BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Transparansi dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

4.1.1 Keterbukaan Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

Transparansi menjadi salah satu ukuran penting dari *good governance.* Pelayanan akan dinilai baik atau buruk, salah satunya ditentukan oleh tingkat transparansi didalam pemerintahannya. Transparansi menjadikan peran penting dalam sukses atau tidaknya pelayanan Trans Metro Bandung kepada seluruh masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung, khususnya masyarakat Kota Bandung. Pelayanan publik disebut transparan apabila semua informasi mengenai sistem, prosedur, mekanisme, serta hak dan kewajiban yang menyangkut pelayanan dapat diperoleh secara bebas oleh masyarakat.

Kualitas pelayanan yang transparan dapat mewujudkan kualitas pelayanan akan kebutuhan jasa transportasi umum, khususnya pelayanan Trans Metro Bandung dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung kepada masyarakat memiliki tujuan agar masyarakat mendapatkan kebutuhan jasa transportasi yang nyaman, aman, dan murah pada koridor pertama Cibereum – Cibiru. Penggunaan pelayanan pembayaran tiket Trans Metro Bandung melalui penggunaan *smart*

card diharapkan akan dapat menimbulkan adanya peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka mewujudkan harapan masyarakat akan kebutuhan jasa transportasi.

Perkembangan teknologi yang semakin maju menciptakan peluang bagi Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui pelayanan Trans Metro Bandung untuk dapat memanfaatkan teknologi, terutama dibidang transportasi darat. Teknologi yang dimanfaatkan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan jasa akan kebutuhan transportasi bagi masyarakat melalui pelayanan Trans Metro Bandung. Penggunaan teknologi pada pelayanan Trans Metro Bandung melalui penggunaan *smart card* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran tiket Trans Metro Bandung dengan memasuki halte khusus yang terdapat di shelter Trans Metro Bandung. Pemanfaatan teknologi melalui penggunaan *smart card* menunjukan kepedulian Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui pelayanan Trans Metro Bandung dalam mengedepankan pelayanan untuk masyarakat akan kebutuhan jasa transportasi yang ditunjukan dengan pengaturan tiket dalam Keputusan Walikota Bandung Nomor : 551.2/Kep.694-DISHUB/2008 tentang Tarif Angkutan Massal Bus Trans Metro Bandung.

Pelayanan penggunaan *smart card* diawal Tahun 2010 menjadi ukuran penting dari perwujudan *good corporate governance* di Dinas Perhubungan Kota Bandung. Pelayanan penggunaan *smart card* memberi kemudahan dalam pembayaran tiket dengan memasuki halte khusus di shelter Trans Metro Bandung. Masyarakat cukup mengisi sejumlah uang pada *smart card* , kemudian dapat digunakan berkali – kali, dan apabila sejumlah uang dalam *smart card* tersebut

habis dapat diisi kembali, sehingga *smart card* dapat digunakan kembali untuk pembayaran tiket Trans Metro Bandung. Pelayanan pembayaran tiket melalui penggunaan *smart card* ini menunjukkan adanya kualitas pelayanan dalam rangka mewujudkan harapan masyarakat akan kebutuhan jasa transportasi.

Pelayanan melalui penggunaan *smart card* pada Trans Metro Bandung digunakan untuk memberikan akses pembayaran tiket yang cepat, mudah, tertib dan transparan. Faktor yang berpengaruh terhadap terciptanya keterbukaan dalam proses pelayanan Trans Metro Bandung yaitu terjalinnya pelayanan yang baik dan lancar diantara petugas Trans Metro Bandung dan masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung.

Proses transparansi pelayanan melalui penggunaan *smart card* kepada masyarakat yang tidak memahami prosedur dan persyaratan dilakukan dengan bertanya langsung kepada *ticketing office* yang terdapat di shelter Trans Metro Bandung. Kejelasan informasi yang didapat oleh masyarakat menjadi ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan yang berkaitan dengan proses pembayaran tiket Trans Metro Bandung dengan penggunaan *smart card*. Pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan yang diinformasikan bertujuan agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh masyarakat. Informasi pelayanan yang berkualitas menciptakan informasi yang akurat serta lengkap. Informasi pelayanan yang berkualitas menunjukkan kunci keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan.

Pelayanan dalam penggunaan *smart card* yang diinformasikan lansung ke masyarakat atau melalui website resmi Trans Metro Bandung oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung sangat berarti terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan. Keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui seperti biaya dalam suatu pelayanan, keterbukaan petugas Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanan. Bedasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang menggunakan smart card, mengatakan bahwa :

> "Masyarakat cukup mengetahui tentang persyaratan, biaya dan prosedur pelayanan pembayaran tiket Trans Metro Bandung menggunakan *smart card*, karena sistem pembayaran tersebut cukup mudah dimengerti dan dapat dipahami". (3/7/2012)

Masyarakat yang memperoleh informasi tentang pelayanan penggunaan *smart card* dalam pembayaran tiket Trans Metro terkadang mendapatkan informasi yang kurang akurat. Masyarakat yang tidak mengetahui adanya *smart card* disebabkan kurangnya sosialisasi penggunaan *smart card* tersebut dan tidak semua masyarakat paham dengan penggunaan *smart card*. Masyarakat yang tidak mengetahui tentang informasi, persyaratan, biaya dan lainnya tentang penggunaan *smart card* dilakukan dengan bertanya langsung di *ticketing office* atau melalui website resmi Trans Metro Bandung. Kurangnya sosialisasi menjadikan tidak semua masyarakat menggunakan *smart card.* Penggunaan *samrt card* lebih menunjukkan tingkat transparansi yang baik dan cara pembelian tiket secara langsung.

Kualitas pelayanan melalui penggunaan *smart card* pada Trans Metro Bandung harus diakui cukup transparan dan bebas dari berbagai kepentingan

pribadi. Kepentingan pribadi masih menjadi penghalang bagi petugas Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanan. Kepentingan pribadi yang dikedepankan menciptakan peluang untuk melakukan kolusi informasi pelayanan semakin terbuka.

Berdasarkan pemaparan di atas, keterbukaan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik melalui penggunaan *smart card* pada pelayanan Trans Metro Bandung telah menciptakan transparansi. Terciptanya transparansi terlihat dari terbukanya pelayanan Trans Metro Bandung melalui penggunaan *smart card*.

4.1.2 Peraturan dan Prosedur Pelayanan Publik dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, dan biaya yang diperlukan dalam pelayanan penggunaan *smart card* menjadikan hal penting bagi masyarakat yang akan menggunakan Trans Metro Bandung. Masyarakat mengetahui, menerima dan mematuhi prosedur dan aturan yang diterima dikarenakan persyaratan pelayanan terjangkau oleh masyarakat. Masyarakat memperoleh pelayanan dengan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung. Persyaratan yang berupa pelayanan teknis atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan, peraturan dan prosedur dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui penggunaan *smart card* dinilai mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan kejelasan informasi yang

diberikan kepada masyarakat dalam pembayaran tiket Trans Metro Bandung melalui penggunaaan *smart card* dapat di pertanggungjawabkan.

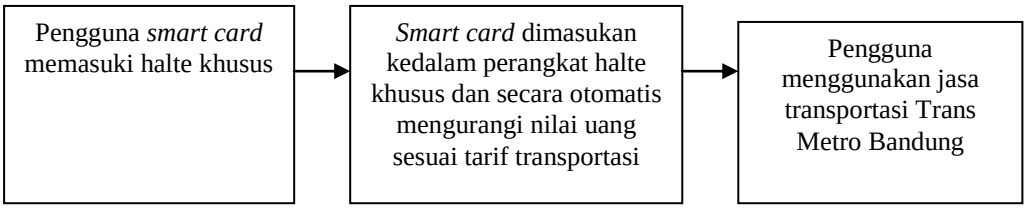
Smart card merupakan kartu praktis yang berfungsi sebagai pembayaran tiket Trans Metro Bandung. Masyarakat akan diberikan petunjuk dan tatacara penggunaan *smart card* oleh *ticketing office* atau melalui website resmi Trans Metro Bandung. Petugas *ticketing office* akan menanyakan keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang akan menggunakan *smart card*. Menurut salah satu pengguna *smart card*, menjelaskan bahwa pertanyaan yang ditanyakan oleh masyarakat mengenai penggunaan *smart card* ditanggapi dengan cukup baik oleh *ticketing office*. Pelayanan dengan menjawab setiap pertanyaan dari masyarakat yang menggunakan *smart card* ditanggapi dengan cukup baik, hal ini menunjukkan kemajuan dalam pelayanan Trans Metro Bandung.

Dinas Perhubungan Kota Bandung berperan untuk menciptakan kejelasan informasi mengenai mekanisme pembayaran tiket Trans Metro Bandung dengan menggunakan *smart card* atau dengan cara pembelian tiket secara lansung. Proses pelayanan pembayaran tiket Trans Metro Bandung melalui penggunaan *smart card* dari awal menghubungi *ticketing office*, sampai pengisian sejumlah nominal uang pada *smart card* yang dilakukan cukup transparan walaupun melalui tahapan – tahapan yang telah ditentukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung. Salah satu petugas Trans Metro Bandung mengatakan bahwa :

> "Apabila masyarakat ingin memperoleh kejelasan tentang pelayanan pembayaran tiket Trans Metro Bandung dapat ditanyakan pada *ticketing office* atau melalui website resmi Trans Metro Bandung". (3/7/2012)

Smart card berisikan mengenai produk pelayanan yang didalamnya terdapat produk pembayaran tiket Trans Metro Bandung, tarif Trans Metro Bandung, syarat – syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang akan membayar tiket Trans Metro Bandung, hingga biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat yang akan membayar tiket Trans Metro Bandung.

Gambar 4.1
Alur Sistem Pembayaran melalui *Smart Card*



Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Proses pembayaran tiket Trans Metro Bandung melalui *smart card* berawal dari masyarakat sebagai calon pengguna jasa transportasi Trans Metro Bandung dengan memasuki halte khusus pada shelter Trans Metro Bandung yang telah ditentukan. Masyarakat akan terhubung dengan perangkat halte khusus yang akan secara otomatis mengurangi nilai uang sesuai dengan tarif jasa transportasi Trans Metro Bandung. Masyarakat kemudian terhubung dengan perangkat halte khusus dengan memasukan *smart card* kedalam perangkat halte khusus yang secara otomatis akan mengurangi nilai uang pada *smart card* sesuai dengan tarif. Setelah palang dari perangkat halte khusus terbuka secara otomatis, masyarakat dapat menggunakan bus Trans Metro Bandung.

Prosedur mengenai penggunaan *smart card* pada Trans Metro Bandung telah diinformasikan secara jelas kepada masyarakat. Penyampaian informasi pembayaran tiket Trans Metro Bandung melalui penggunaan *smart card* yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung, dan sudah dimengerti oleh sebagian masyarakat. Dinas Perhubungan Kota Bandung memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai tujuan dari penggunaan *smart card*. Tujuan dilaksanakannya penggunaan *smart card* yaitu untuk meningkatkan pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam pembayaran tiket Trans Metro Bandung ataupun pembelian tiket Trans Metro Bandung secara lansung.

Pembayaran tiket Trans Metro Bandung dengan cara membayar langsung kepada petugas Trans Metro Bandung menimbulkan antrian panjang disaat masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi ingin menggunakan bus Trans Metro Bandung sebagai alat transportasinya. Cara pembayaran tiket Trans Metro Bandung melalui penggunaan *smart card* dapat memperrmudah masyarakat seperti menghemat waktu dan mempermudah dalam hal pembayaran tiket. Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat memiliki satu tujuan, yaitu masyarakat merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung akan terus menggunakan bus Trans Metro Bandung. Hal ini dikarenakan pelayanan cukup baik yang diberikan oleh petugas Trans Metro Bandung yang sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas, peraturan dan prosedur dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung menunjukkan kejelasan yang

diperoleh masyarakat dalam penggunaan *smart card*. Penggunaan *smart card* ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pembelian tiket Trans Metro Bandung. Masyarakat yang tidak paham dapat bertanya langsung pada *ticketing office* atau melalui website resmi Trans Metro Bandung.

4.1.3 Kemudahan Untuk Memperoleh Informasi dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

Kemudahan untuk memperoleh informasi yang diberikan oleh petugas Trans Metro Bandung kepada masyarakat belum menunjukkan tanggung jawab sesuai dengan tujuannya. Tujuan yang direncanakan Dinas Perhubungan Kota Bandung yaitu terwujudnya pelayanan Trans Metro Bandung sebagai pilihan utama jasa transportasi dengan kenyamanan, keamanan, dengan biaya yang murah. Masyarakat yang memilih untuk melakukan pembayaran tiket secara lansung akan mengalami kesulitan dalam pembelian tiket Trans Metro Bandung, karena masyarakat harus mengantri untuk dapat membeli tiket.

Dinas Perhubungan Kota Bandung harus lebih memperhatikan dan memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Dalam hal memperoleh kemudahan untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung. Pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan jasa transportasi, dengan kemudahan dan kejelasan masyarakat dalam memperoleh informasi

mengenai pelayanan Trans Metro Bandung menunjukan bahwa pelayanan jasa transportasi yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan semestinya.

Kejelasan dan kemudahan memperoleh pelayanan mengenai mekanisme dan biaya pembayaran tiket Trans Metro Bandung melalui penggunaan *smart card* menjadikan wujud dari upaya Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam menciptakan kualitas pelayanan sebagai bentuk visi dan misi dari Dinas Perhubungan Kota Bandung. Adanya kemudahan dan kejelasan dalam memperoleh informasi mengenai pelayanan pembayaran tiket dengan menggunakan *smart card,* menjadikan minat masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung semakin meningkat.

Konsistensi dalam kemudahan memperoleh informasi pelayanan pembayaran tiket melalui penggunaan *smart card* menciptakan faktor yang penting dari teselenggaranya pelayanan yang berkualitas. Konsistensi dalam kemudahan memperoleh pelayanan pembayaran tiket melalui penggunaan *smart card* difokuskan pada pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat atau pengguna Trans Metro Bandung.

Pelayanan jasa transportasi yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung ditujukan kepada sasaran yang tepat yaitu masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung. Kemudahan dalam memperoleh informasi pelayanan melalui penggunaan *smart card* dilakukan melalui website resmi Trans Metro Bandung atau melalui *ticketing office*. Penyampaian informasi dilakukan agar diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna jasa. Penyampaian informasi

yang jelas dan dapat dimengerti ataupun dipahami oleh masyarakat menciptakan pelayanan yang berkualitas karena sudah jelas dan dimengerti.

Masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung akan semakin mudah dalam memperoleh pelayanan pembayaran tiket Trans Metro Bandung melalui penggunaan *smart card* dibandingkan dengan cara membeli tiket secara lansung. Hal ini menunjukkan Dinas Perhubungan Kota Bandung telah memamfaatkan kemajuan teknologi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung dengan meningkatnya transparansi dalam pelayanan Trans Metro Bandung. Pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, dan biaya dapat diperoleh dengan mudah oleh masyarakat dalam penggunaan *smart card*.

Masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi pembayaran tiket Trans Metro Bandung melalui *ticketing office* dan website resmi Trans Metro Bandung. Penyampaian informasi dilakukan untuk mempermudah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebijakan ini diambil agar penyampaian informasi mengenai pelayanan pembayaran tiket Trans Metro Bandung melalui penggunaan *smart card* pada Trans Metro Bandung, diketahui oleh seluruh masyarakat yang melakukan pembayaran tiket Trans Metro Bandung. Dalam kenyataannya, tidak semua masyarakat mengetahui adanya layanan penggunaan *smart card*. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung hanya melalui website resmi Trans Metro Bandung. Faktanya tidak semua masyarakat mengerti penggunaan internet yang disosialisasikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung sebagai media sosialisasi penggunaan *smart card*.

Masyarakat memperoleh pelayanan pembayaran tiket Trans Metro Bandung melalui penggunaan *smart card* secara wajar sehingga tidak ada alasan apapun yang dibuat oleh petugas Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanannya. Masyarakat mendapatkan perlakuan sama yang diberikan oleh petugas Trans Metro Bandung dalam pembayaran tiket Trans Metro Bandung melalui penggunaan *smart card*. Masyarakat mendapatkan pelayanan yang jujur dari petugas Trans Metro Bandung terhadap masyarakat yang akan menggunakan Trans Metro Bandung. Pelayanan yang dapat memberika rasa kepuasan yang dirasakan oleh pengguna Trans Metro Bandung merupakan suatu bentuk meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan jasa transportasi.

Petugas Trans Metro Bandung dalam menjaga dan mendapat kepercayaan masyarakat, melaksanakan tugasnya sesuai dengan indikator dalam peningkatan kualitas pelayanan salah satu diantaranya adalah transparan. Transparan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami dan dimengerti. Pelayanan yang transparan menghasilkan pelayanan yang dapat dimengerti dan dipahami masyarakat sehingga mesyarakat mengetahui apa yang telah mereka dapatkan dari pelayanan Trans Metro Bandung.

Berdasarkan uraian di atas, transparansi dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui pelayanan Trans Metro Bandung dikatakan cukup terbuka. Keterbukaan dalam proses pelayanan publik, prosedur dalam pelayanan publik mengenai pembayaran tiket Trans Metro

Bandung melalui penggunaan *smart card* kepada masyarakat menciptakan pelayanan yang baik. Masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pembayaran tiket Trans Metro Bandung melalui penggunaan *smart card*. Dinas Perhubungan Kota Bandung pun berhasil memamfaatkan kemajuan teknologi untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung.

4.2 Akuntabilitas dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

4.2.1 Kinerja Pelayanan Publik dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

Kewajiban petugas Trans Metro Bandung salah satunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemberian pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat pengguna Trans Metro Bandung. Kinerja petugas Trans Metro Bandung dinilai baik apabila seluruhnya atau sebagian besar pelayanan didasarkan untuk memenuhi harapan masyarakat dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Akuntabilitas yang dilakukan petugas Trans Metro Bandung untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja pelayanan dan tindakan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung.

Kontrol pelayanan dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung sebagai penanggungjawab dari pelayanan Trans Metro Bandung, untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil dalam memberikan pelayanan jasa

kepada masyarakat. Akuntabilitas menjadikan salah satu unsur pokok perwujudan *good corporate governance* yang saat ini sedang diupayakan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung. Kinerja petugas Trans Metro Bandung dapat dipertanggungjawabkan dengan memberikan laporan hasil dari program yang telah dilaksanakan. Proses akuntabilitas yang dilaksanakan oleh petugas Trans Metro Bandung pada pengoperasian bus Trans Metro Bandung koridor pertama Cibereum – Cibiru, dilihat dari adanya pelaporan berbentuk teks dokumen yang diserahkan kepada Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Akuntabilitas sangat terkait dengan kinerja pelayanan Trans Metro Bandung. Akuntabilitas kinerja menciptakan pertimbangan dalam membuat kebijakan dan program. Sistem akuntabilitas kinerja menyediakan kerangka kerja yang mengukur hasil dan mengorganisasikan informasi yang digunakan secara efektif. Sistem ini memberikan informasi kepada kinerja petugas Trans Metro Bandung dalam mencapai keberhasilan. Sistem ini juga berguna bagi pengguna jasa transportasi atau pelayanan kepada masyarakat.

Akuntabilitas menunjukkan tingkat ketaatan petugas Trans Metro Bandung kepada peraturan dan prosedur yang berlaku, kemampuan untuk mengevaluasi kinerja, keterbukaan dalam pembuatan keputusan, mengacu pada jadwal yang telah ditetapkan dan menerapkan efisiensi dan efektivitas pengeluaran biaya. Dalam pelayanan Trans Metro Bandung mempertanggungjawabkan kinerja para petugasnya secara transparan penting untuk dilaksanakan. Pedoman pokok pelaksanaan akuntabilitas pelayanan Trans Metro Bandung dengan menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing –

masing para petugas Trans Metro Bandung sesuai dengan bidangnya. Dinas Perhubungan Kota Bandung meyakini bahwa semua petugas Trans Metro Bandung mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan pemberian layanan jasa kepada masyarakat.

Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui pelayanan Trans Metro Bandung memiliki ukuran kinerja untuk semua jajaran yang konsisten dengan nilai – nilai, sasaran utama dan strategi yaitu dengan memiliki sistem penghargaan dan sanksi *(reward and punishment system)*. Petugas Trans Metro Bandung berpegang pada etika organisasi dan pedoman perilaku (*code of conduct*) yang telah disepakati dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Dalam pelaksanaannya masih terdapat petugas Trans Metro Bandung yang belum bertanggungjawab terhadap pekerjaannya. Petugas yang tidak bertanggungjawab dan diketahui oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung sebagai penanggungjawab dari pelayanan Trans Metro Bandung, akan mendapatkan sanksi yang sesuai dengan perbuatannya.

Kinerja petugas Trans Metro Bandung memberikan gambaran mengenai penjabaran dari visi dan misi Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui pelayanan Trans Metro Bandung. Kinerja petugas Trans Metro Bandung mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan – kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Akuntabilitas kinerja menciptakan perwujudan Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui Pelayanan Trans Metro Bandung untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi. Kinerja petugas Trans Metro Bandung

menciptakan perwujudan dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan melalui sistem pertanggungjawaban secara periodik.

Akuntabilitas kinerja pada pokoknya menciptakan instrumen yang digunakan dalam pelayanan Trans Metro Bandung untuk memenuhi kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi dari pelayanan Trans Metro Bandung**.** Norma menciptakan aturan – aturan bagi petugas Trans Metro Bandung dalam pemeberian layanan jasa transportasi kepada masyarakat. Adanya norma – norma membatasi sikap petugas Trans Metro Bandung agar tidak bertindak sewenang – wenang. Menurut hasil penelitian, salah satu petugas Trans Metro Bandung mengungkapkan bahwa :

> "Petugas Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung terus berupaya agar selalu memberikan pelayanan sesuai dengan aturan dan norma – norma yang telah ditetapkan, agar masyarakat merasa dilayani dengan baik". (5/7/2012)

Norma atau aturan tersebut jelas mempengaruhi sikap petugas Trans Metro Bandung dalam menjalankan tugasnya. Norma diperlukan agar dalam bertugas mereka tetap memperhatikan dan memperdulikan norma yang ada. Norma diperlukan oleh petugas Trans Metro Bandung, karena dengan adanya norma petugas Trans Metro Bandung dalam melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Norma atau aturan juga mempengaruhi sikap petugas Trans Metro Bandung dalam menjalankan tugasnya agar tidak dapat bertindak sewenang – wenang, dengan adanya aturan dapat mencegah hal tersebut.

Norma atau aturan tersebut berasal dari peraturan yang berlaku di Dinas Perhubungan Kota Bandung dan sudah pasti sesuai dengan Peraturan yang telah ditentukan. Adanya aturan tersebut petugas Trans Metro Bandung yang saat ini memiliki jumlah sebanyak 39 orang dapat melaksanakan tugasnya sebagai pelaksana pemberian layanan jasa transportasi kepada masyarakat. Adanya aturan tersebut mempengaruhi sikap petugas Trans Metro Bandung, akan tetapi tidak berpengaruh kepada petugas yang tidak mematuhi norma dan aturan yang telah ditentukan.

Pengaruh dari adanya norma atau aturan tersebut adalah sikap dari para petugas Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat. Mereka lebih disiplin dan profesional dalam melaksanakan tugasnya. Disiplin dan profesional dilakukan agar keberhasilan pelayanan yang diberikan dapat tercapai, walaupun pada kenyataannya pelaksanaan pemberian layanan jasa transportasi belum berhasil secara maksimal karena belum terintegrasinya secara keseluruhan. Akselerasi pelayanan jasa transportasi yang tercipta karena petugas Trans Metro Bandung sebagai pelaksana pemberian layanan jasa transportasi tetap menjalankan kedisiplinan dalam bekerja.

Akselerasi pelayanan Trans Metro Bandung yang tercipta dikarenakan adanya norma tersebut, tugas – tugas yang dilakukan oleh petugas Trans Metro Bandung melalui pemberian layanan jasa transportasi dengan cara memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Karakteristik atau sikap petugas Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanan jasa transportasi dapat dilihat melalui struktur birokrasi, norma – norma atau aturan

dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Struktur birokrasi menciptakan acuan dasar bagi petugas Trans Metro Bandung mengenai pembagian tugas dan kewenangan yang diembannya.

Petugas Trans Metro Bandung dalam melaksanakan tugasnya selalu memperhatikan posisi jabatan yang diembannya. Struktur birokrasi memegang peranan yang penting dalam pelaksanaan pelayanan sehingga menciptakan kultur birokrasi yang kondusif. Kinerja pelayanan yang dilakukan oleh petugas Trans Metro Bandung sebagai pemberi layanan jasa transportasi melalui pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kinerja yang dilakukan oleh petugas Trans Metro Bandung menunjukkan proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima. Kualitas pelayanan berjalan dengan baik apabila informasi yang disampaikan dapat dimengerti oleh masyarakat.

Kinerja dalam pelayanan publik menjadikan suatu konsep yang dimaknai sebagai proses dimana masyarakat berinteraksi dengan kinerja petugas. Kinerja petugas menjadikan hal yang penting dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Pada dasarnya, pelayanan Trans Metro Bandung memberikan kontribusi besar pada kinerja petugas Trans Metro Bandung yaitu memberikan pelayanan atau kepuasan kepada tiap individu pada masyarakat agar dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas. Kinerja tanpa adanya kualitas layanan, maka pemberian layanan Trans Metro Bandung tidak akan berjalan dan masyarakat tidak akan mendapatkan kepuasan atas kualitas pelayanannya.

4.2.2 Biaya Pelayanan Publik dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

Biaya dalam pelayanan publik, khususnya pelayanan jasa transportasi yang diberikan oleh Trans Metro Bandung tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan dana atau modal yang tersedia. Pembelian sarana dan prasarana seperti armada bus, bahan bakar minyak ataupun biaya perawatan aramada bus, membutuhkan modal atau anggaran yang cukup agar kualitas pelayanan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah digariskan. Bedasarakan hasil wawancara dengan kepala subag TU UPT Trans Metro Bandung, sebagai berikut :

> "Sumber daya finansial atau biaya sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua program memerlukan dana yang tidak sedikit. Kesiapan modal atau dana sangat diperlukan, seperti untuk pembelian armada bus, bahan bakar minyak, pengadaan sarana – prasarana, dan termasuk biaya perawatan dari armada bus Trans Metro Bandung". (5/7/2012)

Anggaran atau dengan kata lain dana tersebut digunakan untuk pengadaan armada bus, bahan bakar minyak, pengadaan sarana – prasarana, dan termasuk biaya perawatan dari armada bus Trans Metro Bandung. Dinas Perhubungan Darat memberikan anggaran kepada Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk pelaksanaan operasional pelayanan jasa transportasi yang dilaksanakan melalui pengoperasian bus Trans Metro Bandung.

Dana merupakan faktor yang sangat penting dalam kualitas pelayanan publik. Dana yang kurang menjadikan pelayanan yang berkualitas tidak akan terlaksana dengan baik. Pelayanan Trans Metro Bandung yang telah dilaksanakan memerlukan adanya perbaikan infrastruktur – infrastruktur yang dapat menunjang

keberhasilan kualitas pelayanan jasa transportasi sehingga memerlukan dana yang tidak sedikit.

Anggaran pemasukan dan pengeluaran sebagai roda perekonomian Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam menjalankan operasional bus Trans Metro Bandung sangat berpengaruh pada pelayanan Trans Metro Bandung. Salah satu faktor penentu pertumbuhan ekonomi adalah tersedianya faktor dana. Ketersediaan dana inilah yang mendorong Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan, melengkapi kenyamanan pelaksanaan pelayanan Trans Metro Bandung dengan terus berusaha dan senantiasa mengembangkan sistem pelayanan tersebut. Dinas Perhubungan Kota Bandung melengkapi fasilitas sarana dan prasarana dalam pelayanan Trans Metro Bandung.

Sumber daya anggaran yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung mengacu pada daftar isian pelaksanaan anggaran. Daftar isian pelaksanaan anggaran adalah suatu daftar yang berisikan anggaran yang ada pada Dinas Perhubungan Kota Bandung. Dalam daftar isian dapat diketahui anggaran yang harus diprioritaskan dan dibutuhkan dalam pengoperasian bus Trans Metro Bandung. Adanya daftar isian pelaksanaan anggaran menjadikan Dinas Perhubungan Kota Bandung melakukan tertib administrasi pengelolaan sumber daya anggaran.

Anggaran pemasukan dan pengeluaran dalam pelayanan Trans Metro Bandung menciptakan keterbukaan. Anggaran pemasukan dan pengeluaran dalam pengoperasian Trans Metro Bandung menciptakan keterbukaan dengan bentuk laporan harian dari jumlah pemasukan dari penjualan tiket Trans Metro Bandung.

Anggaran pengeluaran dalam pengoperasian Trans Metro Bandung meliputi pmbelian bahan bakar minyak untuk mengoperasikan aramada bus Trans Metro Bandung, biaya perawatan sarana – prasarana penunjang dalam pengoperasian Trans Metro Bandung dan kebutuhan lainnya yang tidak terduga.

Pengeluaran dari anggaran dalam pengoperasian Trans Metro Bandung, diantaranya digunakan yang *pertama*, pengadaan petugas, dimana Dinas Perhubungan Kota Bandung mengetahui criteria petugas yang sedang dibutuhkan. *Kedua*, melakukan tindakan disiplin petugas. Adanya tindakan disiplin berupa teguran dan pemecatan terhadap petugas Trans Metro Bandung yang tidak mematuhi aturan yang berlaku. Tindakan tersebut untuk memotivasi petugas Trans Metro Bandung supaya mematuhi segala peraturan yang berlaku. *Ketiga*, pengelolaan gaji petugas. Adanya pengelolaan gaji petugas Trans Metro Bandung oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung atau Anggaran sudah sesuai dengan tugasnya. Gaji petugas Trans Metro Bandung sudah ditentukan dan yang membedakannya berdasarkan golongan dan jabatan.

Ketiga pelaksanaan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam peningkatan kualitas pelayanan. Adanya gaji, honorarium dan tunjangan menjadikan petugas Trans Metro Bandung memiliki sikap dan perilaku tinggi dalam melaksanakan kebijakan dan sesuai dengan peraturan – peraturan yang berlaku, sehingga tidak mengambil sumber daya anggaran yang tidak sesuai dengan daftar isian pelaksanaan anggaran.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, biaya dalam pengoperasian dan pelayanan Trans Metro Bandung berasal dari anggaran pendapatan yang diperoleh dari masyarakat. Masyarakat yang akan menggunakan jasa transportasi Trans Metro Bandung harus membayar biaya yaitu untuk masyarakat umum, dikenakan tarif sebesar Rp.3000, sedangkan untuk mahasiswa yang menggunakan Trans Metro Bandung dikenakan tarif sebesar RP.1500, tarif pelayanan Trans Metro Bandung ini bedasarkan Keputusan Walikota Bandung Nomor : 551.2/Kep.649-DISHUB/2008 Tentang Tarif Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung.

Sumber daya anggaran belanja yang dikeluarkan dalam pelayanan Trans Metro Bandung digunakan untuk melengkapi sarana dan prasarana penunjang pengoperasian Trans Metro Bandung guna meningkatkan pelayanan dan kinerja petugas Trans Metro Bandung. Sumber daya anggaran belanja dalam pelayanan Bandung didasarkan pada daftar isian pelaksanaan anggaran dan diatur dengan sebaik – baiknya. Anggaran merupakan faktor yang sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan Trans Metro Bandung, karena tanpa adanya anggaran yang banyak maka peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan Trans Metro Bandung tersebut tidak akan terlaksana dengan baik.

Bedasarkan penelitian yang peneliti lakukan, pada tahun awal tahun 2012 pengoperasian armada bus Trans Metro Bandung sempat dihentikan karena tidak adanya anggaran dari pemerintah. Sampai dengan saat ini anggaran tersebut belum dapat disalurkan kepada Dinas Perhubungan Kota Bandung sehingga

armada bus Trans Metro Bandung untuk sementara waktu tidak dapat beroperasi. Namun pada awal bulan Juli 2012, aramda bus Trans Metro Bandung kembali dioperasikan dengan menggunakan anggaran yang berasal dari Dinas Perhubungan Kota Bandung, karena sedikitnya anggaran yang ada, pengoperasian bus Trans Metro Bandung hanya dapat diopersikan sebanyak 2 unit bus saja.

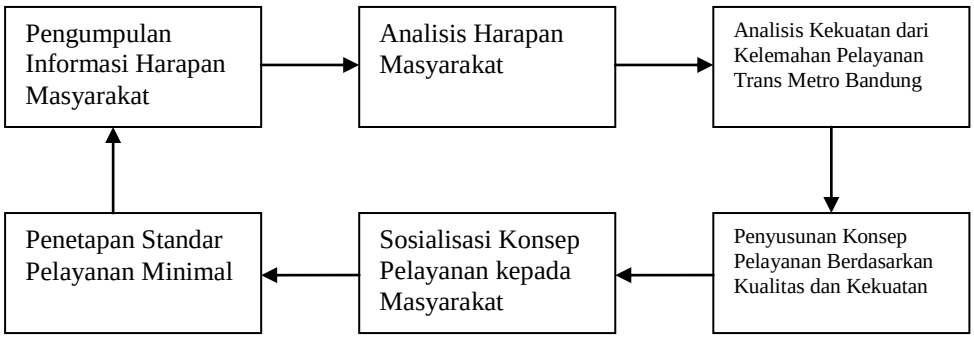
4.2.3 Produk Pelayanan Publik dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

Produk pelayanan menjadikan titik pusat untuk tujuan dan pencapaian pelayanan yang lebih berkualitas. Mutu dalam produk pelayanan tidak mungkin ada tanpa mutu dalam proses. Mutu didalam proses tidak mungkin ada tanpa organisasi yang tepat. Efektifitas pengorganisasian dan partisipasi publik dalam pelayanan Trans Metro Bandung cenderung relatif rendah. Pelayanan Trans Metro Bandung belum memiliki mekanisme pengaduan dan penyelesaiannya. Akibatnya, kualitas produk layanan juga belum memuaskan para penggunanya.

Pelayanan publik menciptakan produk pelayanan yang diterima oleh masyarakat pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik menciptakan serangkaian aktivitas yang dilakukan Trans Metro Bandung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menggunakan jasa transportasi. Produk pelayanan publik yang berupa barang mudah dinilai kualitasnya. Produk pelayanan berupa jasa tidak mudah dinilai kualitasnya. Antara pelayanan barang dan jasa sering kali bersifat komplementer atau saling melengkapi sehingga sulit dipisahkan.

Adanya standar pelayanan pada Trans Metro Bandung dimaksudkan untuk menentukan kualitas produk yang diinginkan masyarakat sebagai pengguna jasa. Masyarakat tidak hanya mendapatkan kualitas produk tetapi lebih jauh agar merasakan kepuasan secara psikologis. Menurut Dinas Perhubungan Kota Bandung standar pelayanan yang ada disusun dalam 6 langkah yaitu pengumpulan informasi harapan masyarakat, menganalisis harapan masyarakat, menganalisis kekuatan dari kelemahan dari pelayanan Trans Metro Bandung, penyusunan konsep pelayanan berdasarkan kualitas serta kekuatan pelayanan Trans Metro Bandung, sosialisasi konsep pelayanan kepada masyarakat dan penetapan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Gambar 4.2
Langkah – Langkah Penyusunan SPM



Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Pengumpulan informasi mengenai harapan masyarakat dibutuhkan dalam langkah – langkah penyusunan standar pelayanan minimal dalam pelayanan Trans Metro Bandung. Setelah informasi dikumpulkan kemudian Dinas Perhubungan Kota Bandung menganalisis harapan masyarakat sebagai pengguna jasa. Langkah

yang ketiga dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam menganalisis kekuatan dari kelemahan baik yang menyangkut kelengkapan, kemutakhiran fasilitas pelayanan, kemampuan, keterampilan petugas, anggaran, peraturan dan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan Trans Metro Bandung.

Penyusunan konsep pelayanan dilakukan dari hasil analisis faktor – faktor internal dalam pelayanan Trans Metro Bandung dijadikan sebagai bahan penyusunan konsep – konsep pelayanan yang dilakukan secara minimal. Sosialisasi konsep pelayanan kepada masyarakat guna mendapatkan perbaikan atau penyempurnaan dan persetujuan. Pelaksanaan konsep pelayanan dilakukan dengan menguji atau mengevaluasi konsep tersebut. Menurut hasil wawancara dengan kepala subag TU UPT Trans Metro Bandungl, sebagai beriktu :

> "Standar pelayanan minimal disusun untuk setiap segmen masyarakat berbeda – beda. Perbedaan standar pelayanan ditentukan dengan dimensi nilai yang diharapkan oleh setiap segmen. Kelompok masyarakat menengah ke bawah tingkat harga (murah) menjadi standar yang cukup diperhitungkan". (5/7/2012)

Implikasi dari perbedaan standar pelayanan mengakibatkan diversivikasi produk pelayanan yang sama dengan kualitas layanan yang berbeda. Dalam hubungan ini Dinas Perhubungan Kota Bandung telah memberikan berbagai pilihan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Masyarakat dapat memilihnya sesuai dengan nilai yang menjadi keputusannya.

Suatu produk yang berupa pelayanan barang disertai dengan pelayanan jasa. Produk pelayanan jasa seringkali disertai dengan pelayanan barang. Pelayanan jasa tidak berwujud barang sehingga tidak nampak. Meskipun wujudnya tidak nampak, proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dirasakan.

Pelayanan jasa menciptakan sesuatu yang tidak dapat disimpan. Produk pelayanan yang diberikan oleh petugas Trans Metro Bandung berupa produk barang dan jasa yakni pelayanan jasa transportasi yang nyaman, aman, dan murah.

Gambar 4.3
Kegiatan Petugas dalam pelayanan Trans Metro Bandung.



Sumber:Dinas Perhubungan Kota Bandung Tahun 2012

Gambar di atas adalah petugas Trans Metro Bandung yang sedang memberikan pelayanan jasa untuk masyarakat yang akan menggunakan Trans Metro Bandung. Produk pelayanan yang berupa barang berlaku untuk banyak masyarakat. Produk pelayanan yang berupa jasa tidak selalu sesuai dengan yang diharapkan oleh setiap masyarakat yang pernah merasakan pelayanan Trans Metro Bandung. Penilaian dalam hal pelayanan yang diberikan petugas Trans Metro Bandung dirasakan oleh sebagian masyarakat cukup memuaskan. Pelayanan yang diberikan petugas Trans Metro Bandung yang diterima seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan pelayanan jasa yang diterima atau diharapkan oleh orang lain. Seseorang meskipun mendapatkan jenis pelayanan jasa yang sama tetapi karena bentuknya yang tidak berwujud, pelayanan yang diterima dapat berbeda.

Budaya pelayanan jasa dalam pelayanan Trans Metro Bandung menjadikan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Petugas Trans Metro Bandung memiliki ciri khas yang mencerminkan lingkungan kerja dan kualitas pelayanannya. Budaya pelayanan membentuk karakter dan standar pelayanan Trans Metro Bandung. Budaya pelayanan membentuk tingkat harapan atau persepsi pelanggan serta tingkat *performance agent* dalam setiap pelayanan yang diberikan.

Budaya pelayanan yang dibangun sangat membantu dalam membentuk pola pikir petugas Trans Metro Bandung yang memiliki pengertian terhadap kondisi yang dapat diterima, dihargai, diperbolehkan, diharuskan serta dilarang atau harus dihindari. Kondisi tersebut mendukung petugas Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanan serta berbagai tindakan mereka dalam pelayanan Trans Metro Bandung.

Budaya pelayanan membantu petugas Trans Metro Bandung untuk bersikap disiplin, baik terhadap tingkat kehadiran, ketepatan waktu, ketepatan proses dan prosedur kerja, perhatian pada lingkungan tempat kerja, perangkat kerja, dan pakaian kerja. Budaya pelayanan mendorong sifat pelayanan yang terstruktur atau spontan sehingga produk pelayanan yang diberikan diterima dengan baik oleh masyarakat.

Budaya pelayanan yang tercipta memberikan dampak yang baik dalam produk pelayanan yang dihasilkan. Budaya pelayanan yang ada dalam pelayanan Trans Metro Bandung menciptakan produk pelayanan yang bermacam – macam. Produk pelayanan jasa yang dihasilkan memiliki nilai berbeda dari setiap

masyarakat. Hal ini dikarenakan, pelayanan jasa tidak selalu sesuai dengan harapan setiap individu dari masyarakat tersebut. Sifat dari pelayanan jasa yang diberikan oleh petugas Trans Metro Bandung yang mudah hilang menjadikan penilaian yang berbeda dari tiap masyarakat.

4.3 Kondisi Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

4.3.1 Efisiensi Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

Pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas di masyarakat. Perkembangan teknologi dalam bidang jasa transportasi mendorong Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui pelayanan Trans Metro Bandung untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Efisien dalam pelayanan publik menciptakan pertimbangan tentang keberhasilan dalam pelayanan Trans Metro Bandung untuk memanfaatkan faktor – faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.

Pelayanan yang efisien menciptakan tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna, serta tepat guna. Efisien dalam kualitas pelayanan lebih menjadikan upaya pelayanan Trans Metro Bandung untuk menghemat dalam hal sumber daya publik. O*utput* yang dihasilkan dari setiap penyelenggaraan pelayanan tercapai dengan *input* yang minimal.

Penyediaan pelayanan publik yang bermutu menciptakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat pada pelayanan Trans Metro Bandung yang semakin berkurang. Trans Metro Bandung mengembalikan

kepercayaan masyarakat yang berkurang dengan pemberian pelayanan yang berkualitas khususnya pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk diberikan sehingga masyarakat merasakan kepuasan dari pelayanan Trans Metro bandung. Konseksuensinya, Trans Metro Bandung mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Trans Metro Bandung mampu memberikan pelayanan dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat yang lebih efisien dan bertanggungjawab.

Efisiensi dalam pelayanan publik dilihat dari perspektif pemberi layanan maupun pengguna layanan. Pelayanan Trans Metro Bandung mengusahakan biaya pelayanan jasa transportasi yang murah, nyaman, aman dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh petugas Trans Metro Bandung lebih berperilaku kreatif, inovatif dan bertindak cerdas tentang mana yang harus didahulukan. Petugas Trans Metro Bandung mampu membedakan antara *urgen* dan yang tidak boleh dilakukan dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya. Upaya menghemat dan menambah sumber aset publik melalui investasi publik yang tidak membebani mereka.

Pelayanan yang buruk terlihat ketika banyaknya masyarakat yang menunggu kedatangan atau ketepatan waktu dari armada bus Trans Metro Bandung ke setiap shelter dan ukuran bus Trans Metro Bandung yang relatif kecil sehingga masyarakat masih mengeluhkan jumlah kursi yang ada pada bus Trans Metro Bandung. Pelayanan yang diberikan belum tentu dapat dipertanggungjawabkan, kendala yang sering timbul yaitu keadaan shelter yang

masih jauh dari kata nyaman, seperti adanya keluhan masyarakat yang mengatakan bahwa keadaan shetler yang dijadikan ruang atau tempat untuk menunggu kedatangan armada bus Trans Metro Bandung yang terbilang kotor.

Masyarakat dilibatkan dalam merumuskan berbagai hal yang menyangkut pelayanan Trans Metro Bandung. Masyarakat dilibatkan dalam hal mengenai jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, cara terbaik untuk menyelenggarakan pelayanan publik, mekanisme untuk mengawasi proses pelayanan, dan mekanisme untuk mengevaluasi pelayanan. Menurut petugas Trans Metro Bandung, menjelaskan bahwa masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi ikut berpartisipasi dalam pelayanan publik sebagai evaluator kualitas pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung.

Penyediaan pelayanan publik yang bermutu menciptakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat pada pelayanan Trans Metro Bandung yang semakin berkurang. Trans Metro Bandung mengembalikan kepercayaan masyarakat yang berkurang dengan pemberian pelayanan yang berkualitas khususnya pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk diberikan sehingga masyarakat merasakan kepuasan dari pelayanan Trans Metro bandung. Konseksuensinya, Trans Metro Bandung mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Trans Metro Bandung mampu memberikan pelayanan dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat yang lebih efisien dan bertanggungjawab.

Penyebaran tanggungjawab para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerjasama serta berkompetisi secara sehat. Hal itu

dilakukan dalam membangkitkan semangat dalam mencapai keberhasilan dari pelayanan Trans Metro Bandung. Para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya saling melengkapi dan mendukung masing – masing dari mereka, sehingga pola hubungan yang terjadi bersifat saling bekerjasama. Mereka tetap berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya, akan tetapi kompetisi yang mereka lakukan dengan positif.

Pelayanan publik yang efisien menunjukkan bahwa segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik baik berupa anggaran, tenaga, rangkaian birokrasi dikelola dengan mencapai hasil yang cukup baik (*achieving the maximum effect by the minimum of effort*). Suatu pelayanan yang berhasil dilaksanakan dengan efisien, mendapatkan peningkatan produktivitas yang akan memberikan manfaat bagi banyak pihak. Menurut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna Trans Metro Bandung, mengatakan bahwa :

> "Dengan pelayanan Trans Metro Bandung, masyarakat diberikan bentuk jasa transportasi yang nyaman, aman, dan murah. Upaya yang telah ditempuh oleh Trans Metro Bandung dengan kondisi pelayanan yang cukup baik memberikan kontribusi bagi perbaikan kualitas pelayanan itu sendiri". (5 Juli 2012)

Efektivitas dari kualitas pelayanan publik menciptakan produk dari sebuah sistem yang salah satu unsurnya adalah sumber daya manusia. Suksesnya pelayanan Trans Metro Bandung sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusianya yaitu para petugas Trans Metro Bandung. Pada dasarnya para petugas tersebut bekerja membutuhkan pemimpin yang memimpin mereka dalam bekerja. Kepemimpinan sebagai bagian dari sumber daya manusia sangat menentukan

berjalannya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tanpa kepemimpinan yang baik, sulit dalam pelayanan Trans Metro Bandung untuk mencapai tujuannya yaitu memenuhi tuntutan pelaksanaan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, efisien dalam pelayanan publik memberi dampak bagi masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi. Masyarakat mendapat dampak yang baik dengan adanya pelayanan Trans Metro Bandung tersebut seperti mendapatkan jasa transportasi yang nyaman, aman, dan murah. Peningkatan kualitas dalam pelayanan ditandai oleh peningkatan karya (*peformance improvement*) yang dilakukan dengan berbagai cara seperti perbaikan efisien.

4.3.2 Efektivitas Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

Pelayanan publik telah menjadi profesi yang semakin penting. Pelayanan publik berupa segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan publik menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan dalam pelayanan Trans Metro Bandung untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas dari keadaan transportasi di Kota Bandung saat ini. Rendahnya kualitas dan efektif pelayanan publik telah melahirkan dampak multidimensional. Baik atau buruknya pelayanan publik menimbulkan tinggi dan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Trans Metro Bandung yang diberikan kepada masyarakat pengguna Trans Metro Bandung.

Efektivitas dalam pelayanan publik ditentukan dari kebijakan program – program pelayanan publik yang dijalankan oleh Trans Metro Bandung. Pelayanan ditujukan untuk memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat khususnya masalah jasa transportasi. Trans Metro Bandung dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai penyedia jasa transportasi dicapai dengan terukur dan ada standar yang jelas. Dalam konteks efektif untuk meningkatkan kepekaan dalam pelayanan Trans Metro Bandung menentukan tujuan atau sasaran dari setiap kebijakan yang dilaksanakannya. Kejelasan sasaran tersebut menunjukkan pelayanan Trans Metro Bandung dalam menangkap aspirasi dan mengartikulasikan tuntutan dan dukungan masyarakat.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas, mengharuskan pembenahan dalam pelayanan Trans Metro Bandung. Menurut petugas Trans Metro Bandung menjelaskan bahwa, masih tingginya tingkat keluhan masyarakat pengguna jasa transportasi ini, menunjukkan bahwa Trans Metro Bandung belum sepenuhnya mampu menciptakan sistem pelayanan yang akseptabel dimata masyarakat.

Perkembangan teknologi yang dibarengi dengan pelayanan berkualitas mendapatkan dukungan oleh relevansi ketepatan waktu dengan penggunaannya. Pelayanan yang mampu disajikan tepat pada saat dibutuhkan, dan akurat, tepat nilainya dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Ketepatan sasaran dan tujuan menciptakan hal yang mendasari terwujudnya efektivitas dalam pelayanan Trans Metro Bandung. Tolok ukur menjadikan pengukuran kualitas pelayanan yang bertujuan untuk membantu menilai pencapaian strategi, dan dijadikan

sebagai alat pengendalian dalam pelayanan Trans Metro Bandung. Pengukuran kualitas pelayanan didukung oleh kinerja yang diperkuat dengan menetapkan *reward* dan *punishment system*.

Pelatihan dan penanaman etika yang diterapkan pada pelayanan Trans Metro Bandung mengarah pada kualitas pelayanan dan menjadikan standar pendidikan personalnya. Komitmen untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas ditandai dengan besarnya manfaat pelayanan jasa transportasi bagi kepentingan pelayanan umum. Besarnya manfaat pelayanan jasa transportasi bagi kepentingan pelayanan umum secara bertahap dapat memeberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat yang menggunakan jasa transportasi umum khususnya Trans Metro Bandung. Pemberian pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat yang lebih berkualitas setidaknya menciptakan upaya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan umum, khususnya pelayanan jasa transportasi.

Standar pelayanan memiliki arti yang penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan menciptakan komitmen Trans Metro Bandung untuk menyediakan pelayanan dengan kualitas yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan – harapan masyarakat dan kemampuan pelayanan Trans Metro Bandung mengembangkan *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk memastikan bahwa proses pelayanan Trans Metro Bandung berjalan secara konsisten. SOP bermanfaat untuk menciptakan proses pelayanan dapat berjalan *uninterupted*.

Hal – hal yang tidak diinginkan dapat dicegah dengan adanya SOP tersebut. Petugas Trans Metro Bandung yang bertugas menangani proses

pelayanan berhalangan hadir, maka petugas lain menggantikannya. Proses pelayanan Trans Metro Bandung berjalan terus karena pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Proses pelayanan jasa transportasi yang diberikan kepada masyarakat, diberikan dalam rangka pengendalian pelayanan. Semua petugas Trans Metro Bandung yang terlibat dalam proses pelayanan jasa transportasi memiliki uraian tugas dan tangungjawab yang jelas.

Trans Metro Bandung mengembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan melalui pelayanan Trans Metro Bandung. Kepuasan masyarakat dicapai dengan produk pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Kepuasan masyarakat memiliki arti penting dalam peningkatan pelayanan. Penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung dengan adanya perbaikan pemberian layanan kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung memberikan upaya – upaya Trans Metro Bandung untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Penyediaan pelayanan publik yang bermutu menciptakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat pada pelayanan Trans Metro Bandung yang semakin berkurang. Trans Metro Bandung mengembalikan kepercayaan masyarakat yang berkurang dengan pemberian pelayanan yang berkualitas khususnya pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk diberikan sehingga masyarakat merasakan kepuasan dari pelayanan Trans Metro bandung. Konseksuensinya, Trans Metro Bandung mampu

memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Trans Metro Bandung mampu memberikan pelayanan dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat yang lebih efisien dan bertanggungjawab.

Berdasarkan uraian di atas, efektivitas dalam pelayanan Trans Metro Bandung mengalami kemajuan yang berarti. Trans Metro Bandung mengupayakan pelayanan yang berkualitas dan efektif dengan mengembangkan SOP. Standar pelayanan yang diciptakan dapat meningkatkan kualitas produk pelayanan yang diberikan baik berupa barang dan jasa melalui pelayanan Trans Metro Bandung. Melalui pengembangan dari SOP, diharapkan pelayanan Trans Metro Bandung lebih dapat dirasakan oleh masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung sesuai apa yang mereka harapkan dengan kualitas pelayanan pelayanan yang cukup baik.

4.4 Partisipasi dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

4.4.1 Peran Masyarakat dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

Partisipasi menjadikan prinsip bahwa setiap petugas dan masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pelayanan Trans Metro Bandung. Wujud partisipasi berupa kehadiran dalam pertemuan masyarakat, menyampaikan kritik atau keluhan maupun saran, turut memberikan sumbangan berupa tenaga, barang maupun biaya, dan keterlibatan dalam pelayanan Trans Metro Bandung. Partisipasi sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan Trans Metro Bandung, partisipasi

masyarakat sangat diharapakan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dari Trans Metro Bandung.

Partisipasi dalam pelayanan publik menjadikan salah satu indikator penting atau ciri – ciri eksistensi sistem pemerintahan yang demokratis. Partisipasi menciptakan sesuatu yang penting dan menguntungkan bagi petugas Trans Metro Bandung dan masyarakat. Partisipasi masyarakat di dalam setiap proses pelayanan publik menjadikan cermin dihormatinya asas demokrasi di suatu negara. Partisipasi publik diangkat menjadi salah satu prinsip yang dijalankan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui Pelayanan Trans Metro Bandung sebagai upaya mewujudkan *good corporate governance*.

Kewajiban petugas Trans Metro Bandung salah satunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemberian pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat pengguna Trans Metro Bandung. Kinerja petugas Trans Metro Bandung dinilai baik apabila seluruhnya atau sebagian besar pelayanan didasarkan untuk memenuhi harapan masyarakat dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Akuntabilitas yang dilakukan petugas Trans Metro Bandung untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja pelayanan dan tindakan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung.

Masyarakat dilibatkan dalam merumuskan berbagai hal yang menyangkut pelayanan Trans Metro Bandung. Masyarakat dilibatkan dalam hal mengenai jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, cara terbaik untuk menyelenggarakan pelayanan publik, mekanisme untuk mengawasi proses pelayanan, dan mekanisme

untuk mengevaluasi pelayanan. Menurut petugas Trans Metro Bandung, menjelaskan bahwa masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi ikut berpartisipasi dalam pelayanan publik sebagai evaluator kualitas pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung.

Masyarakat sebagai pengguna utama jasa transportasi, memegang posisi yang paling sentral untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung. Masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung sebagai evaluator dari peningkatan kualitas pelayanan jasa transportasi melalui pelayanan Trans Metro Bandung. Masyarakat sebagai evaluator karena masyarakat yang merasakan baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung.

Dalam pelaksanaannya, masyarakat dilibatkan sebagai evaluator tidak berfungsi sesuai dengan yang diharapkan dalam pelayanan Trans Metro Bandung. Menurut keterangan yang diberikan masyarakat, mereka menilai bahwa perbaikan kualitas pelayanan jasa transportasi dalam pelayanan Trans Metro Bandung tidak diikuti oleh fasilitas alat transportasinya yang baik dan sarana prasarananya. Hal demikian yang menciptakan berkurangnya kepercayaan masyarakat dalam menggunakan pelayanan Trans Metro Bandung. Bedasarakan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna Trans Metro Bandung, mengatakan bahwa :

> “Pelayanan yang diberikan petugas Trans Metro Bandung menyangkut kualitas pelayanan Trans Metro Bandung belum mengarah ke arah perubahan yang signifikan, masyarakat memerlukan suatu inovasi baru dalam bentuk metode yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat“. (5 Juli 2012)

Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan untuk meningkatkan perbaikan dalam pelayanan Trans Metro Bandung, karena partisipasi masyarakat dalam pelayanan Trans Metro Bandung memliki pengaruh yang sangat besar. Masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung sangat menginginkan suatu perubahan yang lebih baik dalam pelayanan Trans Metro Bandung.

Masyarakat menginginkan adanya perubahan dari segi pelayanan Trans Metro Bandung agar mereka merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan. Perbaikan pelayanan dari Trans Metro Bandung ini tidak diikuti dengan perbaikan fasilitas – fasilitas penunjang pelayanan tersebut. Masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung menuntut pelayanan yang dapat memberikan rasa kepuasan atas pelayanan yang mereka dapatkan.

Dalam pelaksanaannya, masyarakat dilibatkan sebagai evaluator tidak berfungsi sesuai dengan yang diharapkan dalam pelayanan Trans Metro Bandung. Menurut keterangan yang diberikan masyarakat, mereka menilai bahwa perbaikan kualitas pelayanan jasa transportasi dalam pelayanan Trans Metro Bandung tidak diikuti oleh fasilitas alat transportasinya yang baik dan sarana prasarananya. Hal demikian yang menciptakan berkurangnya kepercayaan masyarakat dalam menggunakan pelayanan Trans Metro Bandung.

Pelayanan publik yang tidak partisipatif, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan disebabkan karena tidak berorientasi pada kebutuhan dan keinginan masyarakat. Mulai dari sarana dan prasarana serta fasilitas alat transportasinya yang kurang mendapatkan perhatian yang lebih dari Dinas

Perhubungan Kota Bandung sebagai penanggungjawab dari pelayanan Trans Metro bandung.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat dikatakan bahwa peran masyarakat dalam pelayanan Trans Metro Bandung kurang partisipatif. Peran masyarakat yang kurang partisipatif, disebabkan karena kurang berorientasinya pada kebutuhan masyarakat. Petugas Trans Metro Bandung harus lebih memperhatikan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung , agar masyarakat lebih partisipasif.

4.4.2 Metode Partisipasi dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui pelayanan Trans Metro Bandung untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas menciptakan metode *Foccused Group Disscussion* (FGD). Metode ini membuka ruang dan mendorong masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung secara terbuka menyampaikan pengaduannya tentang pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung, yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas Trans Metro Bandung kepada masyarakat secara lansung dilapangan.

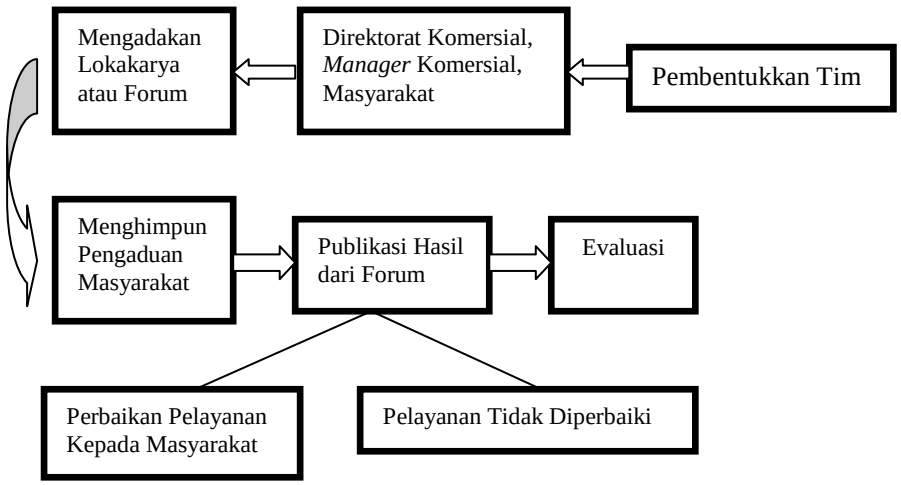
FGD memiliki topik permasalahan yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik. Peserta FGD dipilih dari orang – perorangan atau lembaga yang dinilai memiliki kepentingan, kepedulian dan keterlibatan didalam proses penyelenggaraan pelayanan Trans Metro Bandung. Peserta FGD meliputi

masyarakat pengguna layanan jasa transportasi, masyarakat yang pernah atau sedang menggunakan jasa transportasi pelayanan Trans Metro Bandung.

Masyarakat yang menjadi salah satu peserta FGD yang sangat penting dan wajib didengar informasinya, karena masyarakat memiliki informasi penting berkaitan dengan kualitas pelayanan. Masyarakat secara langsung mengalami dan memiliki pengalaman berinteraksi dengan para petugas Trans Metro Bandung dan memiliki berbagai harapan tentang kualitas pelayanan yang mereka inginkan. Petugas Trans Metro Bandung yang berada pada *front office* maupun pada tingkat pengambil keputusan dilibatkan sebagai peserta FGD. Petugas Trans Metro Bandung secara langsung berhadapan dengan masyarakat, petugas Trans Metro Bandung mengetahui secara persis kondisi dan sumber daya pelayanan yang mereka miliki.

Aktivis LSM yang memiliki perhatian besar pada penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelayanan Trans Metro Bandung menjadi peserta FGD yang informatif dan kritis. Keberadaan aktivis LSM dimanfaatkan guna menyusun program pemberdayaan masyarakat dalam rangka memperbaiki kinerja pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung.

Gambar 4.4
Langkah – Langkah Dalam Metode FGD



Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Langkah – langkah yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam metode ini yang *pertama*, pembentukan tim perbaikan pelayanan publik. Tim ini berfungsi sebagai tim supervisi dan fasilitator dalam perbaikan pelayanan publik. Tim terdiri dari unsur Direktorat Komersial, *Manager* Komersial, unsur unit pelayanan Trans Metro Bandung dan unsur masyarakat (LSM). Tim bekerja menyelenggarakan semua tahapan program perbaikan pelayanan publik ini.

Kedua, lokakarya pengaduan masyarakat. Pekerjaan pertama tim adalah menyelenggarakan Lokakarya Pengaduan Masyarakat. Lokakarya ini bertujuan untuk menghimpun sebanyak – banyaknya pengaduan masyarakat kepada Dinas Perhubungan Kota Bandung, maupun pelayanan dari Trans Metro Bandung itu sendiri. Menurut Dinas Perhubungan Kota Bandung, lokakarya yang dilaksanakan memiliki sifat mengumpulkan pengaduan. Peserta lokakarya ini mayoritas adalah

peserta dari masyarakat pengguna Trans Metro Bandung. Lokakarya ini menghasilkan pertanyaan – pertanyaan yang akan digunakan dalam *survey* pengaduan masyarakat kepada Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Ketiga, publikasi *survey* pengaduan masyarakat, sebelum survey dilakukan, terlebih dahulu dilakukan publikasi yang luas kepada masyarakat pengguna Trans Metro Bandung agar membantu dengan menjawab *questioner* pengaduan yang disebarluaskan Dinas Perhubungan Kota Bandung maupun dalam aktivitas lainnya. Publikasi ini juga berusaha menyadarkan masyarakat bahwa pengaduan yang mereka sampaikan akan digunakan untuk melakukan perbaikan pada pelayanan Trans Metro Bandung.

Keempat, evaluasi, evaluasi menciptakan tahapan yang dilakukan tim perbaikan pelayanan untuk melakukan evaluasi apakah janji perbaikan telah dilaksanakan atau belum. Verifikasi dilakukan dengan realisasi dari janji perbaikan itu dan perkembangan rekomendasi yang telah dikeluarkan. Hasil evaluasi disampaikan kepada *Manager* Komersial yang kemudian disampaikan pada Direktorat Komersial sebagai laporan atas janji perbaikan dari pelayanan. Dinas Perhubungan Kota Bandung yang berhasil melakukan perbaikan dengan respon baik dari masyarakat diberi *reward*. Sementara unit layanan yang gagal melakukan perbaikan diberi *punihsment*.

Pelaksanaan metode FGD dalam perbaikan pelayanan publik di atas, didapat dua pihak yang saling bekerja sama untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Masyarakat yang semakin kritis menginginkan tuntutan mereka segera diatasi dengan cepat dan tepat. Ketika upaya perbaikan pelayanan

dilakukan Trans Metro Bandung belum secara optimal mampu memenuhi tuntutan masyarakat tersebut. Masyarakat selalu memberikan label negatif dan terkadang berperilaku distruktif, tidak mendukung berbagai agenda yang dicanangkan Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam pelayanan Trans Metro Bandung.

Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui Pelayanan Trans Metro Bandung terus bergerak dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Strategi dan program yang dibuat diarahkan pada agenda – agenda peningkatan kualitas pelayanan. Upaya tersebut membutuhkan waktu dan dukungan masyarakat. Kondisi pelayanan menjadikan satu tahap penting yang dilakukan oleh Trans Metro Bandung. Dinas Perhubungan Kota Bandung berusaha membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja petugas Trans Metro Bandung.

Dalam pelaksanaannya kinerja petugas Trans Metro Bandung yang sedang diperbaiki tidak mengalami perubahan yang signifikan. Pembentukan metode FGD yang sedang dijalankan menyebabkan tidak mendapat banyak respon dari masyarakat. Hal ini dikarenakan semakin berkurangnya kepercayaan masyarakat kepada pelayanan Trans Metro Bandung dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Masyarakat mengalami kejenuhan dengan pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung. Pelayanan yang diharapkan masyarakat tidak terealisasikan dengan baik. Petugas Trans Metro Bandung cenderung belum menunjukan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung.

Masyarakat menginginkan adanya perubahan dari segi pelayanan Trans Metro Bandung agar mereka merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan. Perbaikan pelayanan dari Trans Metro Bandung ini tidak diikuti dengan perbaikan fasilitas – fasilitas penunjang pelayanan tersebut. Berdasarkan pemaparan di atas, metode yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung cukup mendapatkan dukungan dari masyarakat. Dukungan yang kurang dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masayarakat tentang metode FGD yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dan kurangnya sosialisasi yang disampaikan kepada masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung.

4.4.3 Pencocokan Instrumen Partisipasi dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

Metode FGD ditujukan untuk merumuskan hasil dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Metode FGD diperlukan untuk menjalankan fungsi pelayanan yang partisipatif untuk mendorong partisipasi masyarakat. Peran masyarakat dalam berbagai posisinya sebagai penerima layanan telah teridentifikasi.

Peran masyarakat telah teridentifikasi karena adanya metode FGD, peran yang didapat dari metode FGD dan dimainkan oleh masyarakat dalam proses penyediaan layanan publik. Hasil dari metode FGD didapat beberapa instrumen partisipasi yaitu masyarakat sebagai *customer*, masyarakat sebagai pemilik saham, masyarakat sebagai pembuat isu kebijakan, masyarakat bersama – sama dengan Trans Metro Bandung sebagai produsen pelayanan publik, dan masyarakat

sebagai evaluator kualitas pelayanan publik. Hasil dari metode FGD tersebut telah ditentukan dan disepakati oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dan Masyarakat, bahwa masyarakat sebagai evaluator kualitas pelayanan publik.

Tabel 4.1
Instrumen dari Hasil Metode FGD

Peran Masyarakat	Peran Yang Dijalankan	Instrumen Partisipasi
Masyarakat sebagai *Customer*	Masyarakat sebagai pengguna utama dari pelayanan publik sehingga mereka diperlakukan sebagai *customer* yang berharga	1. *Citizen Charter* 2. LSM *Charter* 3. *Hotline Service* 4. *Brosur Frequently asked Question.*
Masyarakat sebagai pemilik saham	Masyarakat sebagai pemilik Negara, melalui pembayaran tiket yang mereka bayarkan telah melakukan investasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung	Menyediakan tempat bagi perwakilan masyarakat untuk menjadi dewan pengawas
Masyarakat sebagai pembuat isu kebijakan	Masyarakat menentukan visi, masa depan yang ingin diwujudkan dan masyarakat sebagai penasehat dari pelayanan Trans Metro Bandung ketika akan membuat kebijakan yang menyangkut kepentingan masyarakat banyak	1. Membentuk dewan penasehat 2. Penjaringan aspirasi masyarakat 3. *Public hearing*
Masyarakat bersama – sama dengan Trans Metro Bandung sebagai produsen pelayanan publik	Masyarakat bekerjasama dengan Trans Metro Bandung, baik dibayar maupun dilakukan secara sukarela	Membuat program kemitraan
Masyarakat sebagai evaluator kualitas pelayanan publik	Masyarakat memegang posisi yang paling sentral untuk menilai kualitas pelayanan publik.	1. Melakukan survey konsumen 2. Membentuk *watchdog*

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Hasil dari metode FGD ditemukan 6 instrumen diantaranya, masyarakat sebagai *customer,* masyarakat sebagai pemilik saham, masyarakat sebagai pembuat isu kebijakan, masyarakat bersama – sama dengan Trans Metro Bandung sebagai produsen layanan publik dan masyarakat sebagai evaluator kualitas pelayanan publik.

Masyarakat sebagai *customer,* peran yang dijalankan seperti masyarakat harus diperlakukan sebagai *customer* yang sangat berharga oleh Trans Metro Bandung sebagai penyedia layanan jasa transportasi. Masyarakat sebagai *customer* memiliki instrumen seperti menyediakan brosur yang menjelaskan sejumlah pertanyaan yang sering diajukan oleh masyarakat, LSM *charter, citizen charter,* dan *hotline service.*

Masyarakat sebagai pemilik saham menjalankan perannya melalui pembayaran tiket Trans Metro Bandung yang mereka bayarkan. Mereka secara langsung telah melakukan investasi terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh Trans Metro Bandung. Masyarakat sebagai pemilik saham karena masyarakat memberikan aspirasinya. Instrumen yang tersedia dengan menyediakan tempat bagi perwakilan masyarakat untuk menjadi dewan pengawas.

Masyarakat sebagai pembuat isu kebijakan menjalankan perannya dengan menentukan visi Trans Metro Bandung yang ingin diwujudkan. Masyarakat sebagai penasehat dari pelayanan Trans Metro Bandung ketika mereka akan membuat kebijakan yang menyangkut kepentingan masyarakat. Instrumen yang tersedia seperti membentuk dewan penasehat dan *public hearing.*

Masyarakat bersama – sama dengan Trans Metro Bandung menjalankan peran dengan membentuk kerja sama. Kerja sama masyarakat dengan Trans Metro Bandung baik yang dibayar maupun dilakukan secara sukarela. Instrumen yang tersedia dengan membuat program kemitraan.

Masyarakat sebagai evaluator kualitas pelayanan publik dengan menjalankan peran sebagai pengguna Trans Metro Bandung dan memegang posisi paling sentral untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Masyarakat sebagai evaluator kualitas pelayanan memiliki instrument dengan melakukan survey konsumen dan membentuk *watchdog* (pengawasan khusus).

Langkah selanjutnya yang dilakukan Trans Metro Bandung adalah memilah – milah berbagai instrumen dari FGD yang ada. Instrumen dari FGD tersebut untuk disesuaikan dengan masing – masing peran yang dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan jasa transportasi. Dalam pelaksanaannya, sebagian masyarakat sebagai pengguna utama pelayanan Trans Metro Bandung, merespon adanya metode FGD dengan melakukan *survey* konsumen dan membentuk *watchdog* (pengawasan khusus) untuk pelayanan Trans Metro Bandung.

Masyarakat pengguna jasa transportasi yang lain belum banyak yang merespon metode FGD yang telah ditentukan oleh Trans Metro Bandung. Hal ini dikarenakan tidak semua pengguna Trans Metro Bandung mengetahui adanya metode FGD. Metode FGD dalam bentuk forum, konsultasi dan kotak pengaduan atau saran yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Forum yang diselenggarakan sebagai tempat untuk menampung berbagai aspirasi masyarakat maupun penyampaian keluhan dan saran bagi perbaikan pelayanan Trans Metro Bandung. Partisipasi publik penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satu fungsi penting yang dijalankan oleh Trans Metro Bandung adalah menjadi forum dimana masyarakat menegosiasikan apa yang menjadi kepentingan mereka, menyampaikan rasa keprihatinan mengenai masalah – masalah yang mengganggu mereka dan mencari konsensus atau mengakomodasi kepentingan orang lain.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan mencocokan instrumen atau metode dari partisipasi kurang mendapat perhatian masyarakat. Perhatian yang kurang disebabkan kurangnya sosialisasi dari metode FGD dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan Trans Metro Bandung.

4.4.4 Pemilihan Instrumen Partisipasi dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

Kebijakan ditentukan sebagai proses pelayanan publlik yang berkualitas. Kebijakan sebagai komitmen semua pihak, diantaranya petugas Trans Metro Bandung dan masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung. Komitmen diperlukan sebagai penentu keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung. Keberhasilan pelayanan Trans Metro Bandung termasuk ke dalam program pelayanan publik yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung. UPT Trans Metro Bandung menjelaskan dalam memilih instrumen partisipasi menggunakan ruang publik untuk partisipasi itu sendiri. Pembentukan

ruang publik berdasarkan adanya metode FGD. Ruang publik digunakan untuk menyampaikan keluhan maupun saran dari masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung.

Penyebaran tanggung jawab kegiatan sangat mempengaruhi dalam pemilihan instrumen partisipasi. Hubungan yang terjadi diantara para pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan. Pola hubungan yang terjadi di lingkungan birokrasi tidak baik berpengaruh terhadap keberhasilan kebijakan. Pola hubungan pelaksana kebijakan yang terjadi di dalam pelaksanaan pelayanan Trans Metro Bandung berlangsung dengan baik. Hal tersebut terwujud melalui pola kinerja mereka yang saling bekerja sama untuk mensukseskan pelayanan Trans Metro Bandung.

Penyebaran tanggungjawab para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerjasama serta berkompetisi secara sehat. Hal itu dilakukan dalam membangkitkan semangat dalam mencapai keberhasilan dari pelayanan Trans Metro Bandung. Para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya saling melengkapi dan mendukung masing – masing dari mereka, sehingga pola hubungan yang terjadi bersifat saling bekerjasama. Mereka tetap berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya, akan tetapi kompetisi yang mereka lakukan dengan positif.

Penyebaran tanggungjawab tersebut terwujud dalam kinerja pelaksana kebijakan yaitu antara Direktorat Komersial dan *Manager* Komersial. Mereka bekerjasama dalam melaksanakan tugasnya masing – masing. Penyebaran tanggungjawab para pelaksana kebijakan di Dinas Perhubungan Kota Bandung

saling membantu, melengkapi dan mendukung satu sama lain. Kerjasama yang dilakukan bertujuan pelayanan Trans Metro Bandung berhasil dilaksanakan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna Trans Metro Bandung.

Masyarakat yang sering mengemukakan masalah pelayanan Trans Metro Bandung, keluhan yang dikemukakan oleh masyarakat digunakan untuk menjamin setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat. Perbaikan pelayanan yang sedang dilakukan menunjukkan adanya kemauan pelayanan Trans Metro Bandung menjadi lebih baik. Dinas Perhubungan Kota Bandung melakukan perbaikan pelayanan dengan menggunakan ruang publik sebagai tempat bertukarnya informasi.

Perbaikan pelayanan Trans Metro Bandung dilakukan dengan cara membuka konsultasi, kotak saran dan pengaduan serta forum dalam pelaksanaannya kurang mendapatkan respon dari masyarakat. Hal ini menunjukkan belum sepenuhnya Dinas Perhubungan Kota Bandung mensosialisasikan instrumen partisipasi yaitu dengan adanya ruang publik kepada masyarakat.

Sosialisasi yang kurang dari Dinas Perhubungan Kota Bandung berdampak kurangnya pengetahuan masyarakat tentang instrumen partisipasi yang dipilih. Instrumen yang dipilih berdasarkan hasil dari forum yang diselenggarakan oleh Trans Metro Bandung. Instrumen tersebut menjadikan masyarakat sebagai evaluator yang menilai kualitas pelayanan Trans Metro Bandung. Menurut hasil wawancara dengan kepala subag TU UPT Trans Metro Bandung, menjelaskan bahwa :

> “Komunikasi dilakukan diantara para petugas Trans Metro Bandung sudah cukup berjalan dengan baik, tetapi yang ditunjuk untuk mengoperasikan dan mengelola pelayanan Trans Metro Bandung hanya berjumlah 39 orang“. (3 Juli 2012)

Komunikasi menunjukkan proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima. Oleh karena itu, komunikasi akan berhasil dengan baik apabila pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima pesan. Komunikasi menjadikan suatu konsep yang dapat dimaknai sebagai sebuah proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak, di mana hal tersebut merupakan hal – hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif.

Penyediaan pelayanan publik yang bermutu menciptakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat pada pelayanan Trans Metro Bandung yang semakin berkurang. Trans Metro Bandung mengembalikan kepercayaan masyarakat yang berkurang dengan pemberian pelayanan yang berkualitas khususnya pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk diberikan sehingga masyarakat merasakan kepuasan dari pelayanan Trans Metro bandung. Konseksuensinya, Trans Metro Bandung mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Trans Metro Bandung mampu memberikan pelayanan dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat yang lebih efisien dan bertanggungjawab.

Semua ini menunjukkan bahwa sedang terjadi pergeseran paradigma, yang terlihat dalam partisipasi masyarakat, akses informasi, transparansi dan akuntabilitas yang semakin besar, perencanaan dan pengawasan, serta

meningkatnya kemitraan antara masyarakat dan Trans Metro Bandung untuk bekerja memperbaiki pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan di atas, instrumen partisipasi yang dipilih oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung yaitu masyarakat sebagai evaluator cukup mendapatkan dukungan. Masyarakat sedikit merespon dengan segala tindakan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung yang berbasis pelayanan publik. Masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam pendukung pelaksanaan dalm pelayanan Trans Metro Bandung.

4.4.5 Implementasi Strategi dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

Salah satu faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan strategi adalah dengan terjalinnya suatu komunikasi yang baik dan lancar diantara para petugas Trans Metro Bandung. Komunikasi menjadikan syarat pertama bagi keberhasilan implementasi strategi. Para petugas Trans Metro Bandung harus mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan sehingga pelaksanaan strategi dalam pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan lancar.

komunikasi dilakukan diantara para petugas Trans Metro Bandung menunjukan adanya kegiatan yang saling berkaitan antara satu petugas dengan petugas lainnya, tetapi yang ditunjuk untuk mengoperasikan dan mengelola pelayanan Trans Metro Bandung hanya berjumlah 39 orang yang berada dilapangan. Komunikasi menunjukkan proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima. Oleh karena itu, komunikasi akan berhasil dengan baik apabila

pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima pesan. Komunikasi menjadikan suatu konsep yang dapat dimaknai sebagai sebuah proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak, di mana hal tersebut merupakan hal – hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif dan efisien.

Komunikasi menciptakan proses yang terus berkesinambungan. Proses komunikasi dalam implementasi strategi pelayanan Trans Metro Bandung dilakukan dengan menanamkan nilai – nilai, norma – norma serta pengetahuan pada petugas Trans Metro Bandung. Semua unsur tersebut mengandung peran untuk perubahan ke arah yang lebih baik.

Komunikasi dalam pelaksanaan strategi pelayanan Trans Metro Bandung dimaksudkan untuk memudahkan petugas dalam meningkatkan akselerasi pelayanan publik khususnya pada pelayanan jasa transportasi yang diberikan kepada masyarakat. Komunikasi sangat penting dalam pelaksanaan strategi, dalam komunikasi, setiap unsur yang ada didalamnya yaitu petugas Trans Metro Bandung menjadikan penentu keberhasilan komunikasi dalam pelaksanaan strategi. Komunikasi yang dilaksanakan dengan sasaran kepada objek komunikasi yaitu seluruh petugas Trans Metro Bandung pada khususnya dengan maksud untuk memberikan pemahaman tentang materi komunikasi strategi pelayanan Trans Metro Bandung. Bedasarakan hasil wawancara dengan kepala subag TU UPT Trans Metro Bandung, menjelaskan bahwa :

> "Penyampaian komunikasi mengenai pelaksanaan strategi pelayanan Trans Metro Bandung dilakukan dengan menyampaikan informasi kepada setiap petugas Trans Metro Bandung mengenai tujuan dari pelayanan Trans Metro Bandung, yang bertujuan untuk menciptakan akselerasi pelayanan publik sehingga dapat membantu proses pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung". (5 Juli 2012)

Penyampaian informasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung kepada seluruh petugas Trans Metro Bandung yang bekerja disana telah dipahami, pihak pelaksana strategi memberikan penjelasan kepada seluruh petugas Trans Metro Bandung mengenai tujuan dari pelayanan Trans Metro Bandung, bertujuan untuk menciptakan akselerasi pelayanan publik sehingga dapat membantu proses pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung.

Peranan komunikator didalam strategi pelayanan sangatlah penting. Strategi pelayanan harus luwes sedemikian rupa sehingga komunikator sebagai pelaksana strategi dapat segera mengadakan perubahan apabila ada suatu faktor yang mempengaruhi. Suatu pengaruh yang menghambat komunikasi dapat datang sewaktu – waktu, faktor – faktor yang mempengaruhi dapat terjadi pada komponen media atau komponen komunikan, sehingga efek yang diharapkan tak kunjung tercapai. Disinilah pentingnya komunikasi yang efektif dalam implementasi strategi pelayanan Trans Metro Bandung, pelaksana strategi dapat memberi kenyamanan kepada seluruh petugas Trans Metro Bandung agar implementasi strategi pelayanan Trans Metro Bandung dapat terlaksana dengan baik.

Efektivitas dari kualitas pelayanan publik menciptakan produk dari sebuah sistem yang salah satu unsurnya adalah sumber daya manusia. Suksesnya

pelayanan Trans Metro Bandung sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusianya yaitu para petugas Trans Metro Bandung. Pada dasarnya para petugas tersebut bekerja membutuhkan pemimpin yang memimpin mereka dalam bekerja. Kepemimpinan sebagai bagian dari sumber daya manusia sangat menentukan berjalannya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tanpa kepemimpinan yang baik, sulit dalam pelayanan Trans Metro Bandung untuk mencapai tujuannya yaitu memenuhi tuntutan pelaksanaan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat.

Tuntutan akan perbaikan atas kualitas pelayanan publik semakin besar dan menjadi agenda utama dalam kehidupan bermasyarakat. *Manager* Komersial dengan perlahan mampu melakukan perubahan – perubahan menuju perbaikan pelayanan. Kepercayaan publik tumbuh dari pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan strategi bagi petugas Trans Metro Bandung yang diaktualisasikan dalam kerangka membangun kepercayaan publik. Dalam upaya perwujudan hal – hal tersebut, pemimpin (*Manager* Komersial) merupakan faktor yang signifikan.

Pemimpin dalam hal ini *Manager* Komersial telah melaksanakan strategi pelayanan publik dengan menggunakan metode FGD yang berfungsi sebagai pelayanan publik yang partisipatif. Berdasarkan hasil wawancara dengan UPT Trans Metro Bandung, kendala yang muncul selama pelaksanaan strategi tersebut adalah masyarakat yang tidak semuanya mengetahui adanya metode tersebut. Setelah sosialisasi sering dilakukan, masyarakat cukup banyak yang turut berpartisipasi dalam perbaikan kualitas pelayanan dengan cara metode tersebut.

Kunci kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Trans Metro Bandung terletak pada kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tuntutan terhadap kualitas pelayanan merupakan hal yang sedang diupayakan oleh Trans Metro Bandung.

Implementasi strategi memerlukan kinerja dan disiplin yang tinggi tetapi juga diimbangi dengan imbalan yang memadai. Tantangan implementasi menciptakan para *manager* dan petugas Trans Metro Bandung agar bekerja dengan penuh kebanggaan dan antusias ke arah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi strategi dilaksanakan dengan me*review* faktor internal dan eksternal, mengukur kinerja yang telah dilakukan, dan mengambil berbagai tindakan perbaikan.

Setelah dilakukan sosialisasi dengan *Manager* Komersial ikut berperan, metode FGD berjalan dengan cukup optimal. *Manager* Komersial sangat berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan Trans Metro Bandung. Adanya dukungan dan komitmen *Manager* Komersial kepada petugas Trans Metro Bandung meningkatkan semangat kerja petugas – petugas Trans Metro Bandung.

Berdasarkan uraian di atas, pelaksanaan strategi yang mengalami kemajuan setelah diberikannya sosialisasi kepada masyarakat. Metode yang telah dicanangkan berjalan cukup baik sesuai dengan yang diharapkan.

4.5 Kesamaan Hak dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

4.5.1 Keteguhan dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

Keteguhan petugas Trans Metro Bandung menciptakan suatu kekuatan dalam berpegang pada aturan, nilai moral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna Trans Metro Bandung. Petugas Trans Metro Bandung yang memiliki sikap teguh membentenginya dari godaan untuk melakukan penyimpangan. Keteguhan hati petugas Trans Metro Bandung menciptakan komitmen dan janji dalam memberikan pelayanan. Petugas Trans Metro Bandung memegang teguh sepenuh hati dan taat azas dalam melaksanakan tugas yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung. Sikap dan perhatian yang disertai dengan keteguhan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik menciptakan dasar dalam melakukan pemberian pelayanan, secara nyata terwujud menjadi suatu kesatuan bentuk pelayanan yang baik.

Keteguhan pelayanan Trans Metro Bandung menjadikan suatu keputusan yang dicapai. Sikap ini yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan dalam pelayanan. Dengan berkomitmen petugas melaksanakan tugasnya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan tanpa meyelewengkan suatu pekerjaan apapun. Pelaksanaan Pelayanan Trans Metro Bandung mengacu pada dasar hukum Keputusan Walikota Bandung Nomor : 551.2/kep.646-Huk/2006 Tentang pengoperasian Trans Metro Bandung Pada Koridor Cibeureum – Cibiru di Kota Bandung. Hal tersebut dilakukan karena agar pelaksanaan dalam pelayanan Trans Metro Bandung dapat dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Struktur organisasi Dinas Perhubungan Kota Bandung sebagai penyedia jasa transportasi memiliki peranan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu aspek yang terpenting dengan adanya *Standard Operating Procedures* (SOP). SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan pelayanan Trans Metro Bandung untuk mencapai tujuan. SOP merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan harus dilalui dalam menyelesaikan pekerjaan. SOP pada Trans Metro Bandung berpedoman kepada *pertama,* rencana strategis yang terdiri dari pernyataan visi dan misi, kedudukan, tugas pokok, dan fungsi Dinas Perhubungan Kota Bandung. *Kedua*, rencana kinerja Dinas Perhubungan Kota Metro Bandung dan petugas Trans Metro Bandung.

SOP pada pelayanan Trans Metro Bandung berfungsi yang *pertama* untuk memperlancar tugas petugas, tim atau unit kerja, sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan. *Kedua*, mengetahui dengan jelas hambatan – hambatannya dan mudah dilacak bila terjadi penyimpangan. *Ketiga*, mengarahkan petugas Trans Metro Bandung untuk disiplin dalam bekerja dan sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin. Maksud dari adanya SOP pada pelayanan Trans Metro Bandung guna memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menggunakan bus Trans Metro Bandung, memberikan pelayanan yang secara wajar kepada masyarakat, memberikan perlakuan yang baik dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan dan prosedur kepada masyarakat yang

sedang dan akan menggunakan pelayanan Trans Metro Bandung. Menurut hasil wawancara dengan petugas Trans Metro Bandung, sebagai berikut :

> "Dalam melaksanakan tugasnya berpedoman kepada rencana kinerjanya, rencana kinerja dalam pelayanan Trans Metro Bandung mencakup sasaran, program dan kegiatan yang akan dicapai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat". (3 Juli 2012)

Kegiatan disajikan dengan mengacu pada program yang relevan, sehingga kegiatan yang dirumuskan menjadikan rincian yang sistematis dari program yang akan dilaksanakan. Komponen kegiatan ditetapkan dengan kelompok indikator kinerja kegiatan, yang meliputi masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*). Hal ini dilakukan dalam meningkatkan kompetensi petugas Trans Metro Bandung dibidang pelayanan terhadap masyarakat pengguna Trans Metro Bandung. Petugas Trans Metro Bandung dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan pembagian tugas masing – masing. Menurut salah satu masyarakat pengguna Trans Metro Bandung, mengatakan bahwa :

> "Petugas Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik. Keteguhan pemberian pelayanan oleh petugas Trans Metro Bandung ditunjukkan dengan cara tidak melakukan pelanggaran dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat". (3 Juli 2012)

Keteguhan menuntun perilaku petugas pelayanan dalam meningkatkan budaya kerja sebagai sistem aturan. Budaya kerja menciptakan rasa lebih baik dalam mengerjakan tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Budaya pelayanan yang ada menciptakan petugas Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanan.

Budaya kerja dijadikan oleh petugas Trans Metro Bandung sebagai suatu sikap dan perilaku individu yang didasari atas nilai – nilai yang diyakini

kebenarannya. Menurut petugas Trans Metro Bandung, menjelaskan bahwa budaya kerja dijadikan oleh petugas Trans Metro Bandung sebagai sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari – hari.

Budaya kerja yang buruk tidak menjadikan kendala bagi petugas pelayanan Trans Metro Bandung. Budaya kerja yang buruk dirubah dengan perlahan oleh petugas pelayanan yang memiliki keteguhan untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik lagi. Pelayanan yang lebih baik menciptakan citra yang baik bagi Trans Metro Bandung. Selama ini budaya kerja yang ada pada petugas Trans Metro Bandung dimata masyarakat dianggap baik. Budaya yang baik menciptakan kesan yang baik pula bagi pelayanan Trans Metro Bandung.

Budaya kerja dengan keteguhan dijadikan oleh petugas Trans Metro Bandung untuk meningkatkan etos kerja petugas Trans Metro Bandung. Budaya kerja menciptakan kinerja dan mewujudkan petugas yang beretika, bermoral, berdisiplin, profesional, produktif dan bertanggungjawab. Petugas Trans Metro Bandung dengan cara ini memperoleh kesempatan untuk berperan, berprestasi, mendapatkan pengakuan, penghargaan kebanggaan kerja serta rasa ikut memiliki, bertanggung jawab, memperluas wawasan, dan lebih memahami hidup dan pengabdiannya sebagai petugas Trans Metro Bandung.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa ketidakteguhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan kurangnya pendirian dari petugas tersebut. Petugas Trans Metro Bandung menganggap bahwa dengan adanya budaya kerja dapat menambah semangat kerja dan memberikan keteguhan yang lebih dalam memperbaiki pelayanan yang lebih berkualitas.

4.5.2 Ketegasan dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

Sikap tegas dalam menegakan kualitas pelayanan di latarbelakangi oleh perubahan perilaku seorang petugas Trans Metro Bandung. Sikap tegas dalam peningkatan kualitas pelayanan bukan berarti tidak ramah kepada masyarakat. Sikap tegas dapat berupa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berpikir positif. Sikap santun dan ramah disertai tutur kata yang baik menciptakan wujud penghormatan dalam mengahargai masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung.

Ketegasan dalam arti petugas Trans Metro bandung yang memeberikan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung merupakan suatu pelayanan yang bedasarkan pada peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sikap ketegasan yang ditujukan oleh petugas Trans Metro bandung adalah sikap yang mencerminkan komitmen yang kuat bedasarkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung dengan cara menunjukan rasa hormat dan sopan santun kepada seluruh pengguna Trans Metro Bandung.

Karakteristik atau sikap petugas Trans Metro Bandung dalam melaksanakan pemberian pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat dilihat dari norma – norma atau aturan dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Struktur birokrasi menjadi acuan dasar bagi pelaksana pelayanan mengenai pembagian tugas dan kewenangan yang diembannya. Petugas Trans Metro Bandung dalam melaksanakan pekerjaannya selalu memperhatikan posisi jabatan yang diembannya. Struktur birokrasi memegang peranan yang penting dalam

pelaksanaan pelayanan dan menciptakan kultur birokrasi yang kondusif. Dinas Perhubungan Kota telah menetapkan *Standar Operation Procedures* (SOP). SOP ini dibentuk sebagai pedoman dasar bagi pelayanan, khususnya pelayanan penyediaan jasa transportasi bagi masyarakat.

Para petugas Trans Metro Bandung yang memberikan pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat merupakan tombak yang berhadapan langsung dengan pihak pengguna atau masyarakat. Petugas Trans Metro Bandung dapat menanamkan citra yang positif bagi Dinas Perhubungan Kota Bandung dengan selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Sebagian petugas Trans Metro Bandung memiliki kemampuan dalam memahami bahwa masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung adalah aset yang penting yang harus dipelihara dan dipertahankan keberadaannya.

Sebagian petugas Trans Metro Bandung yang tidak memahami bahwa masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung, dalam hal ini merupakan aset yang penting dikarenakan petugas tersebut jarang mengikuti pelatihan – pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung. Konsekuensinya petugas yang tidak memahami hal tersebut tidak mendapatkan solusi yang baik dalam memberikan pelayanan. Petugas tidak mengetahui yang baik dilakukan, dan yang tidak baik dilakukan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Bedasarakan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna Trans Metro Bandung, mengatakan bahwa :

> “Permintaan masyarakat, sikap dan tingkah laku masyarakat sebagai pengguna jasa mendapat pelayanan yang cukup baik oleh petugas Trans Metro Bandung. Hal tersebut akan memberikan kesan awal yang baik karena kesan awal adalah penting untuk mempengaruhi tahap selanjutnya“. (6 Juli 2012)

Petugas Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanan yang baik pada seluruh masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung mendapatkan kesal awal yang cukup baik dari masyarakat. Kesan ini harus terus dilanjutkan agar masyarakat terus menggunakan pelayanan Trans Metro Bandung dan masyarakat diberikan rasa percaya untuk selalu menggunakan Trans Metro Bandung. Sikap baik yang ditunjukan oleh petugas Trans Metro Bandung memberikan suatu rasa kepuasan dari masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung, karena masyarakat merasa mereka telah dilayani dengan cukup baik sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Petugas Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan tanggap dan cepat mengatasi masalah. Masalah yang diatasi dilakukan dengan sedikit diplomatis terhadap permintaan masyarakat yang tidak terpenuhi. Petugas Trans Metro Bandung menghindari pendiskriminasian atau pun membeda – bedakan suku, ras, maupun agama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung. Ketegasan dan kearifan yang dimiliki oleh masing – masing petugas Trans Metro Bandung merupakan standar moral yang diperlukan bagi pelayanan. Pelayanan yang diberikan dengan diiringi ketegasan dan kearifan dapat memberikan manfaat dan kepuasan bagi masyarakat.

Petugas Trans Metro Bandung dalam menghadapi masalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan kenyakinan agar dapat menyelesaikan masalah tersebut dengan baik tampa sedikit pun mengurangi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandug. Sikap ketegasan yang ditujukan oleh petugas Trans Metro bandung adalah sikap yang mencerminkan komitmen yang kuat bedasarkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung dengan cara menunjukan rasa hormat dan sopan santun kepada seluruh pengguna Trans Metro Bandung.

Berdasarkan penjelasan di atas, ketegasan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna Trans Metro Bandung dilakukan secara demokratis. Petugas Trans Metro Bandung yang memiliki ketegasan selalu mengingat bahwa tindak pendiskriminasian akan mengakibatkan citra yang buruk pada pelayanan Trans Metro Bandung. Masyarakat dapat menilai baik atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh petugas Trans Metro Bandung adalah dengan apa yang mereka rasakan setelah menggunakan Trans Metro Bandung. Petugas Trans Metro Bandung selalu menawarkan solusi apabila terdapat suatu masalah dalam pemberian pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat.

Solusi yang ditawarkan petugas Trans Metro Bandung kepada masyarakat merupakan suatu solusi yang dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi tampa harus mengurangi dari aspek pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang demokratis yang diberikan petugas Trans Metro Bandung adalah mencerminkan cukup baiknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung.

4.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

4.6.1 Keadilan dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

Pemberian pelayanan publik diberikan kepada semua golongan masyarakat dan bagi setiap warga negara. Pelayanan yang berkualitas menciptakan pelayanan yang tidak membeda – bedakan pelaksanaannya baik berdasarkan jenis kelamin, suku, etnis, agama, golongan serta tidak diskriminatif. Penghapusan segala bentuk diskriminasi membutuhkan waktu yang lama dan harus dilakukan dengan komitmen yang kuat karena berkaitan dengan cara pandang dan struktur sosial.

Keadilan dalam pemeberian pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh petugas Trans Metro Bandung. Masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung harus mendapat perlakuan yang sama dari pelayanan yang diberikan. Karena dengan pelayanan yang bersifat adil, masyarakat akan merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

Sikap demokratis dimiliki oleh pelaksana pelayanan mampu menerima masukan dari pihak lain. Adanya sikap yang demokratis dan standar pelayanan menjadikan ukuran yang dipergunakan dalam menilai suatu proses pemberian produk pelayanan baik berupa barang maupun jasa. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat pasti mempunyai sifat yang demokratis dalam mengambil keputusan agar keputusan yang dibuat tidak merugikan masyarakat. Demokratis dalam pemberian pelayanan memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk

berpendapat dan menerima saran dan kritik. Sifat tersebut harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan agar kebijakan yang dibuat sejalan dengan kepentingan masyarakat. Sifat demokratis yang dimiliki petugas Trans Metro Bandung sebagai pelaksana dan pemberi layanan jasa transportasi kepada masyarakat, karena sikap tersebut dijadikan sebagai upaya meningkatkan akselerasi pelayanan yang efektif dan efisien.

Sifat demokratis yang dimiliki petugas Trans Metro Bandung menciptakan bukti bahwa mereka menerima masukan atau aspirasi dari masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung. Sifat demokratis yang menerima aspirasi dari masyarakat, apabila dalam melaksanakan tugasnya tidak sesuai dengan komitmen yang sudah ditetapkan. Masing – masing petugas Trans Metro Bandung dapat memberikan kritik dan saran kepada Dinas Perhubungan Kota Bandung sebagai penanggungjawab dari pelayanan Trans Metro Bandung, apabila kebijakan yang diterapkan tidak memberikan perubahan yang berarti dalam hal menciptakan akselerasi pelayanan kepada masyarakat.

Pelatihan dan penanaman etika yang diterapkan pada pelayanan Trans Metro Bandung mengarah pada kualitas pelayanan dan menjadikan standar pendidikan personalnya. Komitmen untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas ditandai dengan besarnya manfaat pelayanan jasa transportasi bagi kepentingan pelayanan umum. Besarnya manfaat pelayanan jasa transportasi bagi kepentingan pelayanan umum secara bertahap dapat memeberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat yang menggunakan jasa transportasi umum khususnya Trans Metro Bandung. Pemberian pelayanan jasa transportasi kepada

masyarakat yang lebih berkualitas setidaknya menciptakan upaya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan umum, khususnya pelayanan jasa transportasi.

Pelatihan yang dijalankan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung kepada petugas Trans Metro Bandung disamping sebagai peningkatan kinerja dalam kualitas pelayanan, ditujukan pula untuk membentuk pelayanan yang adil. Pelayanan yang adil mencerminkan pelayanan yang berkualitas, keadilan dalam memberikan pelayanan menjadikan jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil, keadilan dalam pelayanan menciptakan kondisi ideal secara moral.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung dinilai cukup adil. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat, pelayanan yang diberikan petugas Trans Metro Bandung dirasa cukup baik dengan tidak adanya bentuk pelayanan yang diskriminatif dan menjangkau masyarakat yang akan menggunakan Trans Metro Bandung. Menurut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna Trans Metro Bandung, mengatakan bahwa :

> "Petugas Trans Metro Bandung memberikan pelayanan yang cukup adil kepada seluruh pengguna Trans Metro Bandung. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan petugas Trans Metro Bandung dengan tidak membeda – bedakan seluruh pengguna Trans Metro Bandung sehingga pelayanan yang diberikan dapat secara maksimal ". (6 Juli 2012)

Sikap yang ditunjukan petugas Trans Metro Bandung dalam melayani masyarakat dinilai baik, karena petugas Trans Metro Bandung menjalankan peran dan fungsinya dengan baik dalam melayani masyarakat pengguna Trans Metro

Bandung dan didasari dengan rasa tanggungjawab. Keadilan merupakan suatu kewajiban yang harus diberikan kepada setiap individu, tak terkecuali kepada masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung. Mereka berhak mendapatkan pelayanan yang adil dari petugas Trans Metro Bandung dengan tidak membeda – bedakan setiap pelayanan yang diberikan kepada pengguna Trans Metro Bandung.

Petugas Trans Metro Bandung yang telah memberikan rasa keadilan dalam pelayanan Trans Metro Bandung, merupakan suatu hasil yang baik terhadap kualitas pelayanan yang akan dicapai. Walaupun masih ada sebagian petugas Trans Metro Bandung yang tidak memberikan pelayanan secara adil, petugas tersebut akan diberikan sanksi menurut peraturan yang telah ditetapkan dan akan ditindak lanjuti oleh UPT Trans Metro Bandung. Karena dengan adanya petugas yang melakukan pelayanan yang bersifat tidak adil, masyarakat akan menilai buruk pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung.

Berdasarkan penjelasan di atas, keadilan dalam peningkatan kualitas pelayanan ditunjukkan dengan diciptakannya pelayanan yang adil kepada seluruh masyarakat pengguna Trans Metro Bandung dengan menghilangkan pelayanan yang bersifat diskriminatif. Petugas Trans Metro Bandung juga tidak membeda – bedakan masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung, sehingga seluruh masyarakat pengguna Trans Metro Bandung mendapatkan pelayanan yang sama dan mendapatkan rasa keadilan dari pelayanan yang diberikan petugas Trans Metro Bandung. Dengan tidak adanya pelayanan diskriminatif yang dilakukan oleh petugas Trans Metro Bandung, maka pelayanan yang diberikan oleh petugas

Trans Metro Bandung dirasa adil oleh masyarakat sehingga masyarakat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan petugas Trans Metro Bandung.

4.6.2 Kejujuran dalam Pelayanan Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung

Etika dalam pelayanan menjadi salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani. Etika dalam pelayanan menjadi tingkat keberhasilan dari pelayanan jasa transportasi yang diberikan petugas Trans Metro Bandung. Etika seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik.

Etika dalam pelayanan menciptakan suatu praktek pemberian pelayanan publik (*delivery system*) yang didasarkan atas serangkaian tuntunan perilaku (*rules of conduct*) atau kode etik. Kode etik mengatur ha – hal baik yang harus dilakukan atau sebaliknya, yang tidak baik agar dihindarkan. Pelayanan yang jujur tidak mengharapkan imbalan atau balas jasa atas pelayanan tersebut. Khususnya yang berdampak positif pada masyarakat pengguna Trans Metro Bandung dan semata – mata karena menjalankan tugas atau amanah yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Sikap demokratis dimiliki oleh pelaksana pelayanan mampu menerima masukan dari pihak lain. Adanya sikap yang demokratis dan standar pelayanan menjadikan ukuran yang dipergunakan dalam menilai suatu proses pemberian produk pelayanan baik berupa barang maupun jasa. Pelaksanaan pelayanan

kepada masyarakat pasti mempunyai sifat yang demokratis dalam mengambil keputusan agar keputusan yang dibuat tidak merugikan masyarakat. Demokratis dalam pemberian pelayanan memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk berpendapat dan menerima saran dan kritik. Sifat tersebut harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan agar kebijakan yang dibuat sejalan dengan kepentingan masyarakat. Sifat demokratis yang dimiliki petugas Trans Metro Bandung sebagai pelaksana dan pemberi layanan jasa transportasi kepada masyarakat, karena sikap tersebut dijadikan sebagai upaya meningkatkan akselerasi pelayanan yang efektif dan efisien.

Keterbukaan dan kejujuran menciptakan hal terpenting yang dimiliki oleh petugas Trans Metro Bandung. Kejujuran menciptakan sifat terbuka dan apa adanya atau tidak ditutup – tutupi. Sikap keterbukaan dalam pelayanan jasa transportasi yang dilakukan oleh petugas Trans Metro Bandung, berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan yaitu untuk akselerasi pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien. Sikap terbuka atau jujur tersebut memberikan dampak yang baik terhadap proses kinerja petugas Trans Metro Bandung.

Sikap kejujuran sebagai pelaksana pelayanan jasa transportasi yang dimiliki oleh petugas Trans Metro Bandung, menjadikan kinerja petugas bersikap jujur. Sikap kejujuran dengan menginformasikan segala sesuatu yang berhubungan mengenai pelayanan Trans Metro Bandung. Kejujuran dalam pelayanan menciptakan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. kejujuran ditunjukkan oleh perilaku petugas Trans Metro Bandung yang diikuti dengan

sikap tanggung jawab. Kejujuran menjadikan keberanian petugas Trans Metro Bandung untuk mengatasi diri sendiri, berani menolak dan bertindak konsisten terhadap pekerjaannya.

Kejujuran diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan, karena mendorong petugas Trans Metro Bandung sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanah yang diberikan. Kejujuran membentengi sebagian petugas Trans Metro Bandung dari melakukan hal – hal yang tidak sesuai dengan kode etik. Sebagian petugas menyadari bahwa kejujuran diperlukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Trans Metro Bandung. Petugas Trans Metro Bandung yang memiliki kejujuran yang tinggi sudah berusaha semaksimal mungkin dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemberian informasi dan pelayanan yang sebenar – benarnya serta pemberian solusi yang disertai dengan kejujuran.

Petugas Trans Metro Bandung yang tidak bertindak jujur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mendapatkan sanksi dari Dinas Perhubungan Kota Bandung selaku penanggungjawab dari pelayanan Trans Metro Bandung. Sanksi yang diberikan tergantung pada berat atau ringannya pelanggaran yang dilakukan. Sanksi yang diberikan berupa penundaan kenaikan gaji, penundaan kenaikan pangkat, dan penurunan pangkat. Petugas Trans Metro Bandung yang tidak berindak jujur disebabkan karena petugas tersebut selalu memikirkan untuk kepentingan sendiri dibandingkan untuk kepentingan masyarakat.

Tanggungjawab untuk menciptakan sebuah pelayanan yang jujur tidak hanya menjadi milik petugas Trans Metro Bandung saja, tetapi menjadi tanggungjawab bersama. Partisipasi masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung disadari sebagai sebuah keharusan dalam mewujudkan cita – cita bersama, yaitu menciptakan pelayanan yang jujur dan adil. Peran masyarakat ikut menciptakan iklim yang menjadikan partisipasi publik sebagai elemen wajib dalam ikut menciptakan pelayanan yang berkualitas, beretika dan jujur.

Kejujuran dalam pelayanan publik diperlukan dalam melaksanakan setiap tugas karena dengan kejujuran pekerjaan yang berat terasa ringan. Kejujuran menciptakan pelaksanaan tugas dianggap sebagai ibadah bukan sebagai beban. Kejujuran sebagai nilai etik yang fundamental ditandai dengan sikap terbuka sebagian petugas Trans Metro Bandung yang tidak pernah menutup – nutupi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas Trans Metro Bandung bersedia mengungkapkan sesuatu yang menjadi perhatian masyarakat mengenai pelayanan Trans Metro Bandung.

Sebagian petugas Trans Metro Bandung tidak mempunyai *vested interest* (kepentingan sendiri) karena mengganggu kelancaran dan keberhasilan pekerjaan. Oleh karena itu mereka juga mampu menghindar dari kepentingan sendiri antara tanggung jawab sebagai pemberi pelayanan dengan segala bentuk keinginan dan tuntutan yang bersifat personal.

Petugas yang mampu menghindar dari segala bentuk keinginan yang bersifat personal dikarenakan mereka memegang teguh prinsip bahwa semata – mata menjalankan tugas dan amanah dari Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Petugas Trans Metro Bandung yang menjalankan tugas dengan jujur, percaya bahwa dengan kejujuran tugas yang dijalankan terasa lebih ringan.

Berdasarkan uraian di atas, kejujuran menciptakan tugas yang dijalankan terasa lebih ringan. Petugas Trans Metro Bandung yang lebih mementingkan kepentingan sendiri dibandingkan dengan kepentingan masyarakat banyak, akan mengurangi kualitas pelayanan Trans Metro Bandung. Petugas yang didapati melakukan pelanggaran akan mendapatkan sanksi yang sesuai dengan pelanggaran yang dibuatnya. Dengan seringnya petugas melakukan pelanggaran, maka kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan jasa transportasi yang diberikan oleh Trans Metro Bandung akan berkurang.