BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kota Bandung

1. Kondisi Umum Kota Bandung

Kota Bandung adalah ibukota provinsi Jawa Barat. Fungsi Kota Bandung diantaranya adalah sebagai kota Pendidikan, Pemerintahan, Jasa Keuangan dan Jasa Pelayanan yang Bermartabat. Kota Bandung merupakan ibukota provinsi Jawa Barat yang berperan sebagai kota jasa, pendidikan, dan pariwisata. Peran yang disandang tersebut mengakibatkan daya tarik kota dan daya dorong desa-desa secara bersama-sama menggalang arus migrasi desa ke kota yang cukup tinggi.

2. Kondisi Geografis Kota Bandung

Secara geografis, Kota Bandung terletak pada 107° 36` Bujur Timur dan 6° 55` Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kabupaten Bandung Barat
- Sebelah Selatan : Kabupaten Bandung
- Sebelah Barat : Kabupaten Bandung Barat dan Kota Cimahi

- Sebelah Timur : Kabupaten Bandung

Posisi tersebut menjadikan kedudukan Kota Bandung sangat strategis karena berada di tengah wilayah Jawa Barat. Kota Bandung memiliki luas sebesar 167,46 km² dan secara administratif terbagi menjadi 26 kecamatan. Secara topografis Kota Bandung merupakan daerah cekungan yang dibatasi oleh cekungan (di bagian Utara) dan dataran (didaerah Selatan) yang terletak pada ketinggian 791 meter diatas permukaan laut (dpl), titik tertinggi di daerah utara dengan ketinggian 1.050 meter dan titik terendah di sebelah selatan dengan ketinggian 675 meter diatas permukaan laut. Secara topografis pula, wilayah Kota Bandung dengan luas yang terbatas akan memberikan berbagai kendala di dalam mengembangkan sistem jaringan jalan serta penyebaran pusat-pusat kegiatan yang ditunjang oleh sarana dan prasarana. Iklim Kota Bandung dipengaruhi oleh iklim pegunungan yang lembab dan sejuk. Temperatur rata-rata 23,6° C dan curah hujan rata-rata 188,6 mm.

3. Populasi Kota Bandung

Kota Bandung merupakan kota terpadat di Jawa Barat, di mana penduduknya didominasi oleh etnis Sunda. Sedangkan etnis Jawa merupakan penduduk minoritas terbesar di kota ini dibandingkan etnis lainnya. Pertambahan penduduk kota Bandung

awalnya berkaitan erat dengan tersedianya sarana transportasi Kereta Api yang dibangun sekitar tahun 1880 yang menghubungkan kota ini dengan Jakarta (sebelumnya bernama Batavia).

Penduduk Kota Bandung menurut Registrasi Penduduk sampai dengan bulan Maret 2004 berjumlah : 2.510.982 jiwa dengan luas wilayah 16.729,50 Ha. (167,67 Km 2), sehingga kepadatan penduduknya per hektar sebesar 155 jiwa. Komposisi penduduk warga negara asing yang berdomisili di Kota Bandung adalah sebesar 4.301 jiwa. Jumlah warga negara asing menurut catatan Kantor Imigrasi Bandung yang berdiam tetap di Kota Bandung setiap bulannya rata-rata sebesar 2.511 jiwa, sedangkan jumlah warga negara asing yang berdiam sementara di Kota Bandung setiap bulannya rata-rata sebesar 5.849 jiwa.

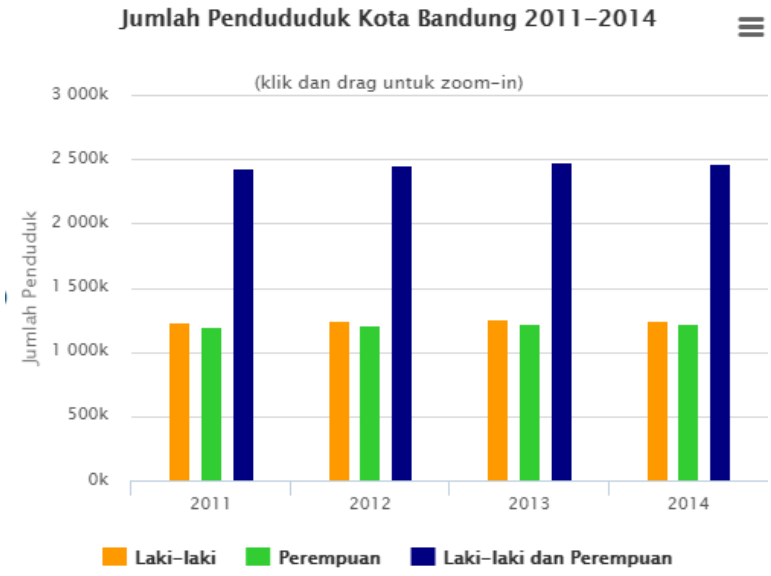
Berdasarkan data statistik kependudukan, jumlah penduduk Kota Bandung pada tahun 2002 mencapai 2.142.194 jiwa dengan pertumbuhan sekitar 1,5% pertahun. Jumlah tersebut adalah jumlah yang benar-benar tercatat sebagai penduduk Kota Bandung. Namun pada kenyataannya jumlah penduduk di Kota Bandung pada siang hari jumlahnya bisa mencapai 3 juta jiwa. Tambahan jumlah penduduk ini berasal dari penduduk di sekitar Kota Bandung yang mencari kerja di Kota Bandung atau yang biasa disebut komuter. Hal ini tentunya akan memberi beban lebih bagi

Kota Bandung itu sendiri dengan jumlah penduduk yang telah cukup besar.

Selain masalah pelaku komuter, Kota Bandung sendiri mengalami masalah tingginya tingkat urbanisasi yang ditandai oleh tingginya tingkat migrasi masuk. Kondisi ini tentu membawa sejumlah konsekuensi, seperti ketersediaan sarana dan prasarana untuk mengantisipasi pergerakan orang, yang pada akhirnya dapat berdampak terhadap potensi kemacetan lalu lintas baik pada ruas-ruas jalan maupun pada persimpangan jalan di Kota Bandung.

Perkembangan populasi penduduk Kota Bandung dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1
Populasi Penduduk Kota Bandung (jiwa)



Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2015

4.1.2 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Bandung

1. Visi

Terwujudnya terminal yang tertib, aman dan nyaman untuk mendukung Kota Bandung sebagai kota jasa yang bermartabat (bersih, makmur, tertib dan bersahabat)

2. Misi

a). Meningkatkan profesional petugas terminal

b). Memperbaiki pelayanan terminal ke arah yang lebih baik bagi pengguna jasa terminal

c). Tercapainya target PAD di Bandung termil

3. Fungsi

a) Perumusan dan penetapan kebijakan teknis urusan bidang transportasi darat, tranportasi laut dan ASDP, transportasi udara, bina system operasional transportasi

b). Penyelenggaraan bidang urusan perhubungan meliputi transportasi darat, transportasi laut dan ASDP, transportasi udara, bina sistem operasional transportasi

c). Pembinaan dan pelaksanaan tugas-tugas perhubungan meliputi transportasi darat, tranportasi laut dan ASDP, transportasi udara, bina sistem operasional transportasi

d). Pengkoordinasian dan pembinaan UPTD

e). Pelaksanaan tugas lain dari Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya

4. Kegiatan

a). Mengatur jalur pada terminal

b). Mengatur pemberangkatan menurut jadwal perjalanan yang telah ditentukan

c). Melakukan pencatatan jumlah orang yang berangkat dari kendaraan tersebut melalui terminal

d). Membuat daftar waktu perjalanan

e). Membuat informasi daftar tarif

f). Menjaga dan memelihara kerapihan terminal

5. Permasalahan

a). Jumlah armada meningkat

b). Waktu tempat lebih singkat

c). Daya tampung terminal terbatasi

d). Jumlah penumpang menurun

6. Tindak Lanjut

a). Mempercepat pemberangkatan

b). Penggabungan beberapa jurusan dalam satu lajur

c). Pemeriksaaan administrasi dan kelenis diperketat

d). Penambahan personil

e). Pemberangkatan dilakukan sesuai daftar urut kendaraan

7. **Nilai**

a). Disiplin

b). Tanggung jawab

c). kerja keras

d). Transparansi dan akuntabel

8. 5 (Lima) Citra Manusia Perhubungan

a). Takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa

b). Tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan

c). Tangguh menghadapi tantangan

d). Terampil dan berperilaku gesit, ramah, sopan serta lugas

e). Tanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan jasa perhubungan

9. Ruangan yang ada di Lingkungan Dinas Perhubungan Kota Bandung

a). Musholla

b). Restoran dan toko-toko makanan/oleh-oleh

c). Kantor terminal

d). Kantor DLLAJ

e). WC umum

f). Telepon umum

10. Jumlah personil

a). Berdasarkan lulusan

- Dokter (S3) 1 orang
- Pasca sarjana (S2) 12 orang
- Sarjana (S1) 12 orang
- Diploma (D3) 68 orang

- Diploma (D2) 3 orang
- SLTA 296 orang
- SLTP 32 orang
- SD 37 orang
- Jumlah 461 orang

b). Berdasarkan jabatan

- Eselon IIB (Kepala Dinas) 10 orang
- Eselon IIIA (Sekretaris) 10 orang
- Eselon IIIB (Kepala Bidang) 4 orang
- Eselon IVA (Kasubag/Kasie/KaUPT) 13 orang
- Eselon IVB (Kasubbag TU UPT) 3 orang
- Jumlah 40 orang

11. Pelayanan Fisik

4.1.3 Pelayanan Perijinan Trayek Transportasi Darat Kota Bandung

Transportasi darat adalah pengangkutan penumpang dan barang dengan menggunakan kendaraan yaitu sarana transportasi selain makhluk hidup berupa mobil, motor, dan kereta. Transportasi darat meliputi transportasi jalan, jalan rel, angkutan sungai, danau dan penyebrangan. Sedangkan prasarana transportasi darat berupa jalan, jembatan, rel, terminal dan stasiun.

Jalan merupakan jalur yang direncanakan atau digunakan untuk lalu lintas kendaraan dan orang. Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor jumum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau jbarang, serta perpindahan moda angkutan.

Trayek adalah lintasan kendaraan umum untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bis, yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak berjadwal. Kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran.

Jaringan trayek dan kebutuhan kendaraan bermotor umum disusun berdasarkan :

1. Tata ruang wilayah
2. Tingkat permintaan jasa angkutan
3. Kemampuan penyediaan jasa angkutan
4. Ketersediaan jaringan lalu lintas dan angkutan jalan
5. Kesesuaian dengan kelas jalan
6. Keterpaduan intramoda angkutan
7. Keperpaduan antarmoda angkutan

Perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dan/atau barang, wajib memiliki :

1. Izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek

2. Izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek
3. Izin penyelenggaraan angkutan barang khusus atau alat berat
4. Tidak berlaku untuk pengangkutan orang sakit dengan menggunakan ambulans atau pengangkutan jenazah.

Menurut Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan Dan Retribusi Di Bidang Perhubungan, izin usaha angkutan adalah izin untuk melakukan usaha di bidang angkutan barang atau orang baik yang dilaksanakan dalam trayek maupun tidak dalam trayek dan berlaku selama kegiatan usaha berlangsung. Pemegang izin usaha angkutan tersebut, wajib :

1. Merealisasikan kegiatan usaha dan/atau pengadaan kendaraan paling lambat 6 bulan sejak diterbitkanya izin usaha
2. Melaporkan kegiatan usahanya setiap tahun kepada Pemerntah Daerah
3. Melaporkan dan/atau mendaftarakan kendaraan yang digunakan kepada Pemerintah Daerah dan mendapatkan Kartu Pengawasan Penggjunaan Kendaraan Bermotor (KPPKB) untuk setiap kendaraan. KPPKB ini berlaku selama 1 tahun dan dapat diperpanjang selama kendaraan yang didaftarkan masih beroperasi. KPPKB ini berfungsi sebagai alat pengawasan dan laporan kegiatan usaha.

Akan tetapi, pemilik izin usaha angkutan juga dapat dinyatakan gugur, apabila :

1. Kegiatan usaha tidak dilaksanakan
2. Masa berlaku izin sudah habis dan tidak diperpanjang
3. Tidak sesuai peruntukannya
4. Terjadi pengalihan kepemilikan tanpa seijin dari pejabat pemberi izin
5. Dilakukan pencabutan atau pembekuan izin yang disebabkan operasi kendaraan melanggar ketentuan yang telah ditetapkan, setelah diberi peringatan tertulis sebanyak 3 kali

Sedangkan, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, mengemukakan bahwa perusahaan angkutan umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal. Standar pelayanan minimal tersebut meliputi :

1. Keamanan
2. Keselamatan
3. Kenyamanan
4. Keterjangkauan
5. Kesetaraan
6. Keteraturan

Pengangkutan barang umum dengan kendaraan bermotor dilakukan dengan menggunakan mobil barang, sepeda motor, mobil penumpang dan mobil bus dengan ketentuan jumlah barang

yang diangkut tidak melebihi daya angkut tipe kendaraannya. Tarif angkutan barang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara pengguna jasa dan perusahaan angkutan umum.

Pengangkutan barang umum dengan kendaraan bermotor umum harus memenuhi persyaratan dan memperhatikan ketentuan sebagai berikut :

1. Prasarana jalan yang dilalui memenuhi ketentuan kelas jalan
2. Tersedia pusat distribusi logistik dan/atau tempat untuk memuat dan membongkar barang, dan
3. Menggunakan mobil barang
4. Kendaraan yang digunakan harus memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan dilengkapi dengan tulisan nama perusahaan
5. Kendaraan yang digunakan harus didaftarkan kepada Pemerintah Daerah dan mendapat Kartu Pengawasan Penggunaan Kendaraan Bermotor (KPPKB) dari SKPD
6. Barang yang diangkut harus dilengkapi dengan surat muatan dan daftar muatan dari perusahaan yang bersangkutan.
7. Setiap angkutan barang harus melakukan kegiatan bongkar dan muat barang pada terminal barang

Sedangkan Pengangkutan barang umum dengan menggunakan sepeda motor harus mempunyai persyaratan :

1. Mempunyai ruang muatan barang dengan lebar tidak melebihi stang kemudi

2. Tinggi ruang muatan tidak melebihi 900 milimeter dari atas tempat duduk pengemudi.

Mobil barang dilarang digunakan untuk angkutan orang, kecuali :

1. Rasio kendaraan bermotor untuk kendaraan orang, kondisi geografis dan prasarana jalan belum memadai
2. Untuk pengerahan atau pelatihan TNI dan/atau Kepolisian Negara RI
3. Kepentingan lain berdasarkan pertimbangan Kepolisian Kegara RI dan/atau Pemerintah Daerah

Jenis pelayanan angkutan orang dengan kendaaraan bermotor umum dalam trayek terdiri atas :

1. Angkutan lintas batas negara
2. Angkutan antarkota antarprovinsi
3. Angkutan antarkota dalam provinsi
4. Angkutan perkotaan
5. Angkutan perdesaan

Kriteria pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum harus :

1. Memiliki rute tetap dan teratur

2. Terjadwal, berawal, berakhir dan menaikkan atau menurunkan penumpang di Terminal untuk angkutan antarkota dan lintas batas negara
3. Menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang ditentukan untuk angkutan perkotaan dan pedesaan

Penyelenggaraan angkutan orang memiliki pertimbangan sebagai berikut :

1. Jumlah kendaraan dan perusahaaan pada trayek yang bersinggungan
2. Jumlah faktor muat kendaraan pada trayek dimohon
3. Rencana daftar waktu perjalanan
4. Kapasitas terminal
5. Fasilitas penyimpanan kendaraan bermotor atau pool
6. Fasiltias pemeliharaan atau perawatan kendaraan

Pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek terdiri atas :

1. Angkutan orang dengan meggunakan taksi. Harus digunakan untuk pelayanan angkutan dari pintu ke pintu dengan wilayah operasi dalam kawasan perkotaan, yaitu :
   a. Berada dalam wilayah kota
   b. Berada dalam wilayah kabupaten
   c. Melampaui wilayah kota atau wilayah kabupaten dalam satu daerah provinsi

d. Melampai wilayah provinsi

2. Angkutan orang dengan tujuan tertentu. Dilarang menaikkan atau menurunkan penumpang di sepanjang perjalanan untuk keperluan lain diluar pelayanan angkutan orang dalam trayek dan harus diselenggarakan dengan menggunakan mobil penumpang umum atau mobil bus umum.
3. Angkutan orang untuk keperluan pariwisata. Harus digunakan untuk pelayanan angkutan wisata dan harus menggunakan mobil penumpang umum dan mobil bus umum dengan tanda khusus. Tidak boleh menggunakan kendaraan bermotor umum dalam trayek, kecuali di daerah yang belum tersedia angkutan khusus untuk berpariwisata.
4. Angkutan orang di kawasan tertentu. Harus dilaksanakan melalui pelayanan angkutan di jalan lokal dan jalan lingkungan, dan harus menggunakan mobil penumpang umum.
5. Izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek diberikan oleh bupati/walikota untuk taksi dan angkutan kawasan tertentu yang wilayah operasinya berada dalam wilayah kabupaten/kota.

Peran serta masyarakat dalam perizinan trayek angkutan darat kota bandung :

1. Memberi masukan kepada Pemerintah Daerah, penyelenggara prasarana dan sarana bidang perhubungan

2. Mendapat pelayanan dalam penyelenggaraan di bidang perhubungan sesuai standar minimum
3. Memperoleh informasi mengenai pokok-pokok Rencana Induk Jaringan Transportasi Kota

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Keberhasilan pelayanan publik merupakan orientasi dalam paradigma *good government* atau pemerintahan yang baik, saat ini menjadi sorotan disetiap pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan. Cara mengetahui keberhasilan yang dimaksud bisa diketahui melalui kepuasaan yang dirsasakan oleh masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh setiap instansi publik. Kepuasan masyarakat akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena masyarakat sebagai unsur terpenting dalam proses pelayanan yaitu sebagai subyek yang akan memaknai layanan jasa yang telah mereka terima.

4.2.1 *Tangible*/Bentuk Fisik/Sarana Prasarana Dinas Perhubungan Yang Mendukung Dalam Pelayanan Perizinan Transportasi Darat

Bentuk fisik merupakan bukti fisik pelayanan yang diberikan. Ini bisa meliputi sarana dan prasarana seperti kantor, peralatan, karyawan, komunikasi dan bahan-bahan penunjang lainnya. Bukti fisik merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yg diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan citra penyedia jasa, terutama bagi

konsumen baru. Apabila pemerintah tidak menjaga fasilitas fisiknya, maka hal tersebut dapat menjadi citra buruk bagi pemerintahan setempat.

Fasilitas fisik merupakansegala sesuatu yang berupa benda atau yang dapat dibendakan, yang mempunyai peanan dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha. Fasilitas fisik dapat disebut juga sebagai bentuk kemampuan yang terlihat langsung diberikan aparatur dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai instansi pemerintah yang melayani masyarakat. Fasilitas fisik wajib diperlukan dengan perlengkapan yang memadai. Sarana dan prasarana yang ada sebagai salah satu bentuk fisik yang menjadi sebuah pendukung pelayanan, maka dengan ini bukti fisik menjadi hal penunjang dari peningkatan pelayanan yang diberikan instansi dalam menjalankan kinerjanya dengan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Fasilitas yang terlihat akan membuat kepercayaan masyarakat akan kualitas yang mereka dapat meningkat, karena tanpa adanya fasilitas, pelayanan yang di rencanakan semula tidak akan tercapai.

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat di pakai sebagai alat dan bahan untuk mencapai maksud dan tujuan dari suatu proses produksi, sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya produksi.

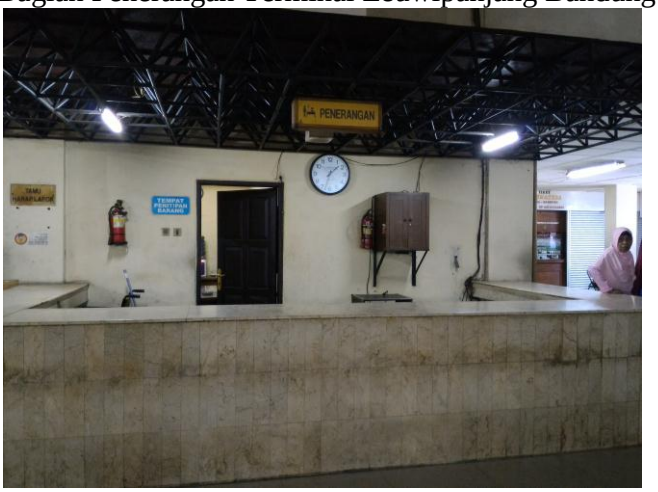
Gambar 4.1
Pintu Masuk Calon Penumpang Terminal Leuwipanjang Bandung



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Gambar 4.1 diatas menampilkan pintu masuk terminal Leuwipanjang Bandung. Pintu ini merupakan pintu khusus calon penumpang. Baik penumpang dalam kota, maupun penumpang luar kota. Pada bagian pintu masuk, tampak sudah bersih dan leluasa, sehingga ketika jumlah penumpang meningkat, tidak akan terjadi antrian atau tumpukan calon penumpang.

Gambar 4.2
Bagian Penerangan Terminal Leuwipanjang Bandung



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Setelah calon penumpang melewati pintu masuk khusus calon penumpang, maka akan ditemui bagian penerangan seperti pada gambar 4.2. Pada Bagian Penerangan ini, calon penumpang dapat mendapat berbagai informasi mengenai Terminal Leuwipanjang Bandung.

Gambar4.3
Salah Satu Tempat Penjualan Tiket Bis



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Selain bagian penerangan, terdapat juga beberapa tempat penjualan tiket bis yang banyak ditemui di termina Leuwipanjang. Salah satunya dapat dilihat pada Gambar 4.3

Fasilitas lain yang juga turut membantu pihak-pihak diasbilitas, yaitu tersedianya toilet dengan fasilitas khusus penyandang cacat. Meski baru terdapat satu fasilitas seperti ini, tetapi hal ini sudah menunjukkan perhatian Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melaksanakan pelayanan publik.

Gambar 4.4
Toilet Dengan Fasilitas Khusus Penyandang Cacat



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Salah satu fasilitas yang dapat dengan mudah ditemukan di Terminal Leuwipanjang yaitu toilet. Mulai dari gerbang masuk, didalam terminal, di sekitar tempat pedang, hingga gerbang kelular bis luar kota. Semua tempat tersebut dilengkapi dengan kehadiran toliet.

Gambar 4.5
Fasilitas Toilet di Terminal Leuwipanjang Kota Bandung



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

dapat dilihat beberapa fasilitas toilet dan WC yang ada di terminal Leuwipanjang Kota Bandung. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna terminal Leuwipanjang Kota Bandung, diketemukan bahwa beberapa toilet tidak terjaga kebersihannya. Meskipun ada toilet yang menyediakan fasilitas khusus untuk para penyandang cacat.

Gambar 4.6
Fasilitas WC Umum di Terminal Leuwipanjang Kota Bandung



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Dari gambar 4.4, 4.5 dan gambar 4.6, dapat dilihat beberapa fasilitas toilet dan WC yang ada di terminal Leuwipanjang Kota Bandung. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna terminal Leuwipanjang Kota Bandung, diketemukan bahwa beberapa

toilet tidak terjaga kebersihannya. Meskipun ada toilet yang menyediakan fasilitas khusus untuk para penyandang cacat.

Gambar 4.7
Fasilitas Tempat Ibadah di Terminal Leuwipanjang Kota Bandung



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Selain WC umum, terdapat juga fasilitas tempat ibadah berupa Mesjid. Kebersihan mesjid cukup terjaga, dan letaknya bersebelahan dengan WC umum, sehingga memudahkan calon penumpang untuk mengambil air wudhu sebelum menunaikan ibadah solat. Hanya saja, mesjid dirasa terlalu kecil untuk menampung seluruh penumpang. Dikhawatirkan ketika terjadi kenaikan jumlah calon penumpang, mesjid tidak akan mampu menumpang seluruh calon penumpang beragama Islam yang akan melakukan ibadah.

Gambar 4.8
Shelter di Terminal Leuwipanjang Kota Bandung



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Shelter yang ada di Terminal Leuwipanjang Kota Bandung cukup luas dan nyaman. Selain tertutup rapi oleh *canopy*, tempat duduk yang tersedia juga cukup banyak. Sehingga calon penumpang tidak perlu khawatir kepanasan atau kehujan saat menunggu angkutan yang akan mereka tumpangi.

Gambar 4.9
Shelter yang Disponsori Oleh Salah Satu Organda



Sumber : dokumentasi Peneliti, 2016

Dapat dilihat dari kantor pusat Dinas Perhubungan Kota Bandung yang terletak di terminal Leuwipanjang, fasilitas untuk umum yang terdapat sudah lengkap. Mulai dari WC umum, mushola hingga tempat menunggu angkutan umum (bis) sudah tersedia. Hanya saja, ada beberapa fasilitas yang sudah berada dalam kondisi yang kurang baik karena tidak terurus. Seperti fasilitas kursi tempat menunggu bis yang sudah rusak, atau fasilitas WC umum yang penuh dengan sampah.

Fasilitas fisik yang dimiliki kantor Dinas Perhubungan Kota Bandung merupakan upaya yang dilakukan dalam menunjang keberhasilan pelayanan kepada masyarakat. Segala perangkat fasilitas fisik ini ditujukan agar masyarakat merasa nyaman dalam berurusan dengan hal yang berkaitan dengan layanan-

layanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung. Fasilitas fisik yang ada tentunya dimaksimalkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Aparatur perlu menyeimbangkan fasilitas yang ada dengan kinerja terbaiknya dalam menangani masalah yang diutarakan masyarakat.

Peralatan adalah infrastruktur yang diberikan kepada masyarakat yang meliputi alat-alat pendukung, agar pelayanan dapat berjalan dengan baik maka berbagai peralatan pendukung pelayanan harus terpenuhi. Peralatan pendukung dalam kondisi yang baik berdampak terhadap maksimalnya kinerja aparatur dalam melaksanakan tugasnya ataupun bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Infrastruktur adalah hal yang wajib ada agar sebuah fasilitas dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Tidak adanya infrastruktur akan menyebabkan terhambatnya fungsi-fungsi yang bisa mendukung kelangsungan sebuat fasilitas yang ada. Infrastruktur disini dapat dicontohkan sebagai system yang ada. Peralatan penunjang harus diperhatikan karena menyangkut lingkup proses yang akan diberikan dalam pelayanan.

Peralatan yang digunakan oleh aparatur di kantor Dinas Perhubungan Kota Bandung sudah cjukup memadai. Diantaranya

komputer, printer, fax, telepon.Setiap aparatur sudah memiliki komputer di meja masing-masing, dengan sistem operasi terbaru.

Berbagai bentuk fasilitas yang ada di kantor Dinas Perhubungan Kota Bandung bertujuan untuk dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Ketersediaan peralatan sangat dimaksimalkan oleh instansi sebagai wujud kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Bandung. Peralatan yang ada menunjang perlu dimaksimalkan dengan kinerja aparatur yang baik juga dan sesuai dengan hal yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Tenaga ahli yang terdapat di kantor Dinas Perhubungan Kota Bandung jumlahnya masih terbatas. Tetapi tentu para tenaga ahli tersebut sangat dioptimalkan keberadaan dan bidang keilmuan praktisnya.

4.2.2 *Reliability*/Kehandalan Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Memberikan Pelayanan Perizinan Transportasi Darat

Merupakan kemampuan pemerintah untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Kehandalan merupakan suatu penerapan perancangan pada komponen sehingga komponen dapat melaksanakan fungsinya dengan baik, tanpa kegagalan, sesuai rancangan atau proses yang dibuat. Kehandalan merupakan probabilitas bahwa suatu sistem

mempunyai performansi sesuai dengan fungsi yang diharapkan dalam selang waktu dan kondisi operasi tertentu. Secara umum kehandalan merupakan ukuran kemampuan suatu komponen beroperasi secara terus menerus tanpa adanya kerusakan, tindakan perawatan pencegahan yang dilakukan dapat meningkatkan keandalan sistem.

Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan dapat dipertanggung jawabkan. Keakuratan dalam pelayanan sangat diperlukan agar masyarakat yakin bahwa apa yang ia peroleh sudah benar. Salah satu faktor penunjang dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat adalah kehandalan yaitu kemampuan dalam hal melaksanakan pelayanan. Kinerja aparatur harus sesuai dengan harapan masyarakat, dan tidak membeda-bedakan atas pelayanan yang di dapat kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang sama. Pentingnya kehandalan ini harus tetap berjalan dengan baik agar kepuasan konsumen tetap terjaga sehingga kualitas pelayanan suatu instansi penyedia jasa tidak menurun.

Standar operasional pelayanan merupakan salah satuacuan dari setiap aparatur untuk menciptakan sebuah pelayanan yang tidak mengecewakan masyarakat. Mengevaluasi setiap harinya

dimaksudkan untuk memperbaiki setiap kekurangan hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan itu sendiri.

Kesigapan dari aparatur untuk melayani masyarakat dalam memberikan pelayanan merupakan sebuah usaha untuk menciptakan sebuah pelayanan yang berkualitas. Pelayanan akan berkualitas jika dari aparaturnya sigap dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Gambar 4.10
Bis Antar Kota



Sumber : dokumentasi Peneliti, 2016

Salah satu upaya dari Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mewujudkan faktor kehandalan yaitu menyediakan angkutan yang dapat digunakan dengan baik oleh masyarakat. Misalnya dengan menyediakan bis yang layak pakai seperti dalam gambar 4.10, 4.11 dan 4.12. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Perhubungan Kota bandung akan terbangun dengan baik.

Gambar 4.11
Bis Dalam Kota



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Gambar 4.12
Mini Bis Luar Kota



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Pelayanan yang terpercaya merupakan faktor dari kehandalan, dimana pelayanan yang terpercaya merupakan harapan seluruh masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung. Pelayanan yang terpercaya akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor salah satunya adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh aparatur pelaksana sesuai dengan tugas pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkannya agar kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat mendapatkan hasil yang memuaskan.

Sedangkan pelayanan yang akurat merupakan pelayanan yang berlandaskan dengan azas kejujuran. Aparatur sudah sangat baik dalam memberikan informasi yang sebenarnya kepada masyarakat,selain perhatian utama terhadap kejujuran didalam setiap tindakan, faktor lain yang juga tak kalah pentingnya dalam usaha perwujudan kualitas pelayanan yang baik yaitu tingkat ketepatan waktu dalam melayani masyarakat.

Pelayanan akurat perlu diterapkan untuk menghasilkan sistem kualitas dan teknis yang konsisten dan sesuai dengan kebutuhan, dan untuk mendukung kualitas data informasi. Penerapan pelayanan yang terpercaya akan membantu perusahaan untuk mempertahankan kualitas kontrol dan

menjaga proses-proses pada sebuah lembaga untuk tetap stabil, dan memastikan perusahaan tetap berada pada posisi positif di mata masyarakat. Jika dalam pelaksanaan pelayanan terjadi kesalahan, maka hasil yang didapat menjadi tidak maksimal. Kesalahan yang terjadi dalam proses operasional di suatu perusahaan akan menimbukan kerugian bagi lembaga tersebut. Oleh karena itu segala tugas dan fungsi harus dapat berjalan dengan baik. Peraturan harus dibuat dengan sejelas mungkin agar tidak terjadi kesalahaan presepsi dan informasi yang terdapat dalam pelayanan. Dalam penerapan peraturan dibutuhkan adanya pengawasan dan evaluasi dari pihak manajemen agar penerapan peraturan dapat sesuai dengan standar yang telah dibuat oleh lembaga agar hasil yang dicapai menjadi lebih maksimal.

Pelayanan yang akurat merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan yang berlandaskan kemampuan dalam segala hal oleh aparatur khususnya dalam melaksanakan pelayanan. Kebutuhan masyarakat akan hal pelayanan yang akurat merupakan keinginan dan kebutuhan mereka dalam segala bidang layanan yang diberikan. Khusunya ketika masyarakat sedang melakukan pengaduan keluhan mereka terhadap ketidakpuasan terhadap layanan-layanan yang mereka gunakan tetapi menghadapi kendala sehingga pencapaian kepuasan yang

diterima tidak didapatkan dengan maksimal. Tanggapan dan respon pelaksanaan yang akurat serta tepat sasaran adalah solusi dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang tentunya dilaksanakan oleh aparatur

Berdasarkan hasil wawancara dengan nara sumber dari lapisan masyarakat, Dinas Perhubungan Kota Bandung hanya mau melayani lembaga atau perusahaan lain, dan tidak mau melayani masyarakat secara perorangan. Inilah citra negatif yang tersebar di masyarakat. Padahal sebagai lembaga resmi pemerintah, sudah tercantum dalam peran Dinas Perhubungan, untuk melayani semua lapisan masyarakat.

4.2.3 *Responsiveness*/Ketanggapan Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Memberikan Pelayanan Perizinan Transportasi Darat

Ketanggapan merupakan bayangan atau kesan-kesan yang tinggal dalam ingatan setelah melakukan pengamatan terhadap suatu objek, dengan objek tersebut sudah tidak ada lagi dalam ruang dan waktu pengamatan. terjadinya tanggapan itu harus melalui pengamatan terlebih dahulu. Jadi tanggapan adalah bayangan yang tinggal dalam ingatan kita setelah melalui proses pengamatan terlebih dahulu. Dalam proses pengamatan, tanggapan tidak terikat oleh tempat dan waktu. Selain itu yang menjadi objek

dari tanggapan itu masih kabur dan tidak mendetail dan juga tidak memerlukan adanya perangsang dan bersifat imajiner.tanggapan itu bermula dari adanya suatu tindakan pengamatan yang menghasilkan suatu kesan sehingga menjadi kesadaran yang dapat dikembangkan pada masa sekarang atau pun menjadi antisipasi pada masa yang akan datang.

Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Termasuk apabila terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam pelayanan, maka sebaiknya pihak yang memberikan pelayanan langsung melakukan perbaikan untuk meminimalisir kerugian publik.

Kesediaan dalam membantu masyarakat merupakan suatu pelayanan berkualitas yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sangat dibutuhkannya faktor kesediaan dalam membantu masyarakat, ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa layanan yang diberikan, dengan begitu masyarakat akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, yang nantinya akan menciptakan kepuasan bagi pengguna jasa informasi pariwisata.

Pelayanan dikatakan berkualitas baik apabila aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aspek-aspek dasar pelayanan. Aspek dasar tersebut meliputi aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi dan

kerjasama. Kesediaan dalam membantu dapat diilihat melalui beberapa faktor. Faktor kesediaan dalam membantu dapat dilihat melalui sikap aparatur yang selalu ramah, periang, selalu tersenyum, menyapa semua masyarakat yang membutuhkan informasi, menerima masyarakat tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi dan budaya, sehingga pribadi utuh.

Gambar 4.13
Salah Satu Aparatur Dinas perhubungan Kota Bandung sedang Bertugas di Lapangan



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Sedangkan yang ditemukan di Dinas Perhubungan Kota Bandung, pelayanan yang dirasakan oeh masyarakat dirasakan masih lambat. Meski demikian, penerimaan aparatur terhadap masyarakat yang memerlukan bantuan sudah cukup baik. Aparatur sudah ramah dan selalu berusaha menolong masyarakat yang

merasa kebingungan dalam berhubungan dengan Dinas Perhubungan Kota Bandung. Seperti yang dikemukakan oleh Riri Rianti sebagai salah satu pengguna terminal Leuwipanjang Kota bandung yang sempat merasa kebingungan pada saat akan menunggu bis, ia merasa cukup terbantu dengan adanya aparatur Dinas Perhubungan Kota bandung yang dapat dijumpai degnan mudah di terminal Leuwipanjang Kota bandung. Akan tetapi, masyarakat menganggap bahwa semua urusan dengan pemerintah pasti tidak bisa cepat. Masyarakat berpikir bahwa prosedur yang berlaku terlalu bertele-tele, sehingga akan menghabiskan banyak waktu.

Selain ketersediaan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung yang dapat dengan mudah ditemukan di segala penjuru terminal Leuwipanjang Kota Bandung, berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna terminal, ditemukan bahwa kebanyakan supir yang disediakan oleh Organda, merupakan supir profesional. Jarang sekali ditemui supir yang bersikap tidak profesional seperti membawa kenadaraan secara ugal-ugalan, mengemudi pada saat mengantuk. Tetapi, masih ada beberapa supir bis yang sering terlihat menggunakan telepon genggam pada saat sedang mengemudi.

4.2.4 *Assurance*/Jaminan Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Memberikan Pelayanan Perizinan Transportasi Darat

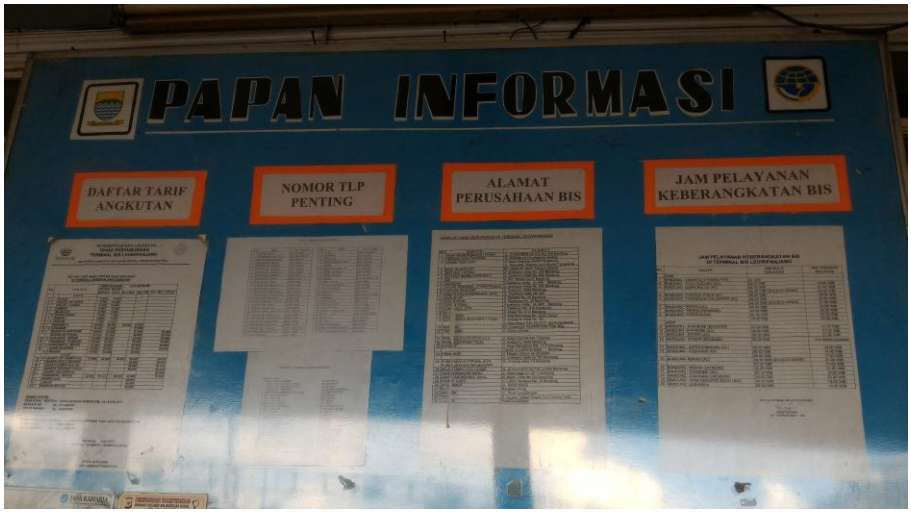
Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi publik terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan. Dimensi ini memiliki dua komponen, yaitu kompetensi pegawai (keterampilan dan pengetahuan pegawai), serta kredibilitas pemerintah (misalnya reputasi dan prestasi pemerintah). Kualitas pelayanan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung haruslah mampu memenuhi segala bentuk kebutuhan masyarakat dalam memperoleh layanan yang diperlukan.

Gambar 4. 14
Papan Informasi Sebagai Media Sosialisasi



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Gambar 4.15
Papan Informasi



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Sosialisasi Dinas Perhubungan Kota Bandung masih kurang terasa oleh masyarakat Kota Bandung sendiri. Informasi yang dapat ditemukan dalam situs resmi masih dianggap kurang lengkap dan tidak selalu diperbaharui. Hal ini tentu membuat masyarakat merasa kerepotan apabila harus mendatangi kantor Dinas Perhubungan, hanya untuk mendapat informasi tertentu. Hal ini terutama dirasakan oleh masyarakat daerah pinggiran, yang letak domisilinya cukup jauh dengan kantor Dinas Perhubungan. Hanya saja, didalam terminal Leuwipanjang Kota Bandung, sosialisasi sudah dilakukan dengan memasang beberapa papan informasi di beberapa tempat yang banyak dilalui oleh calon penumpang.

Aparatur merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan suatu kualitas

pelayanan. Aparatur merupakan sumber daya manusia yang sangat berperan penting terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung. Aparatur merupakan penggerak dari suatu pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Kemampuan dan keahlian dari sumber daya manusia itu sendiri dalam menjalankan tugasnnya merupakan salah satu kewajiban yang harus dimiliki karena hal tersebut menunjukan bahwa para aparatur memiliki kualisikafi yang diperlukan dalam menjalankan tugas dalam memberikan pelayanan secara profesional. Personel atau aparatur harus memenuhi ketepatan dan kelayakan antara jumlah staf yang dibutuhkan dan keahlian sesuai dengan yang dimiliki agar pelaksanaan tugas pekerjaan yang di tanganinya berjalan dengan baik.

Perilaku aparatur dalam melaksanakan tugasnya harus mematuhi aturan yang berlaku dan jujur dalam melaksanakan pekerjaannya. Aparatur harus mampu bersikap adil dan bertanggung jawab dalam melaksanakan kewajibannya setelah mendapatkan hak-haknya. Kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh aparatur tersebut.

Keramahan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan juga merupakan faktor yang sangat penting untuk menjaga

hubungan baik dengan masyarakat. Komunikasi yang baik merupakan hal penting yang harus dimiliki tiap aparatur sebagai penunjang keberhasilan suatu kualitas pelayanan yang baik.

Gambar 4.16
Aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Kantor dinas Perhubungan Kota Bandung memiliki 479 orang aparatur. Diantaranya dengan tingkat pendidikan pasca sarjana (S2) sejumlah 13 orang, sarjana (S1/D.IV) berjumlah 75 orang, D3/Sarjana Muda berjumlah 8 orang, D2 berjumlah 3 orang, D1/SLTA berjumlah 307 orang, SLTP berjumlah 36 orang, dan sisanya berjumlah 37 orang dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar.

Bila dilihat berdasarkan pendidikan perjenjangan/Teknis, terdapat 11 orang Spama, 25 orang Adumia/Adum, 16 orang

PPNS, 29 orang PKB, dan 1774 orang Juru Parkir. Sedangkan berdasarkan pangkat/golongan, terdiri dari 8 orang golongan IV, 109 orang golongan III, 297 orang golongan II, serta sisanya berjumlah 65 orang merujpakan golongan I.

Berdasarkan esselonnering, terdapat 1 orang eselon IIB (Kepala Dinas), 1 orang eselon IIA (Sekretaris), 4 orang eselon IIIB (kasubag, kasi, ka UPTD),serta 3 orang eselon IVB (kasubag TU UPTD).

Dengan paparan jumlah aparatur diatas, tenaga sumberdaya manusia yang terapat di kantor Dinas Perhubungan Kota bandung masih dirasa kurang memadai, terutama kurang pada bagian tenaga ahli. Selain masih memerlukan sejumlah pegawai, baik itu pegawai administrasi maupun tenaga teknis, pegawai di lingkungan Dinas Perhubungan juga masih banyak yang mengalami kesulitan dalam menggunakan berbagai media atau peralatan yang serba modern. Dengan kata lain, masih banyak pegawai Dinas Perhubungan yang kurang pengetahuan dalam menggunakan berbagai fasilitas atau peralatan yang tersedia.

4.2.5 Empathy/Empati Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Memberikan Pelayanan Perizinan Transportasi Darat

Empati merupakan kemampuan orang yang menciptakan keinginan untuk menolong sesama, mengalami emosi yang serupa

dengan emosi orang lain, mengetahui apa yang orang lain rasakan dan pikirkan, mengaburkan garis antara diri dan orang lain. Empati aparatur adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Pada dasarnya, sebuah lembaga sebagai penyedia jasa layanan harus memberikan pengertian dan pengetahuan yang diperlukan masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat. Empati merupakan kemampuan pemerintah untuk memberikan perhatian kepada publik, termasuk kepekaan akan kebutuhan publik. Komponen dari dimensi ini yaitu kemudahan untuk mendapatkan pelayanan serta terjalinnya komunikasi dua arah, antar publik dan pihak pemerintah.

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu baik secara lisan ataupun melalui media. Komunikasi juga dapat diartikan sebagai suatu proses kegiatan penyampaian informasi yang mengandung arti atau satu pihak ke pihak lain dalam usaha untuk mendapatkan saling pengertian. Komunikasi tidak akan tercapai apabila tidak ada komunikator dan komunikan. Komunikator yaitu orang yang menyampaikan informasi atau pesan, sedangkan komunikan yaitu orang yang menerima informasi atau pesan.

Pesan yaitu berita yang mengandung arti yang disampaikan oleh komunikator yang berupa lambang-lambang. Lambang adalah bentuk atau hal-hal yang digunakan sebagai perwujudan penyampaian pesan. Lambang komunikasi dapat berupa gambar, gerakan, warna, bahasa sandi, dan tulisan.

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi yang diberikan aparatur kepada masyarakat. Dalam melakukan komunikasi aparatur dituntut agar melakukan komunikasi yang dapat dipahami oleh masyarakat awam agar tidak ada salah paham dalam menjelaskan sesuatu. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan baik jika adanya sebuah kesepahaman dari aparatur dan masyarakat pengguna layanan.

Komunikasi yang baik merupakan hubungan interaksi antara aparatur dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan. Hubungan interaksi antara aparatur dengan masyarakat dapat dibentuk melalui pemenuhan-pemenuhan kebutuhan masyarakat. Agar muncul komunikasi yang baik antara aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dengan masyarakat yang memiliki kebutuhan, maka diperlukan adanya kesadaran untjuk saling menghormati dan menghargai. Komunikasi yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan menghargai, menjaga rahasia, memberikan perhatian,

menghormati dan responsif. Mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga sangat penting. Komunikasi yang kurang baik akan mengurangi efektifitas dan kompetensi teknis dari pelayanan yang diselenggarakan.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat, ditemukan bahwa untuk berhubungan dengan Dinas Perhubungan Kota Bandung (dalam hal mengurus persuratan), diperlukan biaya yang tinggi. Padahal seringkali, hal ini disebabkan karena banyaknya calo yang menawarkan jasa pada masyarakat, dengan mengatasnamakan perwakilan dari Dinas Perhubungan.