



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 3548-3561

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

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

Peran Dinas Perhubungan Kota Medan Dalam Pengawasan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Bagi Pengemudi Angkutan Kota (Angkot) Di Kota Medan

Karin Dwi Resty^{1✉}, Wiro Oktavius Ginting²

Prodi Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Sumatera Utara, Medan

Email: karindwiresty@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran Dinas Perhubungan kota Medan dalam pengawasan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur bagi pengemudi angkot serta untuk mengetahui hambatan dalam menjalankan kegiatan pengawasan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran Dinas Perhubungan kota Medan dalam pengawasan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur bagi pengemudi angkot telah baik namun belum cukup optimal karena masih banyak ditemukan adanya angkot yang melakukan pelanggaran terhadap standar yang telah ditetapkan. Selain itu, Dinas Perhubungan dapat dikatakan belum cukup konsisten dan rutin dalam melakukan pengawasan. Adapun penghambat dari Dinas Perhubungan dalam melakukan perannya untuk pengawasan ini adalah keterbatasan sumber daya manusia, dana dan kesadaran pengemudi.

Kata Kunci: Pengawasan, Dinas Perhubungan, Angkot

Abstract

The purpose of this study was to know and describe the role from Department of Transportation in supervising the implementation of Standard Operating Procedure for angkot drivers and to know the obstacles from supervising activities. Research methods used in this study are qualitatively descriptive. Data collection techniques used by interviews, observations and library studies. Data analysis techniques include data reduction, data presentation and conclusion withdrawal. This study used supervision indicators by George R Terry & Leslie W Rue (2012) namely monitoring, inspection and improvement. Result of this study is showed that the role from Department of Transportation in supervising the implementation of standard operating procedure for angkot drivers is already good but not optimal enough because there are still many angkot that violate established standards. Besides that, Department of Transportation can be said not yet consistent, and routine to do the supervising.

Keywords: *Supervision, Department of Transportation, Angkot*

PENDAHULUAN

Moenir (2002) mendefinisikan, pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna jasa. Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh masyarakat pengguna maupun masyarakat secara luas, karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berbagai macam aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (Mursyidah dan Choiriyah, 2020). Dapat disimpulkan bahwa, pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan dari birokrasi publik kepada masyarakat agar dapat memenuhi hak-hak dasar pemenuhan kebutuhan pelayanan sebagai warga negara.

Pemerintah memiliki kewajiban dalam pemenuhan pelayanan publik baik itu barang maupun jasa. Pernyataan Warpani yang dikutip oleh Samuel, Abdul dan Hamdan (2022) menyatakan bahwa pemerintah dalam pemberian pelayanan kepada publik memerlukan strategi dan langkah yang tersusun sehingga pelayanan dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat, karena mereka butuh meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya sektor transportasi umum dengan cara meningkatkan kontrol kualitas layanan. Transportasi digunakan sebagai alat yang dapat mendukung kehidupan masyarakat, menjaga hubungan antar manusia dan mempermudah masyarakat dalam melakukan perpindahan alat maupun barang ke tempat yang ingin dituju (Fatimah, 2019). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2022 Tentang Komite Nasional Keselamatan Transportasi, mendefinisikan transportasi sebagai salah satu mata rantai jaringan distribusi barang dan mobilitas penumpang yang berkembang sangat dinamis serta berperan dalam

mendukung, mendorong dan menunjang segala aspek kehidupan, baik dalam pembungann politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan.

Transportasi dapat dibedakan menjadi beberapa moda yaitu moda air, darat dan laut. Lebih jauh, transportasi darat lebih di dominasi karena dominasi aktivitas manusia yang berada di darat (Dirjen Perhubungan Darat dalam buku Istianto dkk, 2019). Angkutan kota (angkot) merupakan transportasi umum yang memiliki 2 jenis, yaitu bus dan MPU (Mobil Penumpang Umum). Seterusnya, peneliti hanya terfokus untuk membahas angkutan kota dengan jenis MPU (Mobil Penumpang Umum). Angkot sendiri memiliki tipe kendaraan minibus seperti mikrolet. Terdapat dua macam angkutan orang, yaitu angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek dan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek. Lebih jauh, angkutan kota (angkot) atau dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 disebut Angkutan Perkotaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu kawasan perkotaan dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek. Angkot dijalankan sesuai dengan jalur atau rutenya masing-masing dan masih menjadi fokus pada masyarakat yang belum memiliki kendaraan pribadi (Alexandri dalam Hasmiwati, 2022). Angkot menjadi fenomena yang bisa dikaitkan dengan Dinas Perhubungan Kota Medan.

Harahap (2019) mendefinisikan angkutan kota merupakan salah satu moda transportasi yang masih menjadi fokus pembenahan pemerintah maupun penyedia jasa angkutan umum terutama menyangkut kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Dinas Perhubungan kota Medan mempunyai peranan penting sebagai Dinas yang menangani bidang transportasi secara umum termasuk dalam melakukan pengawasan. Pada pasal 5 ayat (1) dan (2) disebutkan bahwa negara bertanggung jawab atas lalu lintas dan angkutan jalan meliputi perencanaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan. Dalam melaksanakan pembinaan, pemerintah dapat menyerahkan sebagian urusannya kepada pemerintah provinsi atau pemerintah kabupaten/kota serta pembinaan lalu lintas dan angkutan jalan tersebut tertuang pada pada pasal 6 ayat (4) yaitu, 1) Penetapan sasaran dan arah kebijakan sistem Lalu Lintas dan Angkutan Jalan kabupaten/kota yang jaringannya berada di wilayah kabupaten/kota; 2) Pemberian bimbingan, pelatihan, sertifikasi dan izin kepada perusahaan angkutan umum di kabupaten/kota; dan 3) Pengawasan terhadap pelaksanaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan kabupaten/kota.

Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada pasal 1, pengemudi adalah orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan yang telah memiliki Surat Izin Mengemudi. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan

Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek untuk jenis angkutan perkotaan terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan yang wajib diikuti pengemudi, yaitu 1) Mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas; 2) Mengangkut penumpang yang memiliki tiket atau membayar sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan; 3) Mengangkut penumpang dengan tidak melebihi kapasitas yang ditentukan; 4) Memindahkan penumpang dalam perjalanan ke kendaraan lain yang sejenis dalam trayek yang sama tanpa dipungut biaya tambahan jika kendaraan mogok, rusak, kecelakaan, atau atas perintah petugas; 5) Menggunakan lajur jalan yang telah ditentukan atau menggunakan lajur paling kiri, kecuali saat akan mendahului atau mengubah arah; 6) Menaikkan dan menurunkan penumpang di tempat yang ditentukan; 7) Menutup pintu selama kendaraan berjalan; 8) Mematuhi batas kecepatan paling tinggi angkutan umum; dan 9) Melayani lintas sesuai izin trayek yang diberikan.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah peneliti paparkan di atas, standar tersebut merupakan standar yang wajib diikuti oleh pengemudi selaku pengendaraan kendaraan bermotor. Standar Operasional Prosedur menurut Tambunan (2008) merupakan "pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang nantinya akan digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi berjalan dengan efektif, konsisten, standard dan sistematis". Selanjutnya, Sailendra (2015) juga menyebutkan bahwa SOP adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Peneliti menyimpulkan bahwa, SOP merupakan sebuah standar operasional yang berisi instruksi-instruksi atau aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi/perusahaan untuk menjalankan aktivitas atau kegiatan tertentu.

Pengawasan di lapangan oleh Dinas Perhubungan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan operasional angkutan kota (Harahap, 2019). Dinas Perhubungan kota Medan memiliki hak atas pengawasan pengemudi angkutan kota serta Dinas Perhubungan dianggap kurang tegas dalam pelaksanaan pengawasan sehingga masih banyak pengemudi angkot yang masih melakukan pelanggaran standar-standar yang telah ditentukan. Peneliti menggunakan tiga penelitian terdahulu sebagai referensi ilmiah sehingga peneliti bisa melihat perbedaan penelitian yang dilakukan dengan yang sebelumnya. Penelitian terdahulu membantu peneliti untuk melihat Dinas Perhubungan dalam menjalankannya perannya di berbagai daerah dalam pengawasan terkait angkutan kota serta apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat terlaksananya

pengawasan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fais, dkk (2023). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Perencanaan dilakukan dengan merancang kegiatan pengembangan manajemen dan rekayasa lalu lintas di jalan publik berdasarkan identifikasi masalah. 2) Pengaturan dilaksanakan dengan memperhatikan sejumlah titik-titik yang masih belum dilengkapi dengan rambu-rambu lalu lintas yang didukung dengan kegiatan sosialisasi. 3) Perekayasaan yang dilaksanakan belum berjalan secara maksimal. 4) Pemberdayaan dilaksanakan melalui kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis rutin oleh internal Dinas Perhubungan. 5) Pengawasan dilakukan penertiban dan pengaturan jalan secara rutin setiap hari dan menugaskan petugas untuk melakukan penjagaan di beberapa lokasi pusat arus lalu lintas.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Zulfikar (2019). Adapun hasil penelitiannya yaitu Peran Dinas Perhubungan dalam pengawasan izin trayek di Kabupaten Karimun Kepulauan Riau cukup optimal karena masih adanya keterbatasan alat uji kelayakan dan pelanggaran yang dilakukan oleh pihak angkutan umum. Hambatan dalam Peran Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun Kepulauan Riau yaitu keterbatasan alat uji kelayakan, kurangnya penindakan dari pihak Dinas Perhubungan serta kurangnya kesadaran dari pihak pengemudi bahwa pentingnya kelengkapan kelayakan kendaraan angkutan umum untuk beroperasi.

Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Randi Nasution, P (2018). Hasil penelitiannya adalah kurang maksimalnya Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam melakukan kinerja operasional pengawasan angkutan kota yang tidak memiliki izin trayek dilapangan di nilai masih belum optimal dikarenakan pengawasan khusus yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru hanya sekali dalam setahun, selanjutnya pengawasan rutin yang dilakukan masih belum efektif, kurangnya sumber daya manusia yang handal dalam melakukan proses pengawasan serta kurangnya fasilitas-fasilitas dalam melakukan kinerja operasional pengawasan izin trayek angkutan kota. Problematika dalam perizinan adalah kurangnya sosialisasi-sosialisasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru terhadap izin trayek angkutan kota serta kurang maksimalnya proses penilangan bagi para supir angkutan kota yang melanggar perizinan angkutan kota yang dapat mengakibatkan pendapatan daerah melalui retribusi izin trayek. Problematika dalam penertiban adalah kurang optimalnya penertiban yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru terhadap pelanggaran izin trayek angkutan kota seperti sanksi administrasi, denda dan serta hukuman kurungan bagi supir yang melanggar izin trayek angkutan kota.

Dari ketiga penelitian terdahulu di atas menunjukkan bahwa peran Dinas Perhubungan

masih belum optimal sehingga pada penelitian ini peneliti juga ingin melihat seperti apa peran Dinas Perhubungan kota Medan dalam mengawasi khususnya dari aspek pengemudi angkutan kota. Adapun urgensi dari penelitian ini yaitu pentingnya pengawasan bagi pengemudi angkutan kota agar pelaksanaan standar yang telah ditentukan dapat dijalankan serta dapat memperbaiki permasalahan yang disebabkan oleh pengemudi angkutan kota. Permasalahan tersebut membuat peneliti ingin mengetahui lebih lanjut terkait pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Medan dan melalui latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka peneliti ingin membuat penelitian dengan judul Peran Dinas Perhubungan Kota Medan Dalam Pengawasan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Bagi Pengemudi Angkutan Kota (Angkot) Di Kota Medan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk mendapatkan data secara ilmiah dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi instansi penelitian berada di Kantor Dinas Perhubungan Kota Medan. Dinas Perhubungan Kota Medan terletak di Jl. Pinang Baris (TB Simatupang) No. 114 A Medan. Teknik pengumpulan dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi. Sedangkan sumber data sekunder diperoleh melalui dokumentasi dan studi kepustakaan. Kemudian untuk teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada teknik analisis data Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013). Terdapat tiga proses dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun teknik keabsahan data terdapat teknik keabsahan data triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penyajian dan Analisis Data

Peran Dinas Perhubungan dalam Pengawasan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Bagi Pengemudi Angkutan Kota (Angkot) di Kota Medan

Peran Dinas Perhubungan dalam pengawasan pelaksanaan standar operasional prosedur ini dapat ditinjau dengan menggunakan indikator pengawasan yang dikemukakan oleh George R Terry & Leslie W Rue (2012) yaitu Pemantauan, Pemeriksaan dan Perbaikan.

a. Pemantauan

Konsep pemantauan pada proses pengawasan ini bukan hanya sekedar melihat

secara sekilas tetapi juga turun ke lapangan dengan tujuan untuk melakukan penertiban secara langsung sehingga dapat diketahui apa saja kesalahan-kesalahan yang terjadi di lapangan. Dari hasil wawancara yang dihimpun dari kepala bidang Lalu Lintas dan Angkutan Dinas Perhubungan Kota Medan diperoleh bahwa Dinas Perhubungan melakukan pengawasan yakni proses pemantauan dengan bekerjasama dengan instansi lain dan sudah melaksanakan sebagaimana telah diperintahkan dan ditugaskan. Selanjutnya, dari wawancara dengan bapak kepala seksi angkutan Dinas Perhubungan Kota Medan juga diketahui bahwa Dinas Perhubungan melakukan pengawasan yakni proses pemantauan berdasarkan trayek dan lintasan angkot dan sudah melakukan tugasnya dengan memberikan surat teguran dan sanksi kepada pelanggar.

Berikut adalah Gambar tentang petugas lapangan dari Dinas Perhubungan serta personil dari Kepolisian dan Badan Narkotika Nasional yang sedang melakukan apel sebelum melakukan kegiatan penindakan.



Gambar 1 Kegiatan Apel

(Sumber: Dinas Perhubungan Kota Medan)

Dinas Perhubungan harus didampingi dan berkoordinasi dengan pihak kepolisian dalam melakukan kegiatan penindakan atau penertiban hal ini tertuang pada Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dinas Perhubungan juga melibatkan beberapa instansi lain yang sekiranya diperlukan dalam keberlangsungan kegiatan pengawasan. Serta kegiatan dilakukan secara periodik dan sesuai dengan arahan pimpinan dari Dinas Perhubungan.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan, diantaranya kepala bidang Lalu Lintas dan Angkutan, kepala seksi angkutan, komandan patroli 04, dan beberapa pengemudi angkot, diperoleh bahwa Dinas Perhubungan selalu melibatkan Kepolisian Satlantas dalam kegiatannya serta kegiatan pengawasan juga dilakukan secara periodik minimal sebulan sekali. Selain itu, Dinas Perhubungan telah mengikuti peraturan Undang-Undang agar dengan tetap bekerjasama bersama pihak kepolisian dan pengawasan merupakan kegiatan rutin, serta menyelenggarakan pengawasan berdasarkan ketersediaan anggaran karena harus berdampingan dengan pihak lain seperti Satpol PP, Sabhara dan lainnya. Hal tersebut menunjukkan atas kebenaran kerjasama yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan yaitu berkolaborasi dengan

Kepolisian dan instansi lainnya yang dibutuhkan pada saat dilapangan.



Gambar 2 Kolaborasi bersama BNN

(Sumber: Dinas Perhubungan Kota Medan)

Pada saat kegiatan pemantauan dilaksanakan, prosesnya tidak selalu berjalan mulus. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa Dinas Perhubungan menyadari pengemudi angkot merupakan raja yang tidak tertib, pelanggar lalu lintas, tidak mengerti akan aturan yang sudah ditetapkan. Hal yang sering ditemukan pada saat kegiatan pengawasan dilakukan adalah pengemudi yang tidak membawa surat-surat lengkap, pengemudi ganda yang bukan pemilik asli angkot serta pengemudi yang masih anak-anak dan adanya pengemudi yang menggunakan narkoba. Namun, Dinas Perhubungan telah berusaha untuk menyiapkan lokasi yang kondusif dan maksimal tetapi hal-hal seperti mengganggu proses penertiban tetap ada seperti pengemudi angkot yang kabur dan emosi.

Dari hasil pengamatan peneliti terhadap Dinas Perhubungan tentang proses pemantauan yang dilakukan kepada pengemudi angkot, peneliti melihat bahwasanya penindakan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan telah mengikuti prosedur, seperti dalam hal bekerjasama dengan pihak kepolisian dan stakeholder lainnya dan melakukan penertiban secara rutin hanya saja masih ada pengemudi yang memang masih banyak melanggar aturan dan tidak memahami aturan yang telah ditetapkan. Buruknya kedisiplinan pengemudi angkot di kota Medan merupakan hal yang lumrah terjadi. Masyarakat kota Medan sering mengeluhkan hal tersebut melalui pengaduan kepada Dinas Perhubungan maupun sosial media. Pandangan masyarakat kota Medan kepada para pengemudi angkot tidak sedikit yang mengeluhkan hal yang serupa dengan apa yang ditemukan oleh Dinas Perhubungan pada saat dilapangan.

b. Pemeriksaan

Pemeriksaan merupakan proses yang dilakukan dengan pengecekan hasil dari kegiatan pemantauan sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara yang dihimpun dari beberapa informan, diantaranya bapak kepala bidang angkutan, kepala seksi angkutan, kepala seksi pengendalian dan ketertiban lalu lintas, serta komandan patroli 4 menyatakan bahwa Dinas Perhubungan melakukan kegiatan sosialisasi secara khusus untuk pemilihan awak kendaraan umum teladan yang dilaksanakan setahun sekali

dengan keberlangsungan kegiatan selama kurang lebih 5 hari. Kegiatan tersebut dimaksudkan agar para pengemudi dapat memahami bagaimana menjalankan operasional angkutan umum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan. Dinas Perhubungan juga tetap mengedukasi dalam kegiatan penertibannya. Selain itu, Dinas Perhubungan juga telah melaksanakan tugasnya dalam mengedukasi secara maksimal dan berulang. Pihak Dinas Perhubungan telah menggunakan keterbaruan teknologi dengan memasang VMS (*Virtual Message Sign*) yang mengingatkan untuk memperbaharui surat-surat kelengkapan. Kemudian Dinas Perhubungan tidak hanya memberikan sosialisasi kepada pengemudi angkot tetapi juga kepada masyarakat sebagai pengguna. Namun pada tahun ini, Dinas Perhubungan belum dapat mengadakan sosialisasi tahunan terkait awak kendaraan teladan karena belum adanya anggaran. Akan tetapi, sosialisasi pada saat dilapangan ketika penertiban, Dinas Perhubungan tetap mengedukasi para pengemudi angkot.

Kemudian berkaitan dengan proses pemeriksaan dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Medan telah memberikan sosialisasi yang baik kepada para pengemudi angkot dan berusaha secara optimal dalam perannya dengan mengikuti seluruh pedoman atau aturan yang telah diatur. Namun Dinas Perhubungan merasakan perbandingan yang cukup jauh antara aturan yang telah ditetapkan dengan keadaan di lapangan. Dalam hal itu, Dinas Perhubungan dalam melakukan kegiatan penertiban telah mendata seluruh pelanggaran pasal dan menjadikan laporan hasil kegiatan tersebut menjadi dasar dalam bahan evaluasi bagi Dinas Perhubungan maupun bagi perusahaan yang menaungi angkutan

c. Perbaikan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diperoleh bahwa pihak kepolisian yang akan menindaklanjuti pelanggaran pasal yang diberikan kepada pengemudi, Dinas Perhubungan hanya bertugas menahan kendaraan (angkot). Kemudian untuk menebus angkot pengemudi harus mengikuti proses pengadilan dan mengurus surat-surat yang diperlukan agar bisa mendapatkan kembali angkotnya. Pelanggaran lalu lintas merupakan salah satu masalah yang dapat memicu terjadinya kecelakaan. Kebanyakan pelanggaran itu terjadi karena adanya unsur kesengajaan untuk melanggar hingga ketidaktahuan atau pura-pura tidak tahu terhadap aturan yang berlaku.

Solusi yang dapat diberikan Dinas Perhubungan adalah dengan tetap mengedukasi para pengemudi angkot serta tetap mengusahakan program pelatihan seperti abdiyasa. Namun, Dinas Perhubungan juga mengharapkan untuk perusahaan/yayasan dari angkutan agar dapat membuat pelatihan sendiri dan dapat

mengambil andil dalam meningkatkan kapasitas dari pengemudi-pengemudi angkotnya.

Berkaitan dengan proses perbaikan yang telah dipaparkan, dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan dalam menjalankan kegiatan pengawasan atau penertiban akan langsung memberikan sanksi berupa surat tilang jika menemukan pengemudi yang telah melanggar aturan serta membawa kendaraan ke gudang jika ditemukan angkot yang tidak layak jalan. Hal lainnya yaitu Dinas Perhubungan menganggap jika kualitas Sumber Daya Manusia dari para pengemudi angkot masih rendah serta adanya penyebab dari sistem kejar setoran yang dijalankan sehingga menyebabkan para pengemudi melanggar aturan dan standar yang telah ditetapkan. Adapun solusi yang dapat diberikan dari Dinas Perhubungan ialah dengan tetap mengedukasi serta mengharapkan keikutsertaan para perusahaan dalam membina para pengemudinya.

Hambatan-hambatan Dinas Perhubungan dalam Pengawasan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Bagi Pengemudi Angkot

Mukti dan Fajar (dalam Syamsul & Timbul, 2021) mengemukakan adanya beberapa faktor penghambat dalam kegiatan pengawasan, adapun hambatan dari pelaksanaan pengawasan Standar Operasional Prosedur bagi pengemudi angkot di kota Medan diantaranya adalah (1) Faktor Anggaran, (2) Faktor Sarana dan Prasarana, (3) Faktor Kebijakan Pemerintah Daerah, dan (4) Faktor Sumber Daya Manusia. Namun, yang menjadi hambatan ialah Sumber Daya Manusia yang berasal dari pengemudi angkot itu sendiri. Pengemudi angkot di kota Medan dapat dikatakan masih rendah sehingga mereka terus melakukan pelanggaran.

2. Pembahasan

a. Pemantauan

Pada penelitian ini, pemantauan memiliki tujuan untuk melihat langsung di lapangan apa saja yang memungkinkan terjadinya penyimpangan saat pelaksanaan kegiatan. Pada proses kegiatan ini, Dinas Perhubungan harus didampingi oleh pihak kepolisian yaitu Satlantas. Hal ini dikarenakan hanya pihak kepolisian yang berwenang untuk melakukan penilangan di jalan sesuai dengan Undang-Undang No 22 Tahun 2009. Saat pemantauan dilakukan nantinya akan ditemukan pelanggaran apa saja yang telah dilanggar oleh pengemudi angkot. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, proses pemantauan dapat dikatakan baik karena Dinas Perhubungan telah mentaati peraturan dengan tetap berdampingan bersama pihak kepolisian Satlantas. Tidak hanya

kepolisian, Dinas Perhubungan juga menjalin kolaborasi dengan instansi lainnya seperti Satuan Polisi Pamong Praja, Badan Narkotika Nasional serta pihak TNI jika diperlukan.

b. Pemeriksaan

Perbaikan pada pengawasan merupakan proses yang dilakukan untuk melihat hasil laporan kerja yang telah dibuat berdasarkan hasil pemantauan sebelumnya. Dinas Perhubungan sudah seharusnya melakukan sosialisasi terkait standar, aturan yang telah ditetapkan agar dapat mengedukasi para pegemudi angkot. Dalam hal mengsosialisasikan hal tersebut, Dinas Perhubungan telah melakukannya dengan baik. Dinas Perhubungan memberikan edukasi tidak hanya melalui pengemudi angkot tetapi juga pada pemilik perusahaan. Sosialisasi terkait standar dan aturan juga dilakukan pada saat kegiatan pengawasan dilakukan. Peneliti melihat pada indikator pemeriksaan, Dinas Perhubungan telah melakukannya dengan baik. Hal ini dikarenakan, proses evaluasi yang dilakukan tidak hanya tertuju pada perusahaan yang terkait tetapi juga Dinas Perhubungan mengevaluasi petugasnya pada saat melakukan pengawasan.

c. Perbaikan

Perbaikan merupakan proses bagaimana cara untuk mengambil tindakan atau koreksi atas penyimpangan yang terjadi di lapangan. Dalam setiap proses kegiatan tentunya memiliki hambatan. Pada penelitian ini, dapat ditemukan hambatan pada faktor anggaran. Dari pernyataan informan, untuk kegiatan pengawasan pada tahun 2023 belum dapat dilaksanakan karena adanya kekurangan dana yang dimana hal ini dikarenakan anggaran dialokasikan kepada hal lain, sehingga untuk kegiatan pengawasan belum bisa dilaksanakan selama satu tahun ini. Faktor lainnya yaitu sarana dan prasarana. Berkaitan dengan sarana, hal tersebut dapat dikatakan cukup baik. Karena jika dilihat dari kendaraan angkot sendiri, banyak kendaraan masih dalam keadaan baik dan layak. Jika dilihat dari kendaraan operasional Dinas Perhubungan sendiri juga dapat dikatakan baik. Selain itu, Sumber Daya Manusia, menunjukkan kualitas dari Sumber Daya Manusiannya masih rendah. Selain itu, kepribadian pengemudi angkot yang kurang disiplin dan sulit untuk dibenahi juga menjadi permasalahan. Dinas Perhubungan telah menjalankan peran, fungsi dan tugasnya secara baik namun terhambat karena penerimaan dari para pengemudi angkot yang tidak disiplin dan sulit untuk diedukasi. Sumber Daya Manusia dari Dinas Perhubungan sendiri masih belum dapat dikatakan baik karena Dinas Perhubungan hanya memiliki sekitar 70 personil untuk di lapangan, di mana hal ini dapat dikatakan tidak seimbang dengan banyaknya unit angkot yang ada di kota Medan. Maka dari itu, seharusnya Dinas Perhubungan bisa memaksimalkan jumlah personil agar pengawasan dapat berjalan dengan lebih baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa peran Dinas Perhubungan kota Medan dalam pengawasan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur bagi pengemudi angkot telah baik namun belum cukup optimal karena masih adanya kekurangan. Dinas Perhubungan kota Medan dalam melaksanakan perannya dalam pelaksanaan pengawasan Standar Operasional Prosedur bagi pengemudi angkot dapat dikatakan baik, dapat dilihat dari indikator pengawasan yang dikemukakan oleh George R Terry & Leslie W Rue (2012) yang menyebutkan bahwa indikator pengawasan yaitu Pemantauan, Pemeriksaan dan Perbaikan. Dari segi pemantauan, Dinas Perhubungan telah mengikuti aturan yang telah ditetapkan dengan bekerjasama bersama pihak kepolisian namun terkendala dengan komitmen Dinas Perhubungan dalam melaksanakan kegiatan pengawasan yang dianggap masih belum konsisten terkhusus pada tahun ini yang belum dapat dilaksanakan akibat keterbatasan anggaran. Dari segi pemeriksaan, Dinas Perhubungan juga dianggap masih belum cukup tegas dalam memberikan sanksi dikarenakan masih banyaknya ditemukan pengemudi angkot yang tidak mengikuti standar dan dikenakan sanksi yang tidak memberikan efek jera, namun Dinas Perhubungan selalu membuat laporan kerja yang lengkap sehingga laporan tersebut menjadi patokan untuk dilakukannya evaluasi setelah kegiatan pengawasan selesai. Untuk segi perbaikan, Dinas Perhubungan telah memberikan solusi salah satunya dengan membuat program abdiyasa yang dimana program ini merupakan program yang diisi dengan kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada para pengemudi angkot serta Dinas Perhubungan juga telah rutin untuk melakukan evaluasi kepada petugasnya beserta perusahaan angkot agar dapat turut serta memberikan evaluasi kepada para pengemudi.

DAFTAR PUSTAKA

- Fais, Ahmad., Parawu, Hafiz Elfiansya., Haerna. (2022). Peran Dinas Perhubungan Dalam Peningkatan Kedisiplinan Berkendara di Kabupaten Luwu Utara. *Jurnal KIMAP*. Vol 4(1), 1-13
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi*. Myria Publisher.
- Harahap, Amin Rais. (2019). Pengawasan Dinas Perhubungan terhadap Perizinan Angkutan Kota dalam Trayek di Kota Medan. *Jurnal od Education, Humaniora and Social Sciences*. Vol 2(2), 412-428.

- Hasmiwati, Viona Putri., Frinaldi, Aldri. (2022). Implementasi Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan kota Padang dalam Penertiban Angkutan Kota. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*. Vol 6(4), 2615-2621
- Istianto, Bambang. (2019). *Transportasi Jalan di Indonesia Sejarah dan Perkembangan*. Depok: Melvana Publishing.
- Mursyidah, Lailul., & Choiriyah, Ilmi Usrotin. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Nasution, Randi Perdana. (2019). *Peran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam Pengawasan Izin Trayek Angkutan Kota*. Skripsi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sailendra, Annie. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Trans Ideo Publishing.
- Samsirin. (2015). *Konsep Manajemen Pengawasan Dalam Pendidikan Islam*. *Jurnal At-Ta'dib*. Vol 10 (2), 341-360.
- Semuel., Khalik, Abdul., Hamdan. (2022). *Peran Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Mobil Angkutan Umum di Kabupaten Mamasa*. *JPCS*. VOL 4(1), 195-204.
- Soemohadiwidjojo, Arini T. (2015). *Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Jakarta: Penebar plus.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukarna. (2011). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Sururama, Rahmawati., & Amalia, Rizki. (2020). *Pengawasan Pemerintahan*. Bandung: Cendekia Press.
- Tambunan, Rudi M. (2008). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maiestas Publishing.
- Terry, G. R. dan L. W. R. (2012). *Dasar- Dasar Manajemen (Penerjemah G.A Ticoalu)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tunggal, Amin Widjaja. (1993). *Manajemen Suatu Pengantar*. Jakarta: Renika Cipta.
- Wiajaya, Andy Fefta., Dinar, Oscar Radyan. (2014). *Manajemen Publik : Teori dan Wiajanto, Dian*. (2012). *Pengantar Mnanajemen*. Jakarta.
- Zulfikar. (2019). *Peran Dinas Perhubungan dalam Pengawasan Kelayakan Kendaraan Angkutan Umum Oplet*. Skripsi Universitas Islam Riau.