam
8. Koordinator Kelompok Substansi Umum dan Kepegawaian beserta seluruh staff kantor Dinas Perhubungan Kota Batam
9. Orang Tua yang selalu mendukung dan membantu penulis selama masa perkuliahan.
10. Adek penulis Juniardi Gultom, Arvianto Gultom, dan Tristan Gultom yang selalu mendukung dan memotivasi penulis selama masa perkuliahan.
11. Sahabat dan teman terdekat yang selalu bersama semasa perkuliahan Sahar Bin Bahari, Desy Yanti, Tiardas, Yasmin Amalia, Elissa Febrianty, Intan Aglustika, Ayu Wandira, Nurmalia, Novita, dan Virsa yang memberikan dukungan morel dan meluangkan waktu membantu, berbagi informasi, dan memberi semangat.
12. Teman-teman Administrasi Negara Angkatan 2018 yang selalu membantu, berbagi informasi, memberi semangat, serta kompak dalam berbagai hal selama masa perkuliahan.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah turut membantu terselesainya skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin

Batam, 01 Agustus 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lorena'.

Lorena Alfiyani Gultom



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Definisi Kinerja .....	9
2.1.1 Indikator Kinerja.....	10
2.1.2 Faktor yang Memengaruhi Kinerja.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.1 Definisi Kualitas .....	12
2.2.2 Definisi Pelayanan .....	14
2.2.3 Definisi Kualitas Pelayanan.....	16
2.3 Transportasi Umum .....	18
2.4 Penelitian Terdahulu .....	19
2.5 Kerangka Pemikiran .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	26
3.2 Fokus Penelitian.....	26
3.3 Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian .....	27
3.3.1 Lokasi Penelitian .....	27
3.3.2 Periode Penelitian .....	27
3.4 Sumber Data .....	28
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.6 Metode Analisis Data .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>32</b>

4.1	Hasil Penelitian .....	32
4.1.1	Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Batam .....	32
4.1.2	Visi Dan Misi Dinas Perhubungan Kota Batam .....	33
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Batam .....	33
4.1.4	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Batam .....	34
4.1.5	Sumber Daya Manusia di Dinas Perhubungan Kota Batam .....	38
4.1.6	Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi Umum.....	39
4.1.7	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja .....	58
4.2	Pembahasan .....	67
4.2.1	Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi Umum.....	67
4.2.2	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja .....	69
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>72</b>
5.1	Simpulan .....	72
5.2	Saran .....	73

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Pendukung Penelitian
- Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	25
<b>Gambar 4. 1</b> Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Batam .....	34
<b>Gambar 4. 2</b> Bus Trans Batam di Dinas Perhubungan Kota Batam.....	39
<b>Gambar 4. 3</b> Halte Batam Centre .....	40
<b>Gambar 4. 4</b> Bus Trans Batam di Halte Batam Centre.....	40
<b>Gambar 4. 5</b> Halte Batamindo .....	41
<b>Gambar 4. 6</b> Halte Simpang Bagan .....	41
<b>Gambar 4. 7</b> Halte Mangsang .....	42
<b>Gambar 4. 8</b> Halte Bida Ayu .....	42

## DAFTAR TABEL

Halaman

<b>Tabel 1. 1</b> Jumlah Angkutan Umum dalam Trayek di Kota Batam Tahun 2018-2020 .....	5
<b>Tabel 3. 1</b> Periode Penelitian.....	27
<b>Tabel 4. 1</b> Jumlah Pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam .....	38

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia adalah sebuah negara di Asia Tenggara yang terletak di garis khatulistiwa antara benua Asia dan Australia, serta Samudra Pasifik dan Samudra Hindia sehingga Indonesia disebut Nusantara karena berada diantara dua benua dan dua samudra. Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia, dengan 17.508 pulau. Salah satu dari ribuan pulau tersebut adalah Kepulauan Riau. Kepulauan Riau terdapat 5 Kabupaten yaitu (Bintan, Karimun, Anambas, Lingga, dan Natuna) dan 2 Kota yaitu (Kota Tanjung Pinang dan Kota Batam).

Kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau adalah Kota Batam. Berdasarkan Badan Pusat Statistik Kota Batam, hasil Sensus Penduduk pada tahun 2020 mencapai 1.196.396 jiwa yang tersebar di 12 Kecamatan. Dengan tingkat pertumbuhan saat ini, peningkatan mobilitas masyarakat akan timbul dari pertambahan penduduk. Hal ini berdampak pada semakin berkembangnya berbagai aktivitas masyarakat Kota Batam. Batam merupakan kota yang strategis di Indonesia karena letaknya yang dekat dengan Singapura dan Malaysia yang menjadikan Batam sebagai jalur pelayaran internasional. Maka dari itu tidak heran jika Kota Batam adalah salah satu kota terpopuler di Indonesia yang mengalami pertumbuhan yang luar biasa. Akibat perubahan yang terjadi, jumlah aktivitas pergerakan yang terjadi di Kota Batam semakin meningkat sehingga kota tersebut menuntut adanya sistem transportasi. Pemerintah Kota Batam menyediakan

pelayanan jasa transportasi dalam rangka meningkatkan perekonomian kota. Poin utama dalam pelayanan transportasi adalah indikator kinerja yang telah ditetapkan dalam kinerja Dinas Perhubungan, yaitu indikator kinerja sarana dan prasarana transportasi yang terjaga, serta tingkat keamanan dan kenyamanan transportasi jalan. Indikator-indikator tersebut secara umum belum berjalan dengan baik karena kondisi lapangan yang tidak mendukung pelaksanaan indikator kinerja yang telah disusun.

Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil akhir dari pelaksanaan pekerjaan (Abdullah, 2016:51). Kinerja merupakan cara untuk menggambarkan tingkat dan hasil dari suatu proses dimana kegiatan, program, dan kebijakan digunakan untuk mencapai tujuan, sasaran, visi, dan misi dari rencana strategis organisasi dalam membangun organisasi yang baik. Masyarakat mulai kritis dalam menganalisis pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik, sehingga banyak sudut pandang dan sorotan di masyarakat mengenai kinerjanya. Dalam pelayanan publik, masyarakat mengharapkan penyedia jasa memberikan pelayanan yang profesional dan bermutu tinggi dalam penyampaian barang atau jasa sehingga dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada masyarakat.

Pelayanan publik adalah penyediaan barang dan jasa kepada individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan suatu organisasi sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan (Abdullah, 2016:41). Menurut UU No. 25 Tahun 2009 yang dimaksud dengan 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 *administrative* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik dilaksanakan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan *administrative* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi harapan pelanggan (Setyobudi, 2021). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh tingkat kualitas layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Semakin tinggi kinerja pelayanan transportasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang dimiliki pelanggan terhadap pelayanan tersebut.

Transportasi adalah perpindahan orang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain dengan menggunakan sarana yang dioperasikan oleh manusia atau mesin (Miro, 2012:1). Transportasi umum adalah salah satu media transportasi yang digunakan masyarakat secara bersama-sama dengan membayar tarif. Hal ini bertujuan untuk mempermudah aktivitas sehari-hari masyarakat. Karena ekonomis, aman, ramah lingkungan, dan membantu mengurai kemacetan, angkutan umum menjadi salah satu layanan yang sering digunakan masyarakat. Transportasi umum yang beroperasi di Kota Batam yaitu Bus Trans Batam, Angkot/Metro trans, non trayek Taksi dan Ojek. Beberapa pilihan transportasi umum yang tersedia bagi warga Batam tergantung pada daya beli masyarakat, sehingga dapat memilih moda transportasi yang paling sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka.

Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2012 tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor, Retribusi Terminal dan Retribusi Izin Trayek Kota Batam

bertujuan untuk keselamatan dan kenyamanan penumpang. Namun, hal ini tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan. Pengguna transportasi umum mengatakan bahwa pelayanan angkutan umum di Batam hingga kini terus memburuk. Sebagian besar angkutan yang melayani penumpang dalam kondisi tak layak operasi. Banyak sopir angkot yang sering melanggar lalu lintas dan berhenti tidak sesuai rambu lalu lintas, hal ini yang menyebabkan sering terjadinya kecelakaan lalu lintas dan membuat para penumpang merasa tak nyaman dan takut untuk menggunakan layanan transportasi umum (Putut, 2018). Permasalahan lainnya adalah terjadinya kecelakaan maut di Bukit Daeng tepatnya di Jalan R. Suprpto, Batuaji, Kota Batam pada 17 Februari 2020. Dalam peristiwa ini diketahui satu unit minibus transportasi Bimbar rute Jodoh-Tanjung Uncang menabrak empat pengendara sepeda motor yang menyebabkan satu orang meninggal dunia dan satu orang lagi kritis. Setelah diselidiki, kecelakaan tersebut disebabkan adanya rem blong pada minibus tersebut. Dinas Perhubungan Bidang Lalu Lintas mengatakan bahwa uji KIR mobil Bimbar tersebut berakhir pada Oktober 2018 yang seharusnya uji kelayakan tersebut dilakukan sekali enam bulan (Dhika, 2020). Data angkutan umum yang tidak layak jalan tahun 2018-2020 dapat dilihat sebagai berikut:



**Tabel 1. 1** Jumlah Angkutan Umum dalam Trayek di Kota Batam Tahun 2018-2020

No	Jenis Angkutan Trayek utama	Masa Lama Operasi	Tahun		
			2018	2019	2020
1	Layak Usia Operasi	Maksimal 18 Tahun	271	261	224
2	Habis Usia Operasi	Lebih Dari 18 Tahun	346	356	393
Jumlah			617	617	617
No	Jenis Angkutan Trayek Cabang	Masa Lama Operasi	Tahun		
			2018	2019	2020
1	Layak Usia Operasi	Maksimal 15 Tahun	269	202	142
2	Habis Usia Operasi	Lebih Dari 15 Tahun	1476	1543	1603
Jumlah			1745	1745	1745

(Sumber: Dinas Perhubungan Kota Batam, 2020)

Permasalahan angkutan umum antara lain jenis trayek utama yang tidak lolos uji KIR, terlihat dari bodi kendaraan yang keropos dan bodi kendaraan yang miring. Total ada 617 unit kendaraan angkutan umum pada trayek utama yang aktif dan tidak ada satupun yang menjalani uji jalan, pada tahun 2018-2019 ada 10 unit kendaraan angkutan umum yang habis usia operasi, sedangkan dari Tahun 2019-2020 ada 37 unit kendaraan angkutan umum yang habis usia operasi. Trayek cabang dari tahun 2018-2020 yang habis usia operasi sebanyak 127 kendaraan. Dari keseluruhan angkutan umum yang layak usia operasi yang rutin melakukan uji layak jalan hanya sebanyak 60 kendaraan saja. Dinas Perhubungan juga rutin melakukan razia setiap bulannya selain itu, pihaknya juga meminta partisipasi badan usaha dalam sosialisasi angkutan umum yang tak lepas dari pendampingan polisi. Pengandangan terhadap angkutan umum juga sudah pernah dilakukan oleh Dinas Perhubungan yang tidak layak uji jalan namun, karena ada rasa jiwa sosial aturan yang sudah dibuat tidak dilaksanakan.

Dinas Perhubungan mengakui bahwa mayoritas angkutan umum di Kota Batam sudah tidak layak beroperasi, baik trayek utama maupun trayek cabang. Banyak kendaraan umum yang terjaring razia karena dinilai sudah melanggar aturan, namun, dibebaskan kembali atas dasar kemanusiaan (Yuniati, 2020). Jika pemerintah ingin meremajakan dan membenahi kendaraan umum, perlu dilakukan sebuah tindakan. Pemerintah tidak hanya mensosialisasikan tetapi juga harus memunculkan solusi agar transportasi umum bisa lebih baik.

Ketersediaan sarana dan prasarana dalam layanan transportasi umum menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Dengan meningkatnya jumlah penumpang setiap tahun, banyak faktor yang harus dipertimbangkan, termasuk bus, koridor, halte, dan layanan transportasi lainnya. Dinas Perhubungan belum sepenuhnya menerapkan kriteria pelayanan publik yang diatur dalam undang-undang tentang pelayanan publik. Ketika standar pelayanan publik tidak dapat dipenuhi, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas masih sulit diperoleh bagi masyarakat.

Sangat penting untuk memiliki kinerja yang kuat dalam rangka mewujudkan visi dan misi Dinas Perhubungan Kota Batam, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berfungsi secara efisien dan membantu masyarakat dalam segala macam tuntutan pelayanan. Berdasarkan uraian-uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“KINERJA DINAS PERHUBUNGAN KOTA BATAM DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih sering terjadi kecelakaan pada transportasi umum.
2. Masih banyak angkutan tak layak jalan yang tetap beroperasi.

## **1.3 Batasan Masalah**

Peneliti membatasi masalah penelitian berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan di atas. Maka dari itu peneliti membatasi masalah penelitian berkaitan dengan “Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi Umum”.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum.

2. Untuk menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk pihak-pihak yang membutuhkan informasi akademik sebagai sumber referensi khususnya di program studi Administrasi Negara pada mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat dan individu untuk memperoleh wawasan, informasi, dan pengetahuan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi bagi peneliti berikutnya serta dapat juga menjadi perbandingan dengan pihak-pihak yang ingin mengambil bidang yang sama.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Definisi Kinerja**

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa kinerja berarti : (1) sesuatu yang dicapai, (2) prestasi yang diperlukan, (3) kemampuan kerja. Abdullah (2016:51) mendefinisikan kinerja adalah cara pekerjaan dilakukan atau hasil akhir dari cara pekerjaan dilakukan. Definisi tersebut sejalan dengan pendapat Hamid (2014:86) yang menjelaskan bahwa kinerja berasal dari kata “*Job Performance* atau *Actual Performance*” yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja seseorang atau kinerja pekerjaan mereka.

Di sisi lain, Pasolong (2019:175) menuturkan Pencapaian kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh organisasi tidak terlepas dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Sedangkan menurut Prawirosentono (Pasolong, 2019:176) kinerja adalah hasil pekerjaan yang diselesaikan oleh organisasi sesuai dengan tugas dan wewenang yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Sarana pencapaian tujuan harus berbentuk organisasi yang dipimpin oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai aktor untuk mewujudkan tujuan lembaga atau organisasi baik itu organisasi publik maupun swasta.

Menurut Sinambela (2016:480) Kinerja adalah pelaksanaan suatu tugas dan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya guna mencapai hasil yang diinginkan. Lebih ditekankan pada proses, di mana perbaikan dilakukan

selama implementasi untuk mengoptimalkan pencapaian hasil kerja atau kinerja. Selanjutnya Hersey dan Blanchard (Sinambela, 2016:481) motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan berkorelasi dengan kinerja, menurut definisi ini.

Sementara itu, Prawirosentono (Sinambela, 2016:481) berpendapat bahwa seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara sah, tidak melanggar hukum, dan dengan memperhatikan moral dan etika, menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dapat dicapai secara legal dan etis.

### **2.1.1 Indikator Kinerja**

Menurut Parasuraman terdapat beberapa indikator kinerja yang dirumuskan sebagai berikut (Zaenal, 2016:56):

1. *Tangibles* atau ketampakan fisik artinya penampilan bangunan, peralatan, karyawan, dan fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia sebagaimana tampak secara kasat mata.
2. *Reliability* atau realibilitas adalah kapasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah keinginan tulus untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kapasitas mereka untuk menginspirasi kepercayaan pelanggan.

5. *Emphaty* adalah perhatian atau kepedulian khusus pemerintah terhadap masyarakat.

### **2.1.2 Faktor yang Memengaruhi Kinerja**

Menurut Lian (2017:97) faktor yang memengaruhi bahkan menentukan kualitas kinerja pegawai meliputi:

1. Motivasi;
2. Pengetahuan;
3. Keterampilan; dan
4. Sikap pegawai itu sendiri.

Sementara Atmosoeparto (Sembiring, 2012:110) mengklasifikasikan faktor internal dan eksternal dalam kinerja organisasi yang terdiri dari:

1. Faktor Internal
  - a. Tujuan organisasi, yaitu capaian yang diinginkan oleh organisasi
  - b. Struktur organisasi
  - c. Sumber daya manusia, yaitu kualitas dari anggota organisasi
  - d. Budaya organisasi, yaitu identitas organisasi menjadi citra organisasi
2. Faktor Eksternal
  - a. Faktor Politik, yaitu berkaitan dengan kekuasaan negara, yang dapat mempengaruhi ketentraman organisasi dan kemampuan berfungsi secara optimal.
  - b. Faktor Ekonomi, yaitu Perkembangan ekonomi suatu masyarakat berkaitan dengan pendapatan dan daya beli warganya.

- c. Faktor Sosial, yaitu berorientasi pada nilai-nilai sosial sehingga mempengaruhi pandangan etos kerja yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Sinambela (2016:482-483) menguraikan dalam upaya memperoleh kinerja yang baik, harus memerhatikan tiga elemen pokok berikut ini:

1. Deskripsi jabatan, menguraikan tugas dan tanggung jawab suatu jabatan sehingga pejabat di posisi tersebut paham secara pasti apa yang harus dilakukannya.
2. Bidang hasil dengan indikator kinerja harus jelas.
3. Standar kinerja untuk menunjukkan berhasil atau tidaknya tugas yang dilaksanakan oleh pejabat yang mengisi posisi tersebut.

## **2.2 Kualitas Pelayanan**

### **2.2.1 Definisi Kualitas**

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti : (1) tingkat baik buruknya sesuatu, (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb.) atau mutu. Sementara Triguno (Nurdin, 2019:16) mengartikan kemampuan individu, kelompok, lembaga atau organisasi untuk memenuhi standar keunggulan kualitas sumber daya manusianya, kualitas metode kerja, proses dan hasil, atau produk berupa barang dan jasa. Kualitas adalah kemampuan untuk memenuhi atau melampaui harapan mereka yang dilayani dengan memuaskan kebutuhan pelanggan atau masyarakat.



Di sisi lain, Tjiptono (Hardiyansyah, 2018:54) menyatakan bahwa kualitas memiliki definisi sebaga berikut:

1. Kesesuain dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan atau cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar; dan
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Selanjutnya Garvin (Hardiyansyah, 2018:51) mengemukakan lima macam prespektif kualitas yang dapat menjelaskan mengapa kualitas dapat diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan, yaitu meliputi:

1. *Transcendental approach*, kualitas dipandang sebagai keunggulan yang melekat, yang dapat dirasakan dan dioperasionalkan.
2. *Product-based approach*, bahwa atribut atau spesifikasi yang dapat diukur dan dikuantifikasi adalah kualitas. Kualitas suatu produk dapat bervariasi tergantung pada seberapa banyak bahan atau karakteristik tertentu yang dikandungnya..
3. *User-based approach*, bahwa persepsi seseorang tentang kualitas mempengaruhi bagaimana hal itu dirasakan, membuat layanan dengan kualitas tertinggi menjadi layanan yang paling sesuai dengan preferensi mereka. Menurut sudut pandang subjektif dan didorong oleh permintaan ini,

setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan yang unik, sehingga kualitas bagi seorang individu setara dengan kepuasan yang dialaminya.

4. *Manufacturing based approach*, adalah berdasarkan pasokan terutama berkaitan dengan teknik dan praktik manufaktur dan mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan spesifikasi. Strategi ini menekankan penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal yang sering dimotivasi oleh keinginan untuk meningkatkan produktivitas dan mengurangi biaya. Standar perusahaan, bukan standar konsumen, yang menentukan kualitas produk.
5. *Value-based approach*, yaitu mempertimbangkan nilai dan biaya ketika mengevaluasi kualitas. Kualitas disebut sebagai keunggulan yang terjangkau dengan mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan biaya. Dalam pandangan ini kualitas itu relatif jadi produk yang paling berharga belum tentu yang paling berkualitas namun, barang dan jasa yang dibeli konsumen yang memiliki makna pribadi terbesar bagi pelanggan adalah yang paling berharga.

### **2.2.2 Definisi Pelayanan**

Kamus Besar Bahasa Indonesia berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Menurut Ratminto (Mulyawan, 2016:47) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai hasil interaksi antara pelanggan dan karyawan atau layanan lain yang disediakan oleh penyedia layanan

untuk memecahkan masalah pelanggan. Suatu pelayanan akan terlaksana dengan baik dan memuaskan jika terdapat faktor-faktor berikut ini:

1. Pengetahuan pembuat keputusan, pemimpin, dan pelaksana.
2. Ada aturan yang cukup.
3. Organisasi yang memiliki sistem yang fleksibel.
4. Pendapatan karyawan harus mampu memenuhi kebutuhan dasar hidup.
5. Kesiediaan untuk melakukan pekerjaan dan seperangkat keterampilan yang sesuai dengan pekerjaan yang ada.
6. Tersedianya fasilitas dan pelayanan berdasarkan sifat dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan.

Selanjutnya Moenir (Mursyidah & Ilmi Usrotin, 2020:14) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atas dasar tertentu, dimana tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh orang yang dilayani tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Sedangkan Warella (Mulyawan, 2016:42) menjelaskan bahwa layanan adalah tindakan, kinerja, atau bisnis sehingga menunjukkan pentingnya partisipasi aktif penerima layanan dalam produksi atau pengiriman layanan itu sendiri.

Sementara menurut Mursyidah & Ilmi Usrotin (2020:15) pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memastikan bahwa proses pelayanan terjadi secara teratur dan terus menerus sepanjang keberadaan organisasi di masyarakat. Mengenai pemenuhan kebutuhan penerima dan penyedia layanan, prosedur tanya jawab diterapkan.

Mulyawan (2016:41) menjelaskan pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, segala bentuk pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sedangkan menurut Taufiqurokhman & Satispi (2018:95) pelayanan publik adalah rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik melaksanakan segala kegiatan pelayanan akibatnya, jasa dan kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan karena dibutuhkan dalam setiap aspek kehidupan.

### **2.2.3 Definisi Kualitas Pelayanan**

Menurut Crosby, Lethimen dan Wyckoff (Taufiqurokhman & Satispi, 2018:126) kualitas pelayanan sebagai perubahan pada hal-hal khusus di mana kualitas ini dianggap sebagai tingkat keunggulan yang diinginkan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen jasa, pengendalian terus-menerus dilakukan dalam mencapai manfaat tersebut. Sedangkan menurut Supranto (Hardiyansyah, 2018:48) bagi penyedia layanan, kualitas layanan merupakan hal yang harus dijalankan secara efektif.

Selanjutnya Taufiqurokhman & Satispi (2018:127) menyimpulkan bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai jarak antara harapan pelanggan dan tingkat layanan yang sebenarnya diberikan. Kualitas layanan adalah totalitas karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang terlihat dan tidak terlihat.

Bagi perusahaan di industri jasa untuk mencapai kesuksesan, sangat penting bahwa mereka menyediakan pelanggan mereka dengan layanan berkualitas tinggi.

Norman mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memami terlebih dahulu karesteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

1. Tersedianya fasilitas dan pelayanan berdasarkan sifat dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan.
2. Pelayanan terdiri dari tindakan nyata yang berdampak positif bagi masyarakat.
3. Karena sebagian besar peristiwa terjadi pada waktu dan lokasi yang sama, produksi dan konsumsi jasa tidak dapat dipisahkan secara signifikan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa:

1. Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya alam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.
3. Bahwa sebagai upaya untuk memepertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi alam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hokum yang memberi pengaturan secara jelas

4. Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Menurut Mursyidah & Ilmi Usrotin (2020:34) kualitas pelayanan publik adalah totalitas kapasitas penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan klien dan memberikan kepuasan berdasarkan pemenuhan harapan mereka dan kenyataan yang mereka alami sebagai klien atau masyarakat, termasuk layanan administrasi dan layanan barang atau jasa.

### **2.3 Transportasi Umum**

Transportasi adalah suatu cara untuk memindahkan barang dan orang dari satu lokasi ke lokasi lain. Tujuan dari transportasi adalah untuk memudahkan individu atau kelompok untuk mencapai tujuan yang diinginkan, atau untuk mengangkut barang dari satu lokasi ke lokasi lain. Transportasi dapat dilakukan dengan menggunakan sarana transportasi berupa kendaraan atau tanpa menggunakan kendaraan.

Di dalam Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 47 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan memiliki berbagai jenis angkutan, yaitu:

1. Kendaraan terdiri atas:
  - a. Kendaraan Bermotor
  - b. Kendaraan Tidak Bermotor.

2. Kendaraan Bermotor dikelompokkan berdasarkan jenis:
  - a. Sepeda motor
  - b. Mobil
  - c. Mobil bus
  - d. Mobil barang
  - e. Kendaraan khusus.
3. Kendaraan Tidak Bermotor dikelompokkan dalam:
  - a. Kendaraan yang digerakkan oleh tenaga orang
  - b. Kendaraan yang digerakkan oleh tenaga hewan.

#### **2.4 Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Yustinus, 2021) Jurnal Trias Politika, Volume 5, No 2, Oktober 2021, ISSN 2597-7423. Penelitian yang berjudul “Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Batam Koridor Sekupang Jodoh Tahun 2019” menjelaskan bahwa Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan, penelitian menggunakan teori Parasuraman dapat dinilai atau diukur dengan beberapa indikator yaitu *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* bahwa hasil penelitian Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari kondisi fasilitas yang kurang mendukung kenyamanan, keselamatan, dan keamanan pengguna jasa. Peminat transportasi merasa tidak puas dengan

layanan Bus Trans Batam karena buruknya kualitas layanan yang diberikan. Pengembangan transportasi dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci penyelesaian permasalahan transportasi Kota Batam.

2. Penelitian yang dilakukan oleh (Joko Susanto dan Zepa Anggraini, 2019) *Public Administration Journal of Research*, Volume 1, No 4, November 2019, ISSN 2685-9866. Penelitian yang berjudul “Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bungo dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Melalui Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor” menjelaskan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bungo Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah melalui Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor secara keseluruhannya belum cukup memuaskan, karena ada beberapa indikator yang belum sesuai dengan tolok ukur kinerja. Tolok ukurnya adalah dapat dilihat dari indikator kinerja, yaitu : kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Ada beberapa indikator kinerja yang belum cukup baik yaitu diantaranya adalah indikator efektivitas dan indikator kemandirian.
3. Penelitian yang dilakukan oleh (Matheus, 2022) *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 17, No 2, April 2022, ISSN 1412-825X. Penelitian yang berjudul “Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Timor Tengah Selatan dalam Pemungutan Retribusi Parkir Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat (Studi Kasus Pasar Inpres Soe)” menjelaskan bahwa adanya faktor-faktor penghambat dan pendukung yaitu: Pertama, kekurangan personel menjadi faktor penghambat, sedangkan kebutuhan penambahan personel menjadi



faktor pendukung. Kedua, kurangnya sarana dan prasarana menjadi faktor penghambat, sedangkan faktor pendukung terkait sarana dan prasarana harus ditambah. Ketiga, tidak adanya pelatihan dan pembinaan bagi petugas, serta kurangnya faktor pengawasan dan pendukung menjadi kendala; petugas harus menjalani sosialisasi dan pelatihan, dan harus ada peningkatan pengawasan terhadap mereka yang memungut biaya parkir.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Jenny Valeria Kainde, Herman Nayoan, Welly Waworundeng, 2021) Jurnal Governance, Volume 1, No 2, 2021, ISSN 2088-2815. Penelitian yang berjudul “Kinerja Dinas Perhubungan dalam Menata Perparkiran Kendaraan Bermotor di Kabupaten Mimika” menjelaskan bahwa Kinerja Dinas Perhubungan dalam mengelola parkir kendaraan bermotor belum optimal karena dukungan organisasi berupa rambu larangan parkir di beberapa lokasi masih kurang, kemampuan dan efektifitas penanggulangan parkir liar difokuskan pada penguncian dan denda, yang hanya memberikan efek jera sementara bagi masyarakat yang melanggar aturan parkir, dan kinerja setiap orang dalam organisasi perlu ditingkatkan lagi, baik dari segi kemampuan dan efektifitas dalam menanggulangi parkir liar maupun kemampuan dan efektifitas dalam menanggulangi parkir liar.
5. Penelitian yang dilakukan oleh (Hery Setiawan, Tjahya Supriatna, dan Sampara Lukman, 2019) Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia, Volume 11, No 4, Oktober 2020, ISSN 2807-1247. Penelitian yang berjudul “Kinerja Dinas Lingkungan Hidup dalam Penanganan Sampah di Kabupaten

Bengkalis Provinsi Riau” menjelaskan bahwa kinerja Dinas Lingkungan Hidup dalam penanganan sampah di Kabupaten Bengkalis belum optimal, hal ini dapat dilihat dari keterbatasan lahan TPA yang menyebabkan ketidaksesuaian dengan jumlah timbunan sampah, dan belum menggunakan teknologi yang ramah lingkungan di TPA (tempat pemrosesan akhir), sosialisasi dalam pengelolaan belum dilakukan secara keseluruhan hanya sebatas kalangan aparatur saja, koordinasi tugas dengan UPT (unit pelaksana teknis) kebersihan Kecamatan juga belum maksimal, kompetensi pegawai masih rendah kualitasnya, dan masih ada kekurangan. pengelolaan sampah serta keterbatasan sarana dan prasarana, sehingga pengelolaan sampah belum dilakukan secara optimal. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam pengurangan sampah, pemilahan sampah, dan pemanfaatan sampah.

6. Penelitian yang dilakukan oleh (Zheren Anggita Sumakul, Ermaya Suradinata, dan Bambang Supriyadi, 2020) Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia, Volume 12, No 4, Desember 2020, ISSN 0853-7984. Penelitian yang berjudul “Kinerja Dinas Pariwisata dalam Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara” menjelaskan bahwa hasil penelitian dan pengolahan data diperoleh 1) Produktivitas (input dan output), Kualitas layanan (pemberian informasi dan kualitas Sumber Daya Manusia), Responsivitas (daya tangkap dan keinginan masyarakat), Responsibilitas (tanggung jawab dan kerja sama), Akuntabilitas (tingkat kesesuaian dan tindakan) sudah berjalan dengan baik akan tetapi belum maksimal 2) Faktor penghambat Kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Minahasa Utara, yaitu

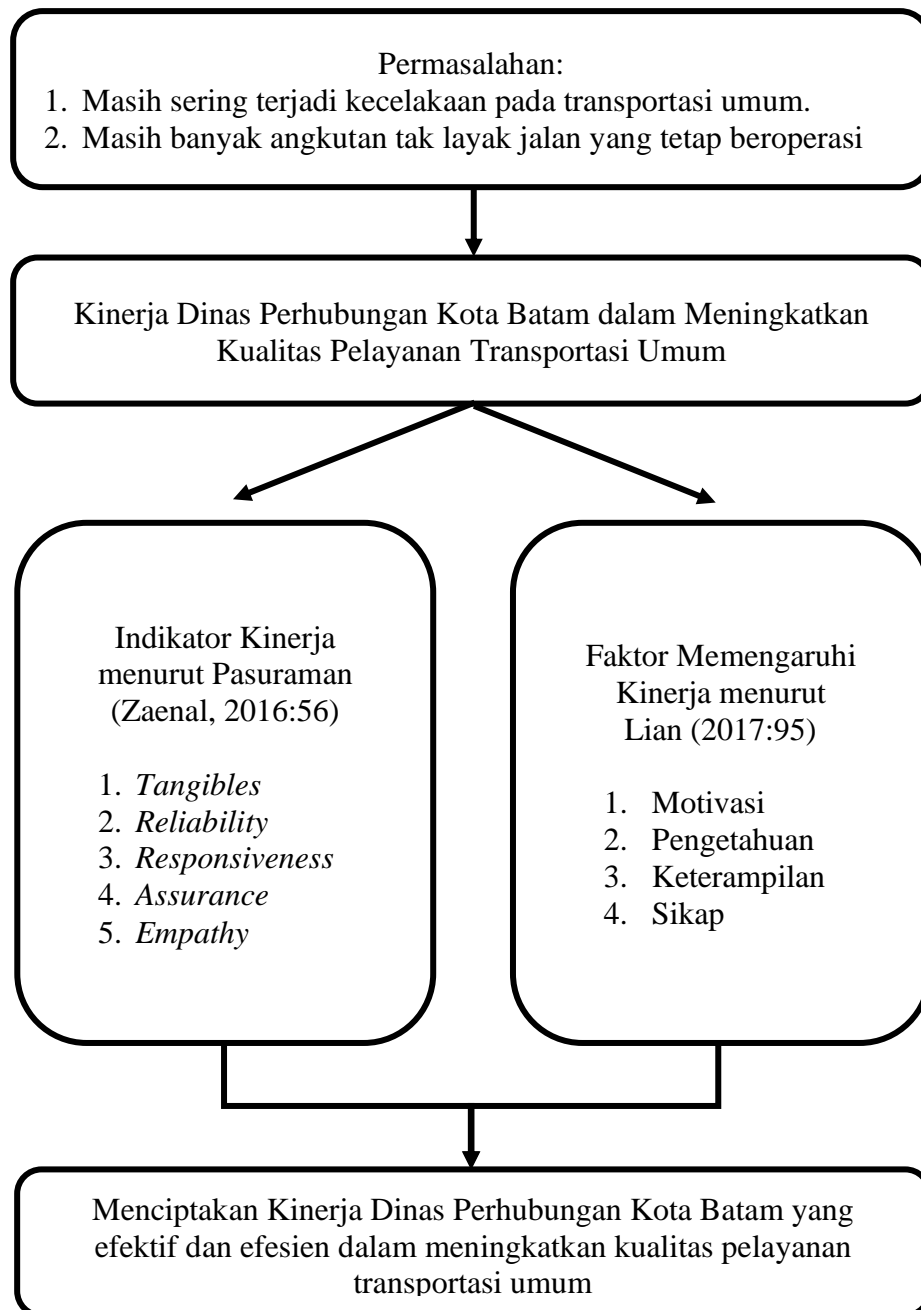
kurangnya Sumber Daya Manusia dengan latar belakang pendidikan pariwisata, kurangnya dana, kerjasama dengan pihak lain, infrastruktur, dan promosi objek wisata 3) Dalam jangka pendek dilakukan upaya untuk bekerja sama dengan kelompok lain, menyusun anggaran yang baik, mencari orang yang berlatar belakang pariwisata, dan menambah sarana dan prasarana wisata. Bahan evaluasi untuk RIPPDA berikutnya akan didasarkan pada upaya jangka panjang.

7. Penelitian yang dilakukan oleh (Lumettu Jegiftha, Ronny Gosal, dan Sarah Sambiran, 2018) Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Volume 1, No 1, 2018, ISSN 2337-5736. Penelitian yang berjudul “Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang dalam Pembangunan Infrastruktur di Kabupaten Kepulauan Talaud” menjelaskan bahwa dari target pembangunan jalan pada tahun 2017 yang ditetapkan sepanjang 25.014 km, ternyata yang dapat direalisasikan hanya sepanjang 17,533 km atau bila dipersentasikan sebesar +70 %, hal ini terjadi akibat adanya defisit anggaran yang dilakukan oleh pemerintah, sementara untuk pembangunan jembatan dari target sepanjang 34,7 km realisainya sepanjang 34,7 atau 100% tercapai, Karena itu, disarankan agar Dinas PUTR berbicara kepada masyarakat tentang pemotongan anggaran yang menyulitkan pencapaian tujuan pembangunan jalan. Untuk menghilangkan reputasi buruk bahwa jalan yang dibangun berkualitas buruk, disarankan agar dinas PUTR membangun jalan dan jembatan di desa-desa yang jauh dari ibukota kabupaten, seperti desa di pulau Kabaruan, dan

meningkatkan kinerja. Staf layanan PUTR harus memastikan bahwa setiap orang tahu apa pekerjaan dan peran utama mereka dalam organisasi.

8. Penelitian yang dilakukan oleh (Timbul Dompok, 2020) *Jurnal Dialektika Publik*, Volume 5, No 1, Agustus 2020, ISSN 2621-2218. Penelitian yang berjudul “Aspek Pemberdayaan Kelurahan dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Masyarakat” menjelaskan bahwa untuk meningkatkan pelayanan di kelurahan, beberapa aspek penting pemberdayaan harus dilakukan secara maksimal. Ini termasuk kebebasan bergerak, kemampuan untuk membeli barang-barang kecil dan besar, partisipasi dalam membuat keputusan rumah tangga, kebebasan relatif dari dominasi keluarga, pengetahuan hukum dan politik, partisipasi dalam kampanye dan protes, keamanan ekonomi, dan memberikan kontribusi kepada keluarga.
9. Penelitian yang dilakukan oleh (Isabella M. Nolte, Alexis M. Bushnell, dan Marius Mews, 2019) *International Journal of Public Administration*, Vol. 43 No. 16, 2019, Hal. 1345-1356, ISSN 1532-4256. Penelitian yang berjudul “*Public Administration Entering Turbulent Times: A Study of Service Quality during the Refugee Crisis*”. menjelaskan bahwa struktur birokrasi dapat menghambat arus informasi yang cepat dan menyebabkan respon yang lambat. Pemangku kepentingan eksternal, sementara memahami durasi proses administrasi yang lebih lama, akhirnya tidak puas karena kurangnya informasi yang diberikan. Wawasan ini mempertanyakan keberhasilan reformasi Manajemen dan Tata Kelola Publik Baru yang diterapkan selama tiga dekade terakhir dalam hal lingkungan yang dinamis.

## 2.5 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2. 1** Kerangka Pemikiran

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan jenis penelitian ini adalah mendeskripsikan secara akurat dan mampu menggambarkan secara tepat fenomena yang terjadi secara aktual, akurat, dan sistematis sesuai dengan fakta yang ada melalui pengumpulan, penjelasan, dan analisis data secara objektif dalam arti bahwa hasil penelitian ini lebih menekankan pada gambaran Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi Umum. Dengan kata lain, penelitian ini disusun dengan menggunakan informasi dari berbagai sumber untuk memberikan pandangan yang sistematis dan faktual terhadap kualitas layanan.

#### **3.2 Fokus Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, tingkat kebaruan informasi yang diperoleh dari situasi sosial lebih penting dalam menentukan fokus penelitian. Penelitian yang dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Batam tidak akan dilakukan secara menyeluruh supaya hasil penelitian lebih terfokus dan juga karena ada kendala waktu, uang, dan tenaga.



### 3.4 Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data primer adalah cara untuk mendapatkan informasi secara langsung dari tempat penelitian dilakukan. Untuk menemukan informasi yang lengkap tentang masalah yang diteliti, sumber data memberikan informasi secara langsung kepada peneliti. Peneliti dapat memperoleh data primer dengan berbagai cara, antara lain:

##### a. Wawancara

Tujuannya untuk mendapatkan informasi melalui dialog antara peneliti dan informan. Wawancara dilakukan dengan menggunakan seperangkat pertanyaan, dilanjutkan dengan sesi tanya jawab dengan sejumlah informan untuk memperoleh informasi dan gagasan yang berkaitan dengan penelitian ini. Dengan kata lain, penelitian ini disusun dengan menggunakan informasi dari berbagai sumber untuk memberikan pandangan yang sistematis dan faktual terhadap kualitas layanan.

##### b. Observasi

Peneliti harus melakukan pengamatan langsung terhadap objek kajian yang diselidiki untuk mendapatkan informasi yang dapat dipercaya dan menentukan sejauh mana tanggapan informan sesuai dengan keadaan sebenarnya.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber sekunder untuk melengkapi data asli. Peneliti dapat memperoleh data sekunder dengan berbagai cara, antara lain:



- a. Data yang dikumpulkan dari literatur, artikel, jurnal, dan situs web yang berkaitan dengan penelitian yang sedang diselidiki oleh peneliti dan didokumentasikan secara tertulis dikenal sebagai studi literatur.
- b. Dokumentasi, seperti menggunakan catatan-catatan yang ada di lokasi penelitian dan sumber-sumber lain yang relevan dengan masalah penelitian.

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data terbagi menjadi tiga macam yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi (Harbani, 2020:130-140).

1. Observasi, peneliti melakukan observasi dengan datang secara langsung ke Kantor Dinas Perhubungan Kota Batam.
2. Wawancara, peneliti melakukan wawancara kepada pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam, dan masyarakat yang tinggal di Kota Batam. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.
3. Dokumentasi, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk lisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, sebagai bahan tambahan bagi peneliti.

### **3.6 Metode Analisis Data**

Penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah lapangan selesai. Kegiatan dalam analisis kualitatif dilakukan

secara interaktif dan berlanjut sampai selesai (Sugiyono, 2017:245). Aktivitas dalam analisis ini meliputi:

### 1. Pengumpulan Data

Observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Hal ini disebabkan karena data yang dicari peneliti di lapangan beragam dan tidak selalu berupa dokumen, tetapi dapat digambarkan sebagai pernyataan umum. Oleh karena itu, peneliti melakukan wawancara untuk memperoleh informasi yang mendalam dari beberapa informan mengenai observasi dan dokumen yang dikumpulkan. Peneliti mengumpulkan data secara berulang-ulang sesuai dengan kebutuhan data dan kejenuhan data yang terkait dengan rumusan masalah dan fokus penelitian ini.

### 2. Reduksi Data

Setelah pengumpulan data, langkah selanjutnya adalah reduksi data. Reduksi data adalah proses mengidentifikasi tema dan pola melalui fokus pada aspek data yang paling menonjol. Pada langkah ini, peneliti mengkaji semua data yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode pengumpulan yang telah dijelaskan sebelumnya. Peneliti melakukan prosedur reduksi data terhadap data yang terkumpul.

### 3. Penyajian Data

Peneliti mereduksi data dan menyajikannya dalam bentuk laporan. Dalam studi kualitatif, data yang dikumpulkan dari situs dan lokasi penelitian disajikan sebagai teks naratif. Penyajian data ini dilanjutkan dengan analisis data, dimana

peneliti menginterpretasikan data yang telah direduksi dan mengaitkannya dengan fokus penelitian untuk menyajikan laporan yang berisi informasi dan pengetahuan.

#### 4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Peneliti mencoba untuk menemukan makna dalam data yang dikumpulkan, dan kemudian, setelah data telah dipahami dan disajikan, menarik atau menarik kesimpulan. Kesimpulan ini merupakan hasil analisis data berdasarkan berbagai teori terkait.