

## **UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN**

**(Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo)**

**Reicha Artha Maudia<sup>1</sup>, Awin Mulyati<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

<sup>2</sup> Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[\(reichaarthaa@gmail.com\)](mailto:reichaarthaa@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilandasi bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo merupakan sebuah instansi yang memegang fungsi yang cukup kompleks untuk menangani sektor transportasi secara umum. Salah satu tugasnya adalah untuk peningkatan mutu pelayana terhadap masyarakat sesuai bidangnya dengan berbagai macam cara untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo adalah dengan meningkatkan pelayanan masyarakat tepatnya pada bidang kesekretariatan, penerangan jalan umum (PJU), dan bidang-bidang lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan transportasi secara umum.. Metode yang digunakan yaitu menggunakan penelitian deskriptif. Dalam proses mengumpulkan data, penulis menggunakan teknik dokumentasi dan observasi. Dan yang menjadi fokus utamanya adalah Peranan Dinas Perhubungan sebagai penyedia fasilitas yakni sebagai institusi yang bertanggung jawab atas sarana dan prasarana serta Dinas Perhubungan sebagai evaluator yang memonitor segala kebijakan yang berkaitan dengan bidang perhubungan.

**Kata kunci:** peranan, dinas perhubungan, pelayanan publik, transportasi.

### **ABSTRACT**

*This research is based on the Sidoarjo Regency Transportation Service is an agency that holds quite complex functions to handle the transportation sector in general. One of its tasks is to improve the quality of services to the community according to its field with various ways to improve services to the community. One of the efforts made by the Sidoarjo Regency Transportation Service is to improve community services, specifically in the areas of secretariat, public road lighting (PJU), and other fields. The aim of this research is to strive to improve the quality of transportation services in general. The method used is descriptive research. In the process of collecting data, the author uses documentation and observation techniques. And the main focus is the role of the Transportation Service as a facility provider, namely as an institution responsible for facilities and infrastructure and the Transportation Service as an evaluator who monitors all policies related to the transportation sector.*

**Key words:** role, transportation services, public services, transportation.

## PENDAHULUAN

Menurut Burhanuddin (2010) menjelaskan bahwa Dinas Perhubungan adalah lembaga yang memiliki peran penting dalam mewujudkan konektivitas dan integrasi antar wilayah. Hal ini dilakukan melalui penyediaan infrastruktur transportasi yang memadai, pengembangan sistem transportasi yang efisien dan efektif, serta peningkatan keselamatan dan keamanan transportasi. Adapula pengertian Dinas Perhubungan menurut Soekanto, Soerjono (2012) Soekanto dan Soerjono mendefinisikan Dinas Perhubungan sebagai lembaga pemerintah yang bertugas menyelenggarakan sebagian urusan pemerintah di bidang perhubungan.

Seiring berkembangnya suatu wilayah/kota akan menyebabkan kebutuhan transportasi di wilayah/kota tersebut meningkat juga. Hal ini menyebabkan permasalahan mengenai transportasi menjadi sangat rumit sehingga perlu adanya suatu pelayanan yang baik dan tindakan penanganan yang sedini mungkin. Dilihat menurut aspek pergerakan atau mobilisasi penduduk, semakin bertambahnya jumlah serta kepadatan penduduk kota berbanding lurus dengan jumlah mobilisasi atau pergerakan penduduk baik menuju ke dalam maupun ke luar kota. Mengingat adanya variabel tersebut, maka jelas perlu adanya pertambahan jumlah kendaraan atau transportasi yang memadai untuk mendukung aktivitas mobilisasi penduduk. Cara yang cukup tepat untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan adanya pengadaan layanan angkutan kota. Karena dengan adanya transportasi umum sangat membantu dengan kota yang memiliki kepadatan penduduk yang tinggi.

Kabupaten Sidoarjo adalah masih menjadi bagian wilayah yang masih berdekatan dengan Ibukota Jawa Timur, Kota Surabaya dan masih termasuk kedalam kawasan Gerbang Kertosusila. Jumlah penduduk di Kabupaten Sidoarjo yaitu sekitar 2.033.764 jiwa pada tahun 2021. Kabupaten Sidoarjo hingga kini sudah memiliki layanan angkutan kota yang dapat dikatakan cukup memadai. Dengan jumlah layanan angkutan kota yang cukup akan sangat mempengaruhi kuantitas dan kualitas mobilitas atau pergerakan masyarakat. Namun, dengan banyaknya transportasi dan kebutuhan terkait layanan angkutan umum menjadikan jumlah transportasi di Kabupaten Sidoarjo terus meningkat, Hal ini menjadikan munculnya berbagai masalah yang harus ditangani oleh Dinas Perhubungan Sidoarjo sebagai instansi yang bertanggung jawab untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan fleksibel dan tanggap.

Sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo merujuk pada Keputusan Menteri Perhubungan No. KM. 35 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum. Dimana dalam ketentuan tersebut, dijelaskan bahwa angkutan adalah perpindahan orang dan/ atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Dengan adanya layanan angkutan tersebut, diharapkan dapat menyediakan angkutan sebagai pelayanan publik yang baik serta layak bagi masyarakat. Tolak ukur sebuah pelayanan dapat dikatakan baik serta layak adalah mencakup pelayanan yang senyaman mungkin, secepat mungkin, dan semurah mungkin.

Dinas Perhubungan Sidoarjo memegang fungsi penting sebagai Instansi Pemerintah di tingkat daerah yang memiliki wewenang dalam bidang transportasi secara umum termasuk menetapkan serta mengatur seluruh layanan angkutan umum di Kabupaten Sidoarjo. Berkaitan dengan berbagai upaya peningkatan pelayanan publik yang baik dan layak kepada masyarakat, khususnya masyarakat di wilayah Kabupaten Sidoarjo, salah satu usaha yang selalu dilakukan oleh pemerintah daerah adalah dengan ditingatkannya pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini masyarakat Sidoarjo.

## **Tinjauan Pustaka**

### **1. Peranan**

Soerjono Soekanto menjelaskan dalam bukunya yang berjudul “Sosiologi sebuah Pengantar” menjelaskan definisi peranan yaitu peranan adalah aspek yang mengacu kepada suatu kedudukan atau status yang dinamis. Jelasnya, seseorang dapat dikatakan menjalankan peranannya apabila ia melakukan sesuatu sesuai dengan hak dan kewajiban keudukannya saat itu. Peranan juga dapat didefinisikan sebagai sebuah bentuk pola perilaku yang teratur yang timbul karena sebuah jabatan atau posisi tertentu.

### **2. Dinas Perhubungan**

Dinas Perhubungan adalah instansi pemerintah sebagai unsur pelaksana otonomi daerah di bagian perhubungan yang memiliki kedudukan di bawah pemerintah daerah yang setempat dan juga memiliki tanggung jawab kepada pemerintah daerah setempat . Fungsi Dinas Perhubungan antra lain yaitu merumuskan kebijakan mengenai segala ketentuan di bidang perhubungan. Lalu selain sebagai pihak yang merumuskan, dinas perhubungan juga memiliki konsekuensi untuk melaksanakan kebijakan yang telah dibuat. Selain itu fungsi lain sebagai pengontrol kebijakan, dinas perhubungan juga harus melakukan evaluasi terkait segala kebijakan yang dibuat di bidang perhubungan.

### **3. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik disebut sebagai sesuatu aktivitas yang dilakukan pemerintah selaku pemegang kewenang kepada sejumlah masyarakat atau manusia yang menguntungkan bagi suatu masyarakat atau kelompok tertentu yang menawarkan kepuasan tanpa adanya imbalan atau keterikatan untuk memberikan timbal balik.

Definisi lain mengenai layanan publik adalah kepercayaan publik yang dimana layanan publik akan selalu berbanding lurus dengan kepercayaan publik. Jadi, untuk menghasilkan suatu kepercayaan publik yang tinggi, maka pemerintah selaku pemegang kekuasaan harus memberikan sebuah kegiatan yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## METODE PELAKSANAAN

Peneliti menggunakan menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu jenis penelitian yang tujuannya untuk mendeskripsikan sebuah kejadian atau peristiwa yang ada seperti fenomena alam ataupun fenomena buatan manusia yang berguna untuk mendeskripsikan dari hasil subjek tersebut. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu dengan dengan observasi dan dokumentasi. Instrumen yang diikutsertakan oleh peneliti yaitu peneliti sendiri dan juga catatan lapangan. Lokasi yang dipilih peneliti adalah Kabupaten Sidoarjo, sedangkan situs penelitiannya adalah Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dengan membutuhkan waktu selama 40 hari. Pada penelitian ini isu akan dikembangkan oleh peneliti dalam penelitiannya, yaitu: pertama, Peran Dinas Perhubungan dalam peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Sidoarjo. Berikutnya, reaksi masyarakat dalam usaha peningkatan mutu pelayanan publik yang meliputi reaksi yang positif dan reaksi yang negatif. Lalu yang terakhir, faktor-faktor pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

## HASIL dan PEMBAHASAN

### 1. Peran Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam Upaya Peningkatan Pelayanan di Kabupaten Sidoarjo

Dalam upaya untuk melakukan pengembangan layanan masyarakat khususnya di Kabupaten Sidoarjo, Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sebagai utusan pemerintah di sektor perhubungan harus memaksimalkan peranannya untuk tercapainya pelayanan publik yang baik dan layak. Dalam mencapai tujuan tersebut, Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo wajib menjalankan peranannya sebagai fasilitator, regulator, dan evaluator, dimana ketiga peranan tersebut harus dilakukan secara kolektif agar dapat menciptakan pelayanan publik yang baik dalam hal ini layanan transportasi dan dapat menjangkau serta mencakup keseluruhan masyarakat khususnya di wilayah Kabupaten Sidoarjo.

Selain ketiga peranan penting tersebut, hal yang harus dilakukan oleh Dinas Perhubungan Sidoarjo adalah selalu terbuka dengan adanya hal-hal baru yang sifatnya dinamis. Hal ini menjadi catatan penting karena Dinas Perhubungan dituntut harus tanggap dengan segala sesuatu yang terjadi dalam lapangan yang berkaitan dengan tugasnya di bidang perhubungan. Karena tidak menutup kemungkinan dengan ketidaksiapan akan hal-hal dinamis dan cepat, maka akan muncul berbagai masalah dikemudian hari karena perlu diketahui di bidang perhubungan ini tidak hanya menyangkut satu atau dua kelompok saja, melainkan seluruh masyarakat.

### 2. Respon Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo

#### a. Respon positif masyarakat Kabupaten Sidoarjo

Kewenangan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam menetapkan aturan dan meningkatnya kualitas pelayanan mendapat respon yang baik dari masyarakat, sebab masyarakat menilai semakin cepat dan tanggapnya Dinas Perhubungan Sidoarjo dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan khususnya transportasi di Kabupaten Sidoarjo.

#### b. Respon negatif masyarakat Kabupaten Sidoarjo

Selain respon positif ada pula respon negatif dari beberapa masyarakat yang menilai pelayanan Dinas Perhubungan Sidoarjo masih belum cepat dan tanggap sehingga membuat beberapa orang harus mendatangi kantor Dinas Perhubungan Sidoarjo secara langsung untuk mengeluhkan permasalahan-permasalahan yang terjadi.

### **3. Faktor Pendukung dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo**

#### **1. Turut serta masyarakat**

Di dalam proses peningkatan mutu pelayanan masyarakat, Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo harus selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat dan tanggap. Melalui peran aktif masyarakat, Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dapat menjalankan fungsi dan peranannya sesuai tujuannya yaitu untuk memberikan pelayanan terbaik dengan terus meningkatnya pelayanan masyarakat di wilayah Kabupaten Sidoarjo.

#### **2. Sarana dan prasarana yang memadai**

Tersedianya seluruh fasilitas yang menunjang akan sangat mempengaruhi kepuasan publik selaku pihak yang merasakan sebuah pelayanan. Sebagai penyedia sarana dan prasarana Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo telah menyediakan fasilitas-fasilitas transportasi umum. Pemanfaatan sarana prasarana yang dilakukan secara penuh dan diharapkan dapat memberikan proporsi yang setara untuk pelayanan yang baik di Kabupaten Sidoarjo.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Atas apa yang telah peneliti bahas dalam pembahasan diatas, maka dari itu dapat diambil kesimpulan berikut:

Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo mempunyai fungsi yang kompleks dalam menangani permasalahan-permasalahan di sektor lalu lintas, jalanum umum serta transportasi umum. Oleh karena itu, dengan usaha-usaha yang dilakukan pemerintah Dinas Kabupaten Sidoarjo, maka salah satu usaha yang dilakukan oleh pemerintah Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo adalah seperti terus ditingkatkannya kualitas layanan kepada masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

Hasil dari penelitian ini adalah yang pertama Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo memiliki wewenang untuk membuat aturan dan kebijakan yang mengatur jalanan serta transportasi umum dan juga Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo memiliki wewenang untuk mengevaluasi semua kebijakan yang berkaitan dan segala bentuk fasilitas yang disediakan sebagai penunjang seluruh kegiatan masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, terdapat respon positif dan negatif dari beberapa masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Terdapat pula faktor-faktor pendukung yang bisa mengupayakan meningkatnya kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo.

**DAFTAR PUSTAKA**

Zauhar, Susilo (2021) Administrasi Pelayanan Publik. Malang, Universitas Negeri Malang.

Sinambela (2006) Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta, Bumi Aksara.