BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan transportasi saat ini semakin meningkat. Institusi pemerintah sebagai pelayan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara yang profesional untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pelayanan dapat berupa dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan.

Pemerintah memiliki peran, fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Pelaksanaan aktivitas pelayanan, pembangunan, koordinasi dan birokratis yang sering sekali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu yang lama dan biaya yang tinggi. Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat semakin terasa dengan adanya kesadaran antara masyarakat dan pemerintahan itu sendiri.

Aspek kualitas pelayanan dalam pelayanan publik merupakan aspek yang terpenting dalam pemilihan jasa oleh pelanggan yang harus disediakan oleh penyedia jasa didalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penciptaan kualitas pelayanan yang lebih baik merupakan kekuatan awal yang dapat

ditampilkan oleh institusi pemerintah kepada masyarakat penerima layanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi pemerintah, khususnya penyedia jasa transportasi dilakukan melalui berbagai pendekatan – pendekatan dan tindakan yang berbeda – beda. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas apabila dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, khususnya masyarakat sebagai pengguna layanan.

Aktivitas kita dalam kehidupan sehari – hari tidak terlepas dari pelayanan pada sektor jasa transportasi, telekomunikasi, jasa finansial, hiburan, kesehatan dan lainnya. Transportasi merupakan sarana yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkukuh persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan. Transportasi sangat diperlukan dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang sebagai akibat meningkatnya perkembangan penduduk dan pengembangan pemukiman yang semakin luas. Kita menyadari bahwa alat transportasi sangat penting dalam masyarakat. Dunia transportasi yang semakin maju, menjadikan jarak antara daerah dirasakan lebih dekat. Transportasi telah menjadi salah satu unsur yang menentukan guna menjamin perkembangan ekonomi di masyarakat.

Peranan transportasi yang semakin vital, maka angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional yang serasi dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, selamat, aman, nyaman, cepat, tepat, teratur, lancar dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Lalu lintas dan angkutan jalan yang mempunyai karakteristik dan keunggulan tersendiri perlu dikembangkan dan dimamfaatkan sehingga mampu menjangkau

seluruh wilayah pelosok daratan dengan mobilitas tinggi dan mampu memadukan moda transportasi lain.

Pengembangan lalu lintas dan angkutan jalan yang ditata dalam suatu kesatuan sistem, dilakukan dengan mengintegarsikan dan mendinamisasikan unsur – unsurnya yang terdiri dari jaringan transportasi jalan, kendaraan beserta pengemudinya, serta peraturan – peraturan, prosedur dan metode sedemikian rupa sehingga terwujud suatu totalitas utuh, berdaya guna dan berhasil guna. Untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang optimal, maka perencanaan dan pengembangannya perlu ditata dalam kesatuan sistem secara tetap, serasi, seimbang, terpadu dan sinergi antara yang satu dengan lainnya.

Kota Bandung merupakan salah satu kota besar yang menyediakan pusat belanja, pusat pendidikan, pusat mode dan sebagainya. Orang – orang dari daerah dengan kepentingan yang berbeda – beda mendatangi Kota Bandung. Mereka memerlukan jasa transportasi yang dapat dengan cepat melayani berbagai kebutuhannya. Sarana transportasi diperlukan untuk mengangkut orang dari suatu tempat ke suatu tempat tujuan tertentu, seperti ke kantor, sekolah, bisnis dan untuk kegiatan penting lainnya. Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung telah menyiapkan beberapa fasilitas untuk menunjang kelancaran transportasi di Kota Bandung. Sarana transportasi tersebut adalah transportasi darat diantaranya kereta api, bus dan angkutan kota, transportasi laut yaitu kapal laut, dan transportasi udara yaitu pesawat terbang.

Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung dalam menyediakan fasilitas tersebut memberikan banyak pilihan sesuai dengan tingkat daya beli masyarakat. Kita

dapat memilih jenis angkutan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan. Masyarakat golongan ekonomi menengah kebawah cenderung untuk menggunakan jenis angkutan yang lebih ekonomis. Golongan ekonomi menengah keatas akan lebih senang menggunakan jenis angkutan pribadi atau jenis angkutan lainnya yang lebih nyaman.

Masyarakat Kota Bandung sangat tergantung pada angkutan umum untuk memenuhi kebutuhan untuk melakukan aktivitas sehari – hari, terutama masyarakat Kota Bandung yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Selama ini angkutan umum di Kota Bandung berupa taksi, angkutan kota, dan bus kota Damri. Jenis angkutan umum angkot dan bus kota Damri yang paling populer digunakan masyarakat Kota Bandung karena tarifnya terjangkau. Namun kondisi angkutan umum di Kota Bandung cukup memprihatinkan, itu terbukti dengan tingkat pelayanan rendah (jadwal yang tidak pasti, kecepatan rendah, dan kedatangan tidak teratur), kurang maunsiawi (berdesakan dan berdiri), daya angkut terbatas, tingkat kecelakaan relatif masih tinggi, dan pengelolaan kurang baik.

Perkembangan sosial ekonomi dibarengi dengan tingginya aktivitas masyarakatnya, mendesak Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung untuk memenuhi kebutuhan sarana transportasi angkutan umum. Melihat pandangan kedepan, pentingnya dibangun sistem transportasi pelayanan angkutan publik yang bersifat massal, diantaranya pengoperasian Trans Metro Bandung. Trans Metro Bandung merupakan bentuk transportasi yang tidak dapat dipisahkan dalam bentuk – bentuk transportasi lain yang ditata dalam sistem transportasi nasional. Trans

Metro Bandung merupakan transportasi dengan multi keunggulan komparatif seperti hemat bahan bakar, energi, bersifat massal, adaptif dengan tugas pokok dan fungsi mobilisasi arus penumpang di jalan raya.

Persoalan transportasi di Kota Bandung bukanlah hal yang baru dan hingga saat ini belum ada suatu kebijakan yang tepat dari Pemerintah Daerah untuk menyelesaikan persoalan tersebut. Kemacetan lalu lintas telah menyebabkan kerugian yang sangat besar baik dalam segi produktivitas maupun pemborosan bahan bakar minyak (BBM). Bila dirupiahkan, bilangannya sudah mencapai 1,78 miliar rupiah per hari di kota Bandung pada tahun 2007 (Ofyar Z.Tamin, 2007). Angka ini diperkirakan akan terus meningkat jika kemacetan lalu lintas Kota Bandung tidak segera diatasi. Oleh karena itu, angkutan massal dengan kapasitas diatas dua puluh orang dan menerapkan "*countra route"* (arus balik) sangat diperlukan. Kelebihan arus balik ini yaitu, (1) tidak perlu mengubah pintu bus, (2) jalur bus tidak bisa dimasuki kendaraan lain, dan (3) tidak mengubah tata bangunan perhentian. Dengan meninjau hal – hal tersebut, Trans Metro Bandung sebagai langkah konkret pemerintah Kota Bandung atas program angkutan massal seharusnya dapat menjawab permasalahan lalu lintas yang ada di Kota Bandung atau paling tidak daerah jalan Soekarno Hatta yang menjadi target peluncuran Trans Metro Bandung.

Langkah pemerintah Kota Bandung untuk memperbaiki sistem dan infrastruktur transportasi, maka diterbitkan Surat Keputusan Walikota Bandung Nomor 551.2/Kep.646-Huk/2006 yang menetapkan bahwa akan dioperasikan suatu moda transportasi baru di Kota Bandung, yaitu Trans Metro Bandung pada

koridor pertama, Cibeureum – Cibiru. Namun pada kenyataannya, peluncuran Trans Metro Bandung tersendat, walau akhirnya dapat dioperasikan mulai tanggal 29 September 2009. Faktor penyebab penangguhan peluncuran ini adalah berbagai penolakan dari para sopir angkot dikarenakan pengoperasian Trans Metro Bandung ini dapat mengurangi penghasilan mereka, kebijakan pemerintah, serta proses tender dalam pengadaan armada bus Trans Metro Bandung dan pembangunan shetler Trans Metro Bandung.

Setelah enam bulan pengoprasian, belum ada perubahan yang berarti pada lalu lintas Kota Bandung. Bahkan, dari target pendapatan uang tiket pada bulan pertama sebesar Rp.86 juta rupiah baru terpenuhi Rp.34 juta rupiah (http://www.koran-jakarta.com/berita-detail-terkini.php?id=8608). Hal ini disebabkan karena masyarakat, khususnya masyarakat Kota Bandung kurang begitu mengetahui telah dioperasikannya Trans Metro Bandung trayek pertama Cibereum – Cibiru, masyarakat Kota Bandung juga masih biasa menggunakan jasa transportasi umum seperti menggunakan bus kota Damri, angkutan kota dan sarana transportasi lain yang ada dikota Bandung, bahkan masyarakat Kota Bandung lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan menggunakan jasa transportasi umum dengan alasan faktor kenyamanan dan keselamatan yang lebih terjamin.

Masyarakat Kota Bandung belum juga menunjukan respon yang positif. Jika demikian, tujuan peluncuran Trans Metro Bandung untuk penataan kota dan mengatasi kemacetan dapat diprediksi tidak akan tercapai, untuk itu dibutuhkan suatu strategi yang dapat membenahi sistem yang tidak tepat pada pengoperasian

Trans Metro Bandung sehingga dapat mencapai tujuan awal dari peluncuran Trans Metro Bandung. Dengan demikian Trans Metro Bandung dapat diberdayakan sesuai dengan fungsinya.

Seiring dengan telah dioperasikannya Trans Metro Bandung, ternyata terdapat berbagai perubahan – perubahan terkait rencana awal pelayanan dari Trans Metro Bandung. Selain itu terdapat berbagai keluhan dari masyarakat seperti jumlah kursi yang sedikit pada bus Trans Metro Bandung, kurangnya sarana dan prasarana disetiap shetler Trans Metro Bandung yang belum memenuhi standar pelayanan, dan waktu yang cukup lama yang dibutuhkan masyarakat Kota Bandung sebagai pengguna Trans Metro Bandung menunggu datangnya armada bus Trans Metro Bandung kesetiap shetler dari trayek yang telah dioprasikan yaitu Cibeureum – Cibiru. Oleh karena itu keluhan – keluhan dari masyarakat pengguna jasa transportasi Trans Metro Bandung berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung. Penting untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna (masyarakat) mengenai tingkat kualitas pelayanan Trans Metro Bandung saat ini.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengambil judul **”Kualitas Pelayanan Jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung (Suatu Studi Tentang Pelayanan Trans Metro Bandung)”.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana transparansi dalam pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung?
2. Bagaimana akuntabilitas dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung?
3. Bagaimana kondisional dalam pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung?
4. Bagaimana partisipatif dalam pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung?
5. Bagaimana kesamaan hak masyarakat dalam pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung?
6. Bagaimana keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan kualitas pelayanan jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung khususnya mengenai pelayanan Trans Metro Bandung.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui transparansi dalam pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui akuntabilitas dalam pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung.

3. Untuk mengetahui kondisional dalam pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui partisipatif dalam pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui kesamaan hak masyarakat dalam pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung.
6. Untuk mengetahui keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut :

1. Bagi kepentingan peneliti, hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai kualitas pelayanan jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung khususnya mengenai pelayanan Trans Metro Bandung.
2. Secara teoritis, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi sumber referensi baru bagi program studi Ilmu Pemerintahan ataupun dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang dapat digunakan untuk pertimbangan dalam menentukan kebijakan – kebijakan yang diambil oleh pemerintah Kota Bandung.

3. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat pada peningkatan kualitas pelayanan jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung khususnya mengenai pelayanan Trans Metro Bandung.