

## PERAN DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BOJONEGORO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ANGKUTAN KOTA

**Ari Kuntardina**

[arikuntardina75@yahoo.com](mailto:arikuntardina75@yahoo.com)

**Muhammad Handono**

handono00@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Bojonegoro

Jl. Cendekia No. 22 Bojonegoro

***Abstract:** Public transport route in the city is an important means of transportation for people of Bojonegoro. The existence and the services provided public transport affects the level of satisfaction of public service users of the freight. Besides, the role of the Department of Transportation also affects the trajectory of public transport services in the city. This research is a qualitative descriptive study aims to determine the role of the Department of Transportation in the improvement of public transport service route in the city. The population is people who use public transport route in the city, and the sample amounted to 50 people. While the methods and techniques of data collection using questionnaires and interview. Data Analysis Techniques used is a model of Miles and Hubberman, with the result that people who are not satisfied with the service of urban transportation route in the city due to the condition of urban transportation that are less good, less comfortable, time spent waiting for shuttles were long, the behavior of the driver reckless in driving, as well as inadequate halte. And the role of the Department of Transportation Bojonegoro deemed not optimal in achieving safe transportation.*

***Keywords:** Role, Department of Transportation, Transport City.*

**Abstrak:** Angkutan umum trayek dalam kota merupakan alat transportasi penting bagi masyarakat Bojonegoro. Sehingga keberadaan dan pelayanan yang diberikan angkutan umum mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa angkutan tersebut. Disamping itu peran serta Dinas Perhubungan juga mempengaruhi pelayanan angkutan umum trayek dalam kota. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui peran Dinas Perhubungan dalam peningkatan pelayanan angkutan umum trayek dalam kota. Populasinya adalah masyarakat pengguna jasa angkutan umum trayek dalam kota, dan sampelnya berjumlah 50 orang. Sedangkan metode dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket/kuesioner dan wawancara. Teknik Analisis Data yang digunakan adalah model Miles dan Hubberman, dengan hasil yaitu masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan angkutan kota trayek dalam kota dikarenakan kondisi angkutan kota yang kurang baik, kurang nyaman menggunakan Angkutan Kota, waktu yang digunakan untuk menunggu Angkutan yang lama, perilaku sopir yang ugal-ugalan dalam mengendarai, serta kurang memadainya halte yang ada. Serta peran dari Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro yang dianggap tidak maksimal dalam mewujudkan angkutan yang aman dan tertib.

**Kata Kunci :** Peran, Dinas Perhubungan, Angkutan Kota.

## PENDAHULUAN

Bojonegoro memiliki dua puluh tujuh kecamatan yang masing-masing kawasan memiliki berbagai pusat aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat. Kelancaran berbagai aktivitas tersebut tidak terlepas dari tersedianya sarana dan prasarana transportasi umum yang baik. Salah satu jenis transportasi umum tersebut adalah Mobil Penumpang Umum (MPU). Pada umumnya sebagian besar masyarakat sangat tergantung dengan angkutan umum bagi pemenuhan mobilitasnya karena sebagian besar masyarakat tingkat ekonominya menengah kebawah yang tidak memiliki kemampuan untuk membeli kendaraan pribadi. Banyak masyarakat tergantung dengan angkutan umum ini, tapi tidak diimbangi dengan ketersediaan angkutan umum yang memadai,

Selain itu untuk mewujudkan tersedianya angkutan umum yang nyaman, aman dan terjangkau, Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro yang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang perhubungan mempunyai tugas dan fungsi yang penting dalam mewujudkannya. Melalui Sub Perhubungan Darat Dinas Perhubungan kabupaten Bojonegoro atau yang disingkat DISHUB Bojonegoro mempunyai 3 Sub bagian terdiri dari Seksi Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas, Seksi Bina Angkutan Jalan, dan Seksi Bina Angkutan Air. Melalui 3 sub bagian tersebut Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro khususnya bidang Perhubungan Darat (HUBDAR) secara umum mempunyai tugas dan fungsi bidang transportasi yaitu, memonitor sampai mengevaluasi tentang sarana dan prasarana penunjang

transportasi umum serta penetapan tarif angkutan orang, mewujudkan angkutan umum yang nyaman, aman dan terjangkau daya beli masyarakat.

Pengertian angkutan dalam Keputusan Menteri Perhubungan No. KM.35 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum adalah angkutan dari pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Sedangkan didalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 tahun 1993 menyebutkan bahwa, definisi dari angkutan umum adalah pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan untuk umum dengan dipungut bayaran.

Dinas Perhubungan merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Perhubungan yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan dan bertanggung jawab kepada bupati melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro No. 27 Tahun 2001 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kabupaten Bojonegoro, dimana Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro merupakan Perangkat Daerah yang secara teknis membantu Bupati dibidang Perhubungan. Sedangkan HUBDAR atau Perhubungan Darat adalah Sub bagian dari Dinas Perhubungan dipimpin oleh Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris Dinas. Kepala Bidang Perhubungan Darat mempunyai tugas melaksanakan dan

mengendalikan kegiatan manajemen dan rekayasa lalu lintas angkutan jalan serta pembinaan pengusaha angkutan jalan.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Perhubungan darat mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan perencanaan pengaturan lalu lintas di jalan Kabupaten, propinsi di Ibu Kota Kabupaten;
- b. Penyiapan perencanaan Kebutuhan pengadaan penempatan dan pemeliharaan rambu – rambu lalu lintas, marka jalan dan alat pemberi isyarat lalu lintas di jalan Kabupaten dan Propinsi di Ibu Kota Kabupaten;
- c. Pembinaan terhadap pengusaha angkutan orang dan barang;
- d. Penyelenggaraan dan Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan jalan serta pembinaan pengusaha angkutan orang dan barang

Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro Sub Perhubungan Darat dalam meningkatkan pelayanan Angkutan Umum.

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini digunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, menurut Mukhtar, (2013:10), “penelitian kualitatif adalah suatu metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan terhadap suatu subjek penelitian pada suatu saat tertentu”. Dalam penelitian deskriptif kualitatif data dianalisa secara tersendiri dengan lebih banyak bersandar pada model triangulasi.

Adapun data primer yang diperlukan untuk mengetahui kepuasan penumpang pada peran Dinas

Perhubungan Kabupaten Bojonegoro terhadap peningkatan pelayanan Angkutan umum adalah menggunakan Teori Tjiptono dalam Parasuraman (2008:25), yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Yang menjadi populasi di dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa angkutan umum trayek Angkutan Perkotaan yang terdiri dari 5 trayek. Selanjutnya dari masing-masing kluster di pilih sampel secara purposive sampling sebanyak 10 sampel. Dengan populasi pengguna Angkutan Umum Trayek Angkutan Perkotaan, untuk 1 armada MPU yang idealnya berisi 20 peumpang per sekali angkut (jalan).

Data Primer (*primary data*) dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa Angkutan Umum, data tersebut di gali dengan cara penyebaran kuesioner . dan atribut

kepuasan yang digunakan di ambil dari teori yang dikemukakan Tjiptono dalam Parasuraman (2008:25), yaitu:

- a. Jadwal ketepatan kedatangan angkutan umum dan tiba di tujuan sesuai jadwal Penanganan barang bawaan penumpang angkutan umum dengan cepat
- b. Terpercaya; reputasi yang baik dalam hal keselamatan penumpang.
- c. Ketepatan dalam hal pemahaman kebutuhan penumpang angkutan umum.
- d. Armada Angkutan Umum, Sopir, Bangku Penumpang yang disediakan.

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data primer menggunakan teknik kuesioner (angket),. Adapun data sekunder yang diperlukan adalah data mengenai:

- a. Sarana dan prasarana penunjang Angkutan Umum
- b. Jumlah armada Angkutan Umum yang beroperasi di trayek Angkutan Kota
- c. Kebijakan tentang Angkutan Umum

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data primer menggunakan wawancara, teknik wawancara yang digunakan wawancara tidak terstruktur, sehingga pertanyaan yang diajukan bisa berkembang dan juga tidak monoton. Selain itu juga menggunakan teknik dokumentasi

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisi data model Miles dan Hubberman. Yaitu analisis data berlangsung atau mengalir (*flow model analysis*). Ada 4 aktivitas yang dilakukan dalam pendekatan ini, yaitu; pertama, pengumpulan data. Kedua,

reduksi data. Ketiga, display data. Keempat, verifikasi/menarik kesimpulan.

Pengumpulan data merupakan proses yang berlangsung sepanjang penelitian, dengan menggunakan seperangkat instrumen yang telah disiapkan, guna memperoleh informasi data melalui Angket, wawancara dan dokumentasi.

Reduksi data menunjukkan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhaakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data mentah yang muncul dalam penulisan pencatatan di lapangan.

Display data adalah usaha merangkai informasi yang terorganisir dalam upaya menggambarkan kesimpulan dan mengambil tindakan

Verifikasi dan menarik kesimpulan merupakan aktifitas analisis, di mana pada awal pengumpulan data, seorang analisis mula memutuskan apakah sesuatu bermakna, atau tidak mempunyai keteraturan, pola, penjelasan, kemungkinan konfigurasi, hubungan sebab akibat dan proporsi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari total 50 responden yang menggunakan Angkutan Kota dengan frekuensi sering adalah sebanyak 27 orang (54%), sedangkan 19 orang (27%) mengatakan jarang sekali menggunakan jasa Angkuta Kota, 2 orang (4%) selalu menggunakan Angkutan Kota, 2 orang lagi (4%) tidak pernah menggunakan Angkutan Kota.

Alasan menggunakan angkutan kota karena terpaksa sebanyak (46%), dimana juga bisa dilihat bahwa masyarakat pengguna Angkutan Kota

adalah masyarakat menengah ke bawah yang tidak mampu membeli kendaraan pribadi sehingga harus mencari alat transportasi alternatif lain yaitu dengan menggunakan angkutan kota. 10 orang (20%) mengatakan lebih mudah menggunakan angkutan kota karena rute trayek tujuan yang ingin di tuju sama dengan trayek angkutan kota. Sembilan orang (8%) sengaja menggunakan angkutan kota, 2 orang (4%) menjawab lainnya, sisanya 6 orang (12%) tidak menjawab.

Kondisi fisik kendaraan umum menjadi faktor yang paling penting dalam menilai pelayanan karena menyangkut bentuk fisik dari sebuah produk atau jasa. Dalam penelitian ini 50 responden masing-masing menjawab 23 orang (46%) kurang baik, 18 orang (36%) menjawab kondisi mobil Angkutan Kota dalam kondisi baik, 8 orang (16%) mengatakan sangat tidak baik serta 1 orang (2%) mengatakan kondisi mobil Angkutan sangat baik. Dengan hasil jawaban yang variatif dan bahkan cenderung ke kurang baik secara tidak langsung menunjukkan bahwa masyarakat enggan menggunakan sarana transportasi angkutan kota.

Angkutan kota yang nyaman merupakan syarat mutlak untuk merubah pola pikir masyarakat bahwa angkutan kota merupakan alat transportasi yang bersih dan juga nyaman sehingga bisa membuat masyarakat mau beralih menggunakan angkutan umum. Tapi dalam kenyataannya 31 orang (62%) dari total 50 responden merasa kurang nyaman menggunakan angkutan kota, bahkan 9 orang (18%) merasa sangat tidak nyaman. Sedangkan 8 orang (8%) mengatakan nyaman, 1 orang (2%) merasa sangat

nyaman dan sisanya 1 orang (2%) tidak menjawab.

Faktor lain yang membuat masyarakat pengguna angkutan kota sering merasa tidak puas dengan jasa angkutan kota adalah waktu yang digunakan untuk menunggu kedatangan angkutan kota. Kadang masyarakat di buat tidak sabaran menunggu kedatangan angkutan kota yang jadwal nya tidak teratur, di waktu yang lain kedatangannya sangat cepat, di waktu yang lain sangat lama. Dari 50 responden memberikan respon yang berbeda-beda sebanyak 32 orang (64%) menunggu angkutan kota datangnya lambat dan 5 orang (10%) mengatakan sangat lambat, sedangkan diwaktu lain 11 orang (22%) mengatakan kedatangan angkutan kota cepat dan 1 orang (2%) mengatakan sangat cepat ketika menunggu, sisanya satu orang tidak menjawab.

Tidak di pungkiri lagi citra yang di berikan kepada sopir bis Umum oleh masyarakat adalah ugal-ugalan, menang sendiri dll. Tidak terkecuali bagi sopir Angkutan Umum, 19 orang (38%) mengatakan ugal-ugalan, 15 orang (30%) mengatakan pelan-pelan, 4 orang (8%) mengatakan sesuai aturan dan 12 orang (24%) menjawab lainnya. Seharusnya bagi pengelola Angkutan harus memiliki standart kecepatan seperti mobil tangki milik Pertamina untuk mencegah perilaku ugal-ugalan dalam mengemudi. Sebaliknya bagi Dinas Perhubungan yang memiliki kewenangan penuh terhadap angkutan orang, angkutan barang dan perhubungan untuk selalu mengawasi dan juga mengontrol pelaksanaan di lapangan. Serta upaya menghindari hal-hal negatif seperti kecelakaan. Alasan lain yang

menjadi pemicu terhadap perilaku ugal-ugalan adalah kejar setoran tapi tidak mengindahkan aturan-aturan yang berlaku, mulai ugal-ugalan, berhenti sembarangan serta mengerem kendaraan secara mendadak. Tidak hanya penumpang yang memiliki resiko kecelakaan tapi juga pengemudi yang lain juga mempunyai resiko mengalami kecelakaan. Tersedianya marka jalan untuk mengontrol sopir supaya tidak kebut-kebutan dalam mengendarai juga termasuk hal mutlak yang harus disediakan oleh Dinas Perhubungan. Seharusnya kendaraan hanya berjalan dengan kecepatan rata-rata 40 Km/Jam di dalam kota.

Alasan karena tarifnya murah mendominasi jawaban responden tetap menggunakan Angkutan Umum. Tiga puluh satu orang (62%) mengatakan murah di ikuti 11 orang (22%) merasa nyaman sehingga memilih menggunakan angkutan umum, 5 orang (10%) menjawab lainnya dan 3 orang (6%) menjawab karena pelayanan yang memuaskan.

Halte tidak bisa lepas kaitannya dengan Angkutan Kota. Selama ini halte di Kabupaten Bojonegoro jumlah dan penempatannya sangat terbatas di tempat-tempat tertentu. Sehingga masyarakat yang menunggu kedatangan angkutan kota harus menunggu di tempat sembarangan, sehingga juga memicu sopir angkutan berhenti sembarangan. Sehingga di tuntut tersedianya halte yang memadai supaya tidak terjadi masalah yang lebih kompleks. Dua puluh tiga orang mengatakan halte yang sudah ada di Bojonegoro dalam kondisi tidak bagus, 22 orang mengatakan kondisinya baik, 4

orang mengatakan jelek, 1 orang tidak memberikan jawaban.

Sebanyak 33 orang (66%) mengatakan halte baru yang ada di Bojonegoro bagus, 11 orang (22%) mengatakan kurang bagus, 1 orang (2%) mengatakan sangat bagus dan sisanya 5 orang (10%) menjawab lainnya yaitu yang paling banyak memberi masukan tentang kursi halte yang kurang panjang dan penempatan yang kurang strategis.

Secara keseluruhan masyarakat pengguna angkutan umum merasa tidak puas dengan pelayanan angkutan umum yang mereka gunakan. Mayoritas sebanyak 66% responden menuntut keterlibatan peran Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro dalam meningkatkan pelayanan. Tidak hanya dalam harga tarif yang murah saja, tetapi keselamatan, keamanan, kenyamanan serta tersedianya sarana dan prasarana penunjang menjadi tanggung jawab Dinas Perhubungan.

Sejauh ini keterlibatan dari Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro dalam menciptakan Angkutan yang nyaman dan aman di rasa belum maksimal. Hanya tarif yang murah saja yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa angkutan kota. Pengelola angkutan seharusnya tidak hanya mengejar profit yang tinggi sehingga membebani sopir angkutan dengan kata-kata kejar setoran. Dalam hal ini pemerintah melalui Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro harus melaksanakan perannya dalam meningkatkan pelayanan. Dengan mengawasi, mengontrol dan juga mengevaluasi pengelola Angkutan supaya tercipta Angkutan yang aman, tertib,

lancar dan terjangkau oleh daya beli masyarakat

## KESIMPULAN

Dari penelitian ini bisa disimpulkan bahwa masyarakat pengguna jasa angkutan umum merasa tidak puas dalam pelayanannya angkutan umum dalam kota, . tidak puas, dikarenakan kondisi armada (mobil) angkutan yang buruk dan waktu yang digunakan untuk menunggu kedatangan dan keberangkatan yang lambat serta perilaku sopir yang ugal-ugalan

Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro belum sepenuhnya melaksanakan perannya dalam meningkatkan pelayanan dan pengawasan angkutan kota yang beroperasi di trayek dalam kota. Sehingga pelaku transportasi memiliki ruang untuk tidak tertib seperti perilaku sopir Angkutan kota yang tidak sopan dalam berlalu-lintas.

Tingkat kenyamanan dari Angkutan Kota yang belum maksimal, membuat pengguna jasa angkutan kota merasa tidak nyaman menggunakan Angkutan kota. Tapi masyarakat terpaksa menggunakan Angkutan umum karena tidak ada pilihan lain untuk memenuhi kebutuhan mobilitasnya. Masyarakat menggunakan angkutan kota karena tidak ada pilihan lain lagi karena tidak mampu untuk membeli kendaraan pribadi, serta tarif angkutan kota yang tergolong murah bagi kalangan masyarakat menengah ke bawah.

Sarana dan prasarana yang belum maksimal yaitu berupa halte yang menjadi tempat untuk menunggu kedatangan

angkutan kota belum sepenuhnya terpenuhi. Halte yang sudah tersedia memiliki letak/posisi kurang strategis, sehingga masyarakat lebih memilih menunggu datangnya angkutan kota di tempat yang sudah sering digunakan sebelum ada halte,

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan, 2010, *Metode Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. TEMA BARU.
- Mukhtar, 2013, *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*, Jakarta: Referensi
- MUNIR, A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Riduan, M.B.A.,2009, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Bandung: ALFABETA.
- SUGIYONO, 2008, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA.
- Tim Dosen Pembimbing STIE Cendekia, 2014, *Panduan Penulisan Skripsi*, Bojonegoro: P3M.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro No. 27 Tahun 2001.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 tahun 1993.