

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi memiliki peran penting dalam menunjang pembangunan nasional dan merupakan sarana penting untuk memperlancar roda perekonomian serta dapat mempengaruhi seluruh aspek kehidupan. Transportasi sangat dituntut dalam peranannya dalam pembangunan negara. Transportasi merupakan sistem dari lalu lintas kota, berkembang sebagai bagian kota karena kebutuhan penduduk untuk bergerak atau memindahkan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Naluri dan keinginan penduduk untuk mengadakan perjalanan atau memindahkan barang sifatnya umum tersebut selalu menimbulkan masalah dan juga bersifat umum dalam transportasi kota. Pada kota yang berpenduduk dalam jumlah besar dan mempunyai kegiatan perkotaan yang sangat luas dan intensif, maka diperlukan pelayanan transportasi berkapasitas tinggi dan ditata secara terpadu atau dinamis. 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.

Transportasi itu selain berfungsi menunjang, di sisi lain juga harus mampu merangsang pertumbuhan sektor-sektor lainnya. Oleh karena itu

pembangunan sektor transportasi harus dilaksanakan secara multidimensional, dimana harus memperhatikan tidak hanya situasi dan kondisi transportasi itu sendiri tetapi juga harus memperhatikan lingkungan yang dipengaruhinya dan mempengaruhinya termasuk sarana dan prasarana. Seiring perkembangan kota maka kebutuhan transportasi dipertanian meningkat pula, menyebabkan permasalahan transportasi menjadi sangat kompleks sehingga diperlukan tindakan penanganan 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 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.

Seiring dengan perkembangan zaman, peran angkutan umum sudah tergantikan dengan kendaraan pribadi. Akan tetapi tidak dapat dipungkiri kebutuhan akan transportasi umum masih diperlukan melihat mobilitas penduduk yang semakin meningkat. Bagi masyarakat pinggiran kota Malang dimungkinkan angkot masih menjadi idola karena dilihat dari sisi ekonomi mereka yang cenderung kelas menengah ke bawah. Sudah seharusnya masyarakat beralih dari kendaraan pribadi ke angkutan umum agar dapat mengurangi kemacetan di suatu wilayah. Angkutan kota atau yang biasa kita sebut angkot dapat menjadi salah satu alternatif angkutan umum untuk digunakan dalam kegiatan sehari-hari.

Perencanaan trayek dengan penataan rute yang tidak tepat dapat menimbulkan berbagai permasalahan seperti kemacetan. Hal ini lambat laun dapat mendorong masyarakat untuk berpikir meninggalkan angkutan kota dan menggunakan kendaraan pribadi yang dapat saja menambah populasi jumlah kendaraan semakin meningkat. Kebutuhan terhadap sarana transportasi yaitu angkutan yang cepat, murah, aman, dan nyaman juga semakin meningkat. Tidak hanya itu banyak angkot yang menaikkan dan menurunkan penumpang di sembarang tempat, bahkan menunggu penumpang di tempat-tempat yang ramai yang dapat berakibat kemacetan di ruas-ruas jalan tersebut. Peran angkutan kota sangat besar dalam menunjang mobilitas warga Kota Malang untuk melakukan aktivitasnya.

Gambar 1

Angkutan kota di Jalan Raden Intan Kota Malang



Gambar diatas merupakan gambar salah satu angkot yang berhenti sembarangan untuk menunggu penumpang meskipun terdapat rambu-rambu lalu lintas larangan untuk berhenti ditempat tersebut. Di jam-jam tertentu

kawasan tersebut banyak di lalui banyak kendaraan. Maka jika dibiarkan terus menerus seperti itu kemacetan lalu lintas akan terjadi dan akan mengganggu pengendara lain yang melintas di jalan tersebut.

Jika dilihat dari segi pelayanan, kondisi angkutan kota di Kota Malang ini sudah cukup baik. Sebab Kota Malang ini telah menyediakan pelayanan waktu angkutan kota selama 24 jam di rute-rute tertentu. 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 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.

Dinas Perhubungan Kota Malang dalam pelaksanaannya telah menerapkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Bermotor Umum. Dimana didalamnya dijelaskan :

“bahwa dalam rangka untuk terciptanya keamanan, keselamatan dan kenyamanan di bidang transportasi khususnya angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum maka perlu diatur penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek; serta demi keselamatan dan kenyamanan penumpang angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek yang ada di Kota Malang, maka setiap kendaraan bermotor umum harus dilakukan uji teknis dan laik

jalan sebagai persyaratan beroperasi” (Perda Kota Malang Nomor 5 Tahun 2011).

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).

Tabel 1

Trayek dan Rute Angkutan Kota di Malang

No	Trayek	Rute
1	AG	Arjosari – Gadang
2	ADL	Arjosari - Dinoyo - Landungsari
3	LDG	Landungsari - Dinoyo - Gadang
4	GA	Gadang – Arjosari
5	MK	Madyopuro - Karang Besuki
6	MM	Mulyorejo – Madyopuro
7	AJG	Arjosari - Janti – Gadang
8	ABG	Arjosari - Borobudur – Gadang
9	AMG	Arjosari - Mergosono - Gadang
10	CKL	Cemorokandang - Landungsari
11	AT	Arjosari – Tidar
12	LG	Landungsari – Gadang

13	AL	Arjosari – Landungsari
14	GML	Gadang - Mergan - Landungsari
15	GL	Gadang – Landungsari
16	ABB	Arjosari - Borobudur – Bunul
17	TGT	Tlogowaru - Gadang – Tirtosari
18	JPK	Joyogrand - Piranha – Karanglo
19	JDM	Joyogrand - Dinoyo – Mergan
20	MKS	Mulyorejo - Klayatan – Sukun
21	TST	Tlogowaru - Sarangan – Tasikmadu
22	GML	Gadang – Madyopuro
23	ASD	Arjosari - Soekarno Hatta – Dieng
24	MT	Mulyorejo – Tlogowaru
25	TSG	Tawangmangu - Soekarno Hatta-Gasek

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Malang Tahun 2008

Banyak hal ataupun keperluan semua orang datang ke kota Malang maupun tinggal di kota Malang. Tak jarang banyak warga yang menggunakan sarana transportasi angkutan kota sebagai sarana transportasi masal. Selain memiliki tarif murah, angkutan kota di kota Malang mampu menjangkau seluruh wilayah hingga sampai ke pelosok. Berbagai jalur disediakan oleh pemerintah guna melayani kebutuhan masyarakat akan transportasi, terutama jalur-jalur ketempat strategis, pusat pertokoan, pusat peribadatan, tempat wisata dan lain-lain, semuanya dapat dijangkau oleh angkutan kota. Maka bagi penduduk Kota Malang yang tidak memiliki kendaraan pribadi, tidak

perlu khawatir dan berkecil hati untuk dapat berpergian kemanapun yang masyarakat hendaki. Namun permasalahan yang timbul dari adanya angkutan kota di Kota Malang ini begitu kompleks sehingga diperlukan upaya untuk meminimalisir penggunaan kendaraan pribadi yang memerlukan adanya perbaikan serta memaksimalkan angkutan umum yang ada. Terdapat beberapa hal utama yang perlu diperhatikan dalam memaksimalkan fungsi dari angkutan umum. Selain berfungsi untuk menghemat waktu yang dibutuhkan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain, harus dipikirkan pula bagaimana menciptakan kenyamanan sehingga masyarakat tertarik untuk menggunakan jasa angkutan kota.

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. 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 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.

Berdasar uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang **“Peranan Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Bidang Angkutan Kota (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Malang)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah peranan Dinas Perhubungan Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang angkutan kota ?
2. Bagaimanakah respon masyarakat terhadap pelayanan bidang angkutan kota di Kota Malang ?
3. Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang ?

C. Tujuan Penulisan

Dari uraian latar belakang dan perumusan masalah diatas, ada beberapa tujuan dalam penulisan penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui peranan Dinas Perhubungan Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang angkutan kota
2. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap pelayanan bidang angkutan kota di Kota Malang
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang

D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberi sumbangan manfaat, diantaranya:

1. Kontribusi Praktis
 - a. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah khususnya Dinas Perhubungan Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang angkutan kota
 - b. Memberikan informasi kepada pemerintah khususnya Dinas Perhubungan Kota Malang mengenai faktor-faktor yang ada dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang angkutan kota
2. Kontribusi Teoritis

- a. Hasil penelitian ini dapat menambah khasanah bagi pengembangan Ilmu Administrasi, khususnya tentang pelayanan publik
- b. Hasil penelitian ini sebagai bahan rujukan atau referensi bagi peneliti berikutnya yang mengkaji tentang peranan Dinas Perhubungan Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan publik di bidang angkutan kota

3. Kontribusi Bagi Peneliti

- a. Untuk meningkatkan pengetahuan tentang kinerja Dinas Perhubungan Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang angkutan kota
- b. Sebagai media latihan untuk menguji kemampuan dan pemahaman kita yang selama ini telah diasah di bangku kuliah, terutama dalam hal identifikasi masalah, menganalisa masalah yang kemudian diharapkan bisa memberikan solusi atas masalah tersebut.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang isi skripsi, dibawah ini disampaikan pokok-pokok pembahasan yang terbagi atas lima bab, yaitu:

Bab I PENDAHULUAN

Pada Bab I yaitu pendahuluan, diawali dengan penjelasan mengenai latar belakang, kemudian dilanjutkan dengan perumusan

masalah, tujuan dan kontribusi penelitian. Serta sebagai penutup diberikan deskripsi singkat mengenai sistematika penulisan.

Bab II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan mengenai dasar dan landasan berpijak yang digunakan dalam penyusunan skripsi sebagai alat untuk melakukan analisa dan interpretasi, dapat berupa teori, konsep atau pendapat yang dikemukakan oleh para ahli dibidangnya.

Bab III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode yang akan dipakai dalam penelitian, diantaranya jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, instrumen penelitian, dan diakhiri dengan analisis data.

Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan mengenai data-data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Berkaitan dengan tujuan penelitian dan sesuai dengan fokus penelitian. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dan diinterpretasikan.

Bab V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi yang terdiri dari kesimpulan dari penelitian dan saran yang nantinya akan menjadi masukan untuk perbaikan bagi setiap kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan partisipasi masyarakat di masa yang akan datang.