



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 485-493

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Peranan Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Bidang Angkutan Di Kabupaten Purwakarta

Nuri Irma^{1✉}, Dede Jajang Suyaman², Ahmad Zaelani³, Muhammad Rizky Andrianto⁴

Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: 2010631020029@student.unsika.ac.id^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini berdasarkan kenyataan bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta memiliki peranan penting dimana Dinas Perhubungan ini merupakan Dinas yang menangani semua bidang transportasi secara umum. Sebagian dari upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta adalah dengan meningkatkan pelayanan publik pada bidang jasa angkutan umum. Dari hasil penelitian, peran dari Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat memiliki tiga peran. Yaitu Dinas Perhubungan sebagai regulator yang bertugas untuk membuat kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan angkutan umum, Dinas Perhubungan sebagai fasilitator yakni sebagai institusi yang menyediakan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan angkutan umum dan Dinas Perhubungan sebagai evaluator yang mengawasi setiap kebijakan dan sarana prasarana yang disediakan. Di dalam upaya meningkatkan pelayanan, usaha tersebut membawa tanggapan positif dan negatif dari masyarakat yang diimbangi dengan faktor-faktor yang mempengaruhi upaya tersebut.

Kata Kunci: *Peranan Dinas Perhubungan, Pelayanan Masyarakat, Bidang Angkutan*

Abstract

This research is based on the fact that the Purwakarta Regency Transportation Service has an important role where the Transportation Service is the Department that handles all areas of transportation in general. Part of the effort to improve services to the community, one of the efforts made by the Purwakarta Regency Transportation Service is to improve public services in the field of public transportation services. From the research results, the role of the Purwakarta Regency Transportation Service in improving services to the community has three roles. Namely the Transportation Service as a regulator whose job is to make policies related to public transportation, the Transportation Service as a facilitator, namely as an institution that provides facilities and infrastructure related to public transportation and the Transportation Service as an evaluator who supervises every policy and infrastructure provided. In efforts to improve services, these efforts bring positive and negative responses from the community which are balanced by the factors that influence these efforts.

Keywords: The Role of The Transportation Department, Society Service, Transportation Sector

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan bagian penting dari kehidupan bangsa dan dalam memupuk persatuan dan kesatuan bangsa. perkembangan sektor transportasi mendukung perkembangan sektor lainnya dalam pelaksanaan tujuan pembangunan nasional di segala bidang. Mulai dari pertumbuhan ekonomi, sosial, politik, dan mobilitas penduduk berkembang secara simultan dan selaras, mengikuti perkembangan berbagai bidang dan sektor. Peran transportasi dalam memberikan layanan yang optimal untuk aktivitas manusia sangat penting. Oleh karena itu, Sektor transportasi harus dijalankan melalui pendekatan dengan menggunakan berbagai macam sudut pandang. Dimana yang diperhatikan tidak hanya kondisi transportasi itu sendiri, tetapi juga memperhitungkan pengaruh dan dampaknya terhadap lingkungan termasuk sarana dan prasarana yang terlibat.

Dengan berkembangnya wilayah, menjadikan kebutuhan akan transportasi di sejumlah wilayah mengalami peningkatan, hingga terjadi beberapa masalah yang cukup kompleks untuk transportasi. Oleh sebab itu diperlukan tindakan penanganan secepat mungkin. Dilihat dari segi penduduk, jika penduduk di kabupaten Purwakarta semakin tinggi maka semakin banyak pula jumlah pergerakan baik di dalam maupun di luar kabupaten. Oleh sebab itu, harus adanya keseimbangan dari sarana dan prasarana terkhusus pada bidang angkutan. Dengan ini, mobalitas penduduk dalam menjalankan aktivitasnya lebih tertunjang.

Cara agar tujuan pelayanan jasa angkutan dapat terpenuhi adalah menggunakan cara penyediaan layanan angkutan. Karena layanan angkutan adalah sebuah kebutuhan yang memang harus terpenuhi terkhusus di wilayah kabupaten Purwakarta yang penduduknya hampir 997.869 jiwa pada tahun 2020.

Kabupaten Purwakarta merupakan kabupaten yang memiliki luas wilayah 971,72 km² atau sekitar 2,81% dari luas wilayah Provinsi Jawa Barat. Dengan jumlah penduduk sekitar 997.869 di tahun 2020 dengan 17 kecamatan yang berada di kabupaten Purwakarta. pada saat ini telah mempunyai prasarana transportasi yang sudah cukup memadai. Kualitas dan kuantitas pergerakan masyarakat di dalam menjalankan aktivitas sehari-hari dipengaruhi oleh prasarana transportasi yang memadai. Kebutuhan angkutan menjadikan populasi kendaraan di kabupaten Purwakarta meningkat seiring dengan pesatnya moda transportasi.

Untuk warga di kabupaten Purwakarta angkutan adalah sarana transportasi yang memang sangat diperlukan oleh masyarakat. Pemerintahan merupakan sebagai pemeran utama dari pemberi layanan yang semestinya harus bisa memenuhi kebutuhan dari warga masyarakatnya. Kejadian supir angkutan kota yang ugal-ugalan dan juga keadaan kendaraan yang tidak layak jalan adalah pemandangan yang biasa dilihat di jalan kabupaten Purwakarta ini. Apalagi dengan maraknya kredit sepeda motor dan transportasi online dapat menjadikan minat masyarakat pada jasa transportasi umum mengalami penurunan. Untuk memberikan upaya pelayanan ke pengguna jasa angkutan, pada saat ini pelayanan angkutan umum di Purwakarta berjumlah 32 trayek yang sudah dioperasikan.

Angkutan merupakan sarana yang digunakan untuk memindahkan orang ataupun barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan angkutan. Keberadaan angkutan ini bertujuan untuk menjalankan angkutan yang layak juga baik untuk masyarakat. Ukuran dari pelayanan yang layak dan baik meliputi pelayanan yang cepat, nyaman, aman dan biaya yang terjangkau.

Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta memiliki tugas penting sebagai dinas yang menjalankan bidang transportasi dengan umum khususnya menetapkan dan mengatur jaringan trayek di Kabupaten Purwakarta. Berhubungan dengan usaha meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat, Salah satunya yaitu dengan cara lebih meningkatkan kembali pelayanan kepada masyarakat di bidang angkutan. Walaupun banyak dari masyarakat yang sering mengeluhkan bagaimana buruknya pelayanan angkutan dan juga akibatnya kepada lalu lintas, Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta tidak bisa melakukan banyak kegiatan. Hal ini dikarenakan kewenangan Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta hanya penyedia fasilitas dan pengawas.

Berdasarkan permasalahan, tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta dalam menumbuhkan pelayanan masyarakat pada bidang angkutan, untuk memahami tanggapan masyarakat pada bidang angkutan dan faktor-faktor penunjang serta faktor-faktor penghalang dalam memajukan pelayanan masyarakat pada bidang angkutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Responden yang diikutsertakan dalam penelitian meliputi Kepala Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta, Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta dan Masyarakat. pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi. Analisis data menggunakan pendekatan Analisis Model Interaktif, yang melibatkan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peranan Dinas Perhubungan dalam Upaya Peningkatan Pelayanan pada Bidang Angkutan di Kabupaten Purwakarta

Dalam rangka meningkatkan layanan kepada masyarakat di sektor transportasi Kabupaten Purwakarta dengan itu Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta harus memaksimalkan peranannya yaitu sebagai regulator (pembuat kebijakan), fasilitator (penyedia fasilitas) serta evaluator (pengawas). Karena sasaran yang ingin dicapai oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta adalah terciptanya pelayanan yang baik, efektif serta efisien.

- a. Dinas Perhubungan sebagai lembaga pengatur (penyusun kebijakan) dalam usaha meningkatkan pelayanan transportasi kepada masyarakat di Kabupaten Purwakarta. Dengan mempertimbangkan betapa vitalnya sarana transportasi publik, Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta, yang merupakan bagian dari instansi pemerintah dengan tanggung jawab mengatur arus lalu lintas dan transportasi di jalan dan diberi wewenang untuk merumuskan peraturan. Harapannya, peraturan ini diharapkan dapat memberikan kepuasan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

- b. Dinas Perhubungan sebagai fasilitator (penyedia fasilitas) dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat pada bidang angkutan di Kabupaten Purwakarta
Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta menyediakan fasilitas untuk mendukung pelayanan angkutan umum kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan status sosial atau jenis kelamin. Oleh karena itu, warga Kabupaten Purwakarta dapat merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta bersifat adil. Sebanyak 32 unit angkutan beroperasi di Kabupaten Purwakarta, dan Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta juga menyediakan sarana dan prasarana seperti terminal serta halte.
- c. Dinas Perhubungan sebagai evaluator (pengawas) dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat pada bidang angkutan di Kabupaten Purwakarta
Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengaturan lalu lintas dan angkutan jalan, Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta perlu menjalankan peran sebagai pengawas untuk memastikan bahwa tujuan dan sasaran dapat tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Tanggapan dari Masyarakat terhadap Pelayanan Bidang Angkutan di Kabupaten Purwakarta

- a. Tanggapan positif masyarakat
Pengaturan rute trayek untuk angkutan umum di Kabupaten Purwakarta mendapat respon positif dari masyarakat, karena hal ini memudahkan warga untuk mencapai tujuan mereka dengan lebih mudah melalui layanan transportasi tersebut. Masyarakat juga bisa dapat mengetahui rute dari angkutan, karena di bagian belakang angkutan sudah terdapat rute yang dilalui oleh angkutan di Kabupaten Purwakarta. Sehingga masyarakat awam yang baru di Kabupaten Purwakarta tidak perlu khawatir tersesat.
- b. Tanggapan negatif masyarakat
Terkadang pihak yang menyediakan layanan transportasi umum kurang memperhatikan kenyamanan para pengguna, meskipun kenyamanan ini seharusnya menjadi prioritas utama. Lebih seringnya para penyedia layanan cenderung lebih fokus pada mencari keuntungan semata, yang menyebabkan adanya angkutan umum yang terlihat usang dan kurang terawat. Masih terdapat pula supir angkot yang dengan seenaknya menurunkan penumpangnya padahal belum menjalankan trayeknya sampai pos akhir. Karenanya penumpang merasa dirugikan karena mereka tidak bisa sampai ke tujuan yang dituju. Terkadang pula supir angkot ini berhenti

terlalu lama dengan penumpang didalamnya. Sehingga penumpang merasa dirugikan dalam hal waktu.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam peningkatan Pelayanan Masyarakat pada Bidang Angkutan di Kabupaten Purwakarta

a) Faktor Pendukung

1. Kemampuan sumberdaya aparatur yang memadai

Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta memiliki kemampuan sumberdaya aparatur yang memadai sebagai penyedia pelayanan publik. Karena untuk mencapai kebutuhan masyarakat maka diperlukan aparatur yang memiliki kemampuan memadai terutama di bidang angkutan. Sosok ideal yang dibutuhkan masyarakat untuk memberikan bantuan serta tanggapan terhadap keluhan-keluhan masyarakat dengan tepat dan juga cepat dalam menyelesaikan persoalan.

2. Peranan aktif masyarakat

Untuk meningkatkan pelayanan masyarakat pada bidang angkutan, Dinas perhubungan Kabupaten Purwakarta harus berusaha untuk dapat menyampaikan betapa pentingnya moda transportasi umum. Dengan adanya transportasi umum bisa mengurangi kemacetan lalu lintas. Masyarakat juga bisa ikut mendukung produk-produk jasa yang dikeluarkan oleh pemerintah. Melalui partisipasi aktif masyarakat, Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta dapat efektif menjalankan fungsinya, yaitu meningkatkan pelayanan masyarakat di sektor transportasi di Kabupaten Purwakarta dengan memberikan layanan terbaik.

3. Sarana dan prsarana yang memadai

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta, sebagai penyedia fasilitas ini menawarkan berbagai fasilitas umum untuk mendukung sistem transportasi. Harapannya, fasilitas-fasilitas ini dapat menciptakan keseimbangan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang optimal dalam sektor transportasi di Kabupaten Purwakarta. Jenis fasilitas yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta mencakup angkutan kota, angkutan perdesaan, dan angkutan perbatasan.

b) Faktor Penghambat

1. Pengguna sepeda motor meningkat

Minat masyarakat pada angkutan umum kian menurun dikarenakan masyarakat lebih memilih menggunakan sepeda motor, hal ini menyebabkan keberadaan angkutan di Kabupaten Purwakarta terancam. Semakin lama masyarakat pengguna angkutan akan semakin hilang dan itu juga akan berdampak pada penghasilan supir angkot, Khususnya untuk pengemudi angkutan umum yang mengejar pencapaian target setoran, pendapatan mereka sangat tergantung pada jumlah sisa setoran yang berhasil mereka kumpulkan dari pekerjaan mereka.

2. Tingkat kenyamanan pada angkutan belum maksimal

Banyak keluhan yang diterima dari masyarakat, sebagian besar menyoroti kondisi angkutan yang kurang optimal, terlihat kurang terurus dan tidak terawat dengan baik. Inilah yang membuat sebagian masyarakat enggan menggunakan layanan transportasi tersebut, karena mereka menginginkan pengalaman menggunakan transportasi umum yang lebih nyaman. Para pemilik Angkutan tidak terlalu memperhatikan kondisi kendaraan mereka bahkan jika dalam kondisi angkutan itu rusak. Pemilik angkutan cenderung lebih memperhatikan keuntungan semata dibandingkan dengan kenyamanan penumpang. Oleh sebab itu masyarakat sebagai pengguna jasa, menginginkan jasa transportasi yang aman dan nyaman.

3. Persaingan dengan jasa transportasi online

Di Kabupaten Purwakarta Jasa transportasi umum bukan hanya angkutan saja, terdapat juga jasa transportasi konvensional seperti ojek dan juga jasa transportasi online seperti ojek online dan taksi online. Dengan adanya jasa transportasi online ini serta kemudahan dalam memesan ojek online dan taksi online dapat menjadi pemicu menurunnya minat masyarakat terhadap penggunaan angkutan. Walaupun taksi online memiliki tarif harga yang relatif tinggi daripada tarif harga angkot, tetapi demi kenyamanan banyak masyarakat yang rela membayar dengan tarif harga yang relatif tinggi. Hal yang sama berlaku untuk layanan ojek online, meskipun harganya lebih tinggi, namun cakupan area yang dapat dijangkau oleh ojek online ini lebih meluas. Misalnya jika masyarakat ingin menuju lokasi yang memiliki gang-gang sempit atau ingin menuju lokasi yang tidak memiliki jalan yang lebar dapat dipastikan masyarakat akan lebih memilih menggunakan ojek online. Karena angkutan tidak bisa menjangkau lokasi tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan dan analisis yang diperoleh dari penelitian ini, beberapa kesimpulan dapat diambil, yaitu:

Peran krusial Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta terletak pada penanganan aspek transportasi secara keseluruhan. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, Dinas ini berfokus pada peningkatan pelayanan di sektor angkutan umum.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta dapat dibagi menjadi tiga aspek. Pertama, sebagai pembuat aturan atau kebijakan dalam bidang transportasi. Kedua, Dinas Perhubungan berperan sebagai penyedia fasilitas yang terkait dengan angkutan kota. Ketiga, Dinas Perhubungan juga berfungsi sebagai pengawas, memonitor setiap kebijakan dan infrastruktur yang disediakan untuk mendukung kebutuhan jasa transportasi.

Dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tanggapan masyarakat terhadap layanan angkutan umum di Kabupaten Purwakarta mencatat respons baik dan buruk. Sisi positifnya mencakup kemudahan akses masyarakat ke tujuan mereka melalui layanan transportasi tersebut. Di sisi negatifnya, terdapat keluhan bahwa penyedia jasa angkutan umum kurang memprioritaskan kenyamanan pengguna. Dalam upaya Dinas Perhubungan Kabupaten Purwakarta untuk meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang angkutan kota, teridentifikasi faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung melibatkan keberadaan sumber daya manusia yang memadai, partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan angkutan kota, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu: Pengguna sepeda motor meningkat, Tingkat kenyamanan pada angkutan belum maksimal dan Persaingan dengan jasa transportasi online.

Dengan kompleksitas permasalahan dalam konteks angkutan umum, secara bertahap, masyarakat cenderung mempertimbangkan beralih dari menggunakan angkutan kota ke kendaraan pribadi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan jumlah kendaraan di jalan. Oleh karena itu, diperlukan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan di sektor angkutan umum. Hal ini bertujuan agar masyarakat Kabupaten Purwakarta, khususnya, dapat merasakan kepuasan layanan sesuai dengan harapan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Rahma, N. (2013). *Peranan Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Bidang Angkutan Kota (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Maharani, F., Sutarjo, M., Khumayah, S., & Lestari, A. D. (2022). KINERJA PEGAWAI DINAS PERHUBUNGAN PADA BIDANG ANGKUTAN DALAM PELAYANAN ANGKUTAN KOTA DI KOTA CIREBON. *Journal Signal*, 10(1), 163-176.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 40 Tahun 2023 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan.
- Aminah, S. (2018). Transportasi publik dan aksesibilitas masyarakat perkotaan. *Jurnal Teknik Sipil*, 9(1), 1142-1155.
- Ariesandi, J. A., Resita, R., & Salsabila, Z. (2020). Kebijakan Transportasi Umum (Angkot) Untuk Menanggulangi Kemacetan Jalan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 77-82.
- Sudrajat, A. R., Putri, T. A., Nuryana, I., Yanti, D., Windi, E., & Sari, R. R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Yang Berkelanjutan Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang. *Repository FISIP UNSAP*, 21(1).
- Harahap, A. R. (2019). Pengawasan Dinas Perhubungan terhadap Perizinan Angkutan Kota dalam Trayek Di Kota Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 212-228.
- Kuntardina, A., & Muhammad Handono. (2014). PERAN DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BOJONEGORO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ANGKUTAN KOTA. *JURNAL MANAJEMEN DAN PENELITIAN AKUNTANSI*, 117-123.
- Lubis, E. P. (2021). Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik [JIMSIPOL]*, 1-11.