

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 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. 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.