JIUBJ Jurnal Ilmiah
Universitas Batanghari Jambi
Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi 23, 1 (2023): 877-881
DOI: 10.33087/jiubj.v23i1.2630
http://ji.unbari.ac.id/index.php/ilmiah

Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi Umum

Lorena Alfiyani Gultom, Timbul Dompak
Universitas Putera Batam
Correspondence email: pb181010029@upbatam.ac.id, Timbul.Dompak@puterabatam.ac.id

Abstrak. Angkutan umum merupakan salah satu media transportasi yang digunakan oleh masyarakat secara bersama-sama dengan membayar tarif. Kota Batam yaitu Bus Trans Batam, Metro Trans, trayek non-taksi dan Ojek. Beberapa pilihan transportasi umum yang tersedia bagi warga Batam bergantung pada daya beli masyarakat, sehingga dapat memilih moda transportasi yang paling sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Sebagian besar angkutan yang melayani penumpang tidak layak operasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum sudah baik, namun belum optimal karena masih terdapat kekurangan di beberapa aspek.

Kata kunci: Kinerja; Angkutan Umum; Kualitas Pelayanan

Abstract. *Public transportation is one of the transportation media used by the community together by paying tariffs. Batam City, namely Trans Batam Bus, Metro Trans, non-taxi routes and Ojek. Several public transportation options available to Batam residents depend on the people's purchasing power, so they can choose the mode of transportation that best suits the needs and abilities of the community. Most of the transports that serve passengers are in unfit for operation. The research aims to analyze the performance of the Batam City Transportation Service in improving the quality of public transportation services and to analyze the supporting and inhibiting factors of the Batam City Transportation Service's performance in improving the quality of public transportation services. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. The results showed that the performance of the Batam City Transportation Service in improving the quality of public transportation services was good, but not optimal because there were deficiencies in a number of aspects.*

Keywords**:** *Performance Public Transportation, Quality of Service.*

PENDAHULUAN

Indonesia adalah sebuah negara di Asia Tenggara yang terletak di garis khatulistiwa antara benua Asia dan Australia, serta Samudra Pasifik dan Samudra Hindia sehingga Indonesia disebut Nusantara karena berada diantara dua benua dan dua samudra. Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia, dengan 17.508 pulau. Salah satu dari ribuan pulau tersebut adalah Kepulauan Riau. Kepulauan Riau terdapat 5 Kabupaten yaitu Bintan, Karimun, Anambas, Lingga, dan Natuna dan 2 Kota yaitu Kota Tanjung Pinang dan Kota Batam. Kota Batam adalah kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau. Berdasarkan Badan Pusat Statistik Kota Batam, hasil Sensus Penduduk pada tahun 2020 mencapai 1.196.396 jiwa yang tersebar di 12 Kecamatan. Tingkat pertumbuhan saat ini, peningkatan mobilitas masyarakat akan timbul dari pertambahan penduduk. Hal ini berdampak pada semakin berkembangnya berbagai aktivitas masyarakat Kota Batam. Batam merupakan salah satu kota strategis di Indonesia karena dekat dengan Singapura dan Malaysia yang menjadikan Batam sebagai salah satu jalur pelayaran internasional. Maka dari itu tidak heran jika Kota Batam adalah salah satu kota terpopuler di Indonesia yang mengalami pertumbuhan yang luar biasa. (Joko, dkk, 2019)

Akibat perubahan yang terjadi, jumlah aktivitas pergerakan yang terjadi di Kota Batam semakin meningkat sehingga kota tersebut menuntut adanya sistem transportasi. Pemerintah Kota Batam menyediakan pelayanan

jasa transportasi dalam rangka meningkatkan perekonomian kota. Poin utama dalam pelayanan transportasi adalah indikator kinerja yang telah ditetapkan dalam kinerja Dinas Perhubungan, yaitu indikator kinerja sarana dan prasarana transportasi yang terjaga, serta tingkat keamanan dan kenyamanan transportasi jalan. Indikator-indikator tersebut secara umum belum berjalan dengan baik karena kondisi lapangan yang tidak mendukung pelaksanaan indikator kinerja yang telah disusun. (Hardiyansyah, 2018)

Transportasi umum yang beroperasi di Kota Batam yaitu Bus Trans Batam, Angkot/Metro trans, non trayek Taksi dan Ojek. Beberapa pilihan transportasi umum yang tersedia bagi warga Batam tergantung pada daya beli masyarakat, sehingga dapat memilih moda transportasi yang paling sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Perda No. 03 Tahun 2012 tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor, Retribusi Terminal dan Retribusi Izin Trayek Kota Batam bertujuan untuk keselamatan dan kenyamanan penumpang. Hal ini tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan. Pengguna transportasi umum mengatakan bahwa pelayanan angkutan umum di Batam hingga kini terus memburuk. Sebagian besar angkutan yang melayani penumpang dalam kondisi tak layak operasi. Banyak sopir angkot yang sering melanggar lalu lintas dan berhenti tidak sesuai rambu lalu lintas, hal ini yang menyebakan sering terjadinya kecelakaan lalu lintas dan membuat para penumpang merasa tak nyaman dan takut untuk menggunakan layanan transportasi umum (Putut, 2018). Permasalahan lainnya adalah terjadinya kecelakaan maut di Bukit Daeng tepatnya di Jalan R. Suprapto, Batuaji, Kota Batam pada 17 Februari 2020.

Tabel 1
Jumlah Angkutan Umum dalam Trayek di Kota Batam Tahun 2018-2020

No	Jenis Angkutan Trayek utama	Masa Lama Operasi	Tahun		
			2018	2019	2020
1	Layak Usia Operasi	Maksimal 18 Tahun	271	261	224
2	Habis Usia Operasi	Lebih Dari 18 Tahun	346	356	393
	Jumlah		617	617	617
No	**Jenis Angkutan Trayek Cabang**	**Masa Lama Operasi**	**Tahun**		
			2018	**2019**	**2020**
1	Layak Usia Operasi	Maksimal 15 Tahun	269	202	142
2	Habis Usia Operasi	Lebih Dari 15 Tahun	1476	1543	1603
	Jumlah		1745	1745	1745

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Batam (2020)

Ketersediaan sarana dan prasarana dalam layanan transportasi umum menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Dengan meningkatnya jumlah penumpang setiap tahun, banyak faktor yang harus dipertimbangkan, termasuk bus, koridor, halte, dan layanan transportasi lainnya. Sangat penting untuk memiliki kinerja yang kuat dalam rangka mewujudkan visi dan misi Dinas Perhubungan Kota Batam, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berfungsi secara efisien dan membantu masyarakat dalam segala macam tuntutan pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan jenis penelitian ini adalah mendeskripsikan secara akurat dan mampu menggambarkan secara tepat fenomena yang terjadi secara aktual, akurat, dan sistematis sesuai dengan fakta yang ada melalui pengumpulan, penjelasan, dan analisis data secara objektif dalam arti bahwa hasil penelitian ini lebih menekankan pada gambaran Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi Umum. Untuk memperoleh data yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti memilih lokasi penelitian pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Batam yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 2, Sukajadi, Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data untuk mengumpulkan informasi, yakni data primer dan data sekunder.

HASIL

Sejarah terbentuknya Dinas Perhubungan Kota batam berawal dari kegiatan organisasi Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) yang awalanya merupakan bagian dari kantor wilayah lalu lintas angkutan jalan Kepulauan Riau, kemudian dengan melalui berbagai kemajuan pembangunan Kota Batam dan beriringan perkembangan kendaraan begitu cepat, membuat instansi ini terus bertranspormasi sehingga saat ini disebut dengan Dinas Lalu Lintas Angkutan Jalan Kota Batam. Perubahan perkembangan terjadi secara singkat dapat dilihat dari Tahun 1982 dimana tetapkan beberapa pegawai kantor secara begiliran untuk melaksanakan fungsi dari lalu lintas angkutan jalan yaitu melakukan pengujian kendaraan bemotor. Tahun 1984 menjadi kantor UPT lalu lintas angkutan jalan diangkatnya pejabat melalui surat keputusan No 210- II/KW-IV/1984 dimana kepala unit bertanggung jawab kepada kepala wilayah LLAJ. Pada tahun 1989 menjadi kantor lalulintas angkutan jalan Kota madya Batam dengan diangkatnya pejabat melalui surat Nomor 309/547/PHB. Tahun 1991 menjadi kantor cabang dinas LLAJ tingkat I Provinsi Riau di Batam.Pada KPTS.45/I/1999 menjadi suku dinas LLAJ Kota Batam. tahun 2000 menjadi Dinas LLAJ Kota Batam Tentang Pembentukan struktur organaisasi dan tata kerja. Dengan surat keputusan Gubernur Provinsi Riau Nomor KPTS-25/I/2000. (Harbani, 2020)

Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi Umum

Kata kinerja mengacu pada hasil kerja yang telah dicapai individu maupun organisasi, tercapainya kinerja tidak dapat terlepas dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Semakin dekat kinerja sebuah organisasi dengan kinerja standar yang diharapkan, semakin efektif dinilai mereka. Penelitian kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum menurut Pasuraman (Zaenal, 2016) menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator kinerja, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

1. *Tangibles. Tangibles* merupakan indikator pertama yang digunakan sebagai pengukur suatu kinerja. Tangibles berkaitan dengan penampilan fisik mengacu pada penampilan fisik gedung, peralatan, karyawan, dan fasilitas penyedia lainnya. Hasil dari analisis peneliti mununjukkan bahwa dari segi Tangibles, saat ini fasilitas yang tersedia belum cukup memadai di mana dari segi kondisi bus, halte, dan para petugas yang menggunakan seragam masih belum memuaskan bagi masyarakat karena tidak semua transportasi umum yang bisa dikatakan layak dan masih perlu adanya perhatian dari Dinas Perhubungan Kota Batam untuk dilakukan perbaikan.
2. *Reliability. Reliability* merupakan indikator kedua yang digunakan sebagai pengukur kinerja. Reliability berkaitan kapasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat. Hasil dari analisis peneliti menunjukkan bahwa dari segi reliability, saat ini pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Perhubungan Kota Batam sudah cukup memuaskan namun masih terdapat beberapa kendala yang terjadi di lapangan
3. *Responsiviness. Responsiveness* merupakan indikator ketiga yang digunakan sebagai pengukur kinerja. Responsiveness berkaitan dengan keinginan tulus untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan. Hasil dari analisis peneliti menunjukkan dari segi Responsiveness, petugas Dinas Perhubungan sudah cepat tanggap atas setiap keluhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang baik seperti menyediakan beberapa jenis transportasi umum namun, saat dilapangan masih ada kendala dalam merespon setiap keluhan masyarakat.
4. *Assurance. Assurance* merupakan indikator keempat yang digunakan sebagai pengukur kinerja. Assurance berkaitan dengan keahlian, kesopanan, dan kapasitas karyawan untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan. Hasil dari analisis peneliti menunjukkan dari segi Assurance, pegawai Dinas Perhubungan sudah menguasai pengetahuan sesuai bidangnya masing-masing dan dalam penerepan SOP belum sepenuhnya dilakukan dengan baik karena masih ditemukan petugas dilapangan tidak memberikan pelayanan yang tepat waktu dan kurangnya keramahan dan kesopanan petugas transportasi umum.
5. Emphaty. Emphaty merupakan indikator kelima yang digunakan sebagai pengukur kinerja. Emphaty berkaitan dengan perhatian individual pemerintah kepada masyarakat. Hasil dari analisis peneliti menunjukkan dari segi Emphaty, pegawai Dinas Perhubungan menerima seluruh keluhan ataupun masukan dari masyarakat dan melakukan beberapa cara agar dapat mengetahui apa yang

masyarakat butuhkan seperti membuat media sosial seputar Dinas Perhubungan sebagai tempat masyarakat untuk mengadu atau menyampaikan keluhannya serta membuat aplikasi SIPTB agar masyarakat mendapat informasi yang akurat tentang Bus Trans Batam. Petugas yang ada dilapangan juga sudah cukup memberikan pelayanan yang baik dan tidak membedakan status sosial.

Faktor yang Memengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang memengaruhi Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam menggunakan teori dari Lian (2017) yaitu terdapat empat faktor yang memberikan pengaruh kepada kinerja yaitu Motivasi, Pengetahuan, Keterampilan, dan Sikap.

1. Motivasi. Motivasi menjadi faktor yang penting dalam menyelenggarakan pelayanan transportasi umum. Pelayanan hanya dapat diberikan dengan baik jika para pelaksana pelayanan tersebut memiliki motivasi yang baik dalam memberikan layanan. Petugas Dinas Perhubungan Kota Batam dalam memberikan pelayanan transportasi umum kepada masyarakat dengan motivasi yang baik, sehingga pelayanan yang diberikan baik pula.
2. Pengetahuan. Faktor kedua yaitu pengetahuan, hal ini harus dimiliki oleh setiap petugas layanan agar dapat optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini agar petugas dapat memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, serta pengetahuan menjadikan pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik disaat petugas memiliki pengetahuan yang mumpuni. Dinas Perhubungan Kota Batam telah memiliki pengetahuan yang mumpuni dalam memberikan pelayanan transportasi umum
3. Keterampilan. Faktor selanjutnya merupakan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan. Keterampilan menjadi faktor yang memengaruhi kinerja, karena keterampilan menentukan sebuah pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik atau sebaliknya. Keterampilan yang dimiliki petugas Dinas Perhubungan Kota Batam sudah mumpuni dalam memberikan pelayanan transportasi umum kepada masyarakat.
4. Sikap. Faktor keempat sekaligus terakhir yaitu sikap. Sikap dari petugas pelayanan memengaruhi kinerja dari Dinas Perhubungan Kota Batam, maka dari itu sikap harus diperhatikan agar dapat melahirkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam hal ini, petugas Dinas Perhubungan Kota Batam telah memiliki sikap yang baik dalam memberikan pelayanan transportasi umum kepada masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum telah baik, namun belum optimal karena terdapat kekurangan pada sejumlah aspek. Adapun simpulan yang diperoleh oleh peneliti sebagai berikut: Dinas Perhubungan Kota Batam dalam menyelenggarakan pelayanan transportasi umum kepada masyarakat telah cukup baik, dapat dilihat dari indikator kinerja yang diungkapkan oleh Pasuraman (Zaenal, 2016) yaitu aspek tangible masih belum optimal, dapat dilihat dari jumlah halte yang belum memadai karena kegiatan pelebaran jalan sehingga banyak halte yang semula telah baik terpaksa harus digusur atau dibongkar. Aspek reliability sudah baik, terlihat dari para pegawai dan petugas telah menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Aspek responsiviness, Dishub Kota Batam telah merespon seluruh keluhan dan kebutuhan dari masyarakat. Selanjutnya Aspek assurance, pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam sudah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik serta sopan santun memberikan pelayanan transportasi umum kepada masayarakat. Indikator kelima yaitu emphaty, Dishub Kota Batam telah memiliki perhatian kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan transportasi umum. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum sudah sangat optimal baik itu dari motivasi, pengetahuan, keterampilan, maupun sikap sebagaimana yang diungkap oleh Lian (2017).

DAFTAR PUSTAKA

Harbani. 2020. *Metode Penelitian Administrasi P*ublik. Bandung: Alfabeta.

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.

Joko, dkk. 2019. Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bungo Dalam Meningkatkan

Pendapatan Asli Daerah Melalui Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor. 1(4).

Lian, B. 2017. *Kepemimpinan dan Kualitas Kinerja Pegawai*. Palembang: Noerfikri Offset.

Putut, A. 2018. Pelayanan Angkutan Umum di Batam Buruk. Retrieved From Https://Batampos.Co.Id/2018/03/09/Pelayanan-Angkutan-Umum-Di-Batam-Buruk/

Zaenal, D. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government dnd Good Governance. Bandung*, Pustaka Setia Bandung.