

**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 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. 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 Aglustaka, Ayu Wandira, Nurmala, 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' followed by a stylized surname.

Lorena Alfiyani Gultom

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
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
BAB III METODE PENELITIAN	26
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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32

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
	BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	72
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

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

DAFTAR TABEL

Halaman

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