

## REFORMASI PELAYANAN TRANSPORTASI KOTA MAKASSAR

**Muh Jusuf Radja**

(Dosen Tetap Stiem Bongaya Makassar)

**Abstract.** Untuk mewujudkan sektor transportasi dapat menjadi lokomotif ekonomi Indonesia khususnya di Makassar maka pemerintah harus melakukan langkah-langkah yang strategis didalam membangun basis transportasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Salah satunya adalah merekonstruksi sistem transportasi jalan serta memperbaiki etika masyarakat, . Transportasi jalan merupakan bagian dari sektor transportasi yang mempunyai peranan penting dan strategis dalam memperlancar pembangunan dan memperkuat kesatuan dan persatuan bangsa. Jenis penelitian ini adalah kualitatif melalui pendekatan fenomenologi

**Keywords :** *Transportasi, System, Kontruksi, Transportasi*

### PENDAHULUAN

#### A. Latar belakang

Transportasi mempunyai peranan yang sangat penting bagi kehidupan berbangsa dan bernegara terutama bagi kelancaran pembangunan. Transportasi yang diartikan sebagai “suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana yang didukung oleh tata laksana dan sumber daya manusia membentuk jaringan prasarana dan jaringan pelayanan” mempunyai fungsi sebagai penggerak, pendorong dan penunjang pembangunan. Dapat dikatakan bahwa keberhasilan pembangunan sangat tergantung pada peran sector transportasi.

Kerumitan persoalan itu menyatu dengan variabel pertambahan jumlah penduduk yang terus meningkat, jumlah kendaraan bermotor yang bertambah melebihi kapasitas jalan, dan perilaku masyarakat yang masih mengabaikan peraturan berlalu lintas di jalan raya. Kegagalan sistem transportasi mengganggu perkembangan suatu wilayah/kota, mempengaruhi efisiensi ekonomi perkotaan, bahkan kerugian lainnya. Isu - isu ketidaksepadanan misalnya, dapat berakibat pada masalah sosial, kemiskinan (*urban/rural poverty*) dan kecemburuan sosial.

Dampak dari kegagalan sistem transportasi antara lain pembangunan jalan yang menyingkirkan masyarakat akibat pembebasan lahan, perambahan ruang-ruang jalan oleh pedagang kaki lima, penggunaanruang jalan untuk parkir secara ilegal, dan makin terpinggirkannya angkutan-angkutan tradisional seperti becak dan semacamnya yang berpotensi menciptakan kemiskinan kota. Kemiskinan telah menjerat kelompok masyarakat berpenghasilan rendah akibat dari sistem transportasi yang tidak mampu melindungi mereka.

Transportasi di kota Makassar berkembang seiring dengan berkembangnya jumlah penduduk, meningkatnya kesempatan kerja, dan meningkatnya tingkat pendapatan masyarakat. Permasalahan yang tengah

dihadapi kota Makassar terutama adalah kemacetan lalu lintas. Kemacetan muncul dipengaruhi oleh gaya hidup warga kota sendiri. Gaya hidup yang cenderung pragmatis, konsumeris, dan hedonis. Masyarakat pada kondisi transisi mudah terbawa pada arus informasi sehingga mudah untuk dipengaruhi (Anonim, 2006).

Pola pengambilan kebijakan transportasi yang terlalu menganakemaskan jalan darat, justru dimanfaatkan oleh kelompok tertentu untuk menguatkan lobi-lobi ekonomi guna mencapai keuntungan. Kondisi kota Makassar yang terus mengalami kemacetan, persoalan transportasi public menjadi isu penting untuk mendapatkan solusi. Berbagai pihak mengusulkan pembenahan transportasi secara massal.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana pengelolaan Transportasi Publik yang baik dan professional

### **Pelayanan Publik**

Menurut Kamus Webster's New World College (1996: 1226), pelayanan berarti (1) *work done for a master orfeodal lord*; dan (2) *work done or dutyperformed for another or others*. Pengertian ini mengandung empat dimensi pelayanan, yakni: yang dilayani, yang melayani, sumber legitimasi pelayanan, dan bentuk aktivitas pelayanan (yang mengandung serangkaian tugas) itu sendiri.

Menurut Kamus Webster's New World College Dictionary (1996: 1.087) memberikan dua makna tentang pelayanan publik, yakni: (a) *employment bythe government, especially throughcivil service employee*; (b) *some service performed for the public with no direct, charge, as by a private corporation*.

#### **1. Prinsip - prinsip Pelayanan Publik**

Beberapa prinsip pokok (Irfan Islamy, 1999) yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik termasuk pula pada manajemen pemerintahan daerah yang Kantor Kecamatan ada di dalamnya, maka dalam aspek internal organisasi perlu memperhatikan aspek yaitu:

- a. Prinsip AksestabilitasPrinsip Kontinuitas
- b. Prinsip Teknikalitas,
- c. Prinsip Profitabilitas,
- d. Prinsip Akuntabilitas,

#### **2. Standar Pelayanan Publik**

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanyakepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

### **Reformasi pelayanan publik**

Dalam pemahaman teori *Governance* teori yang mencoba menjelaskan secara makro proses-proses perubahan dalam

kepemerintahan, krisis ini disebabkan oleh masih kuatnya hegemoni negara, ditandai oleh dominannya pengaruh Negara atas segala aspek kehidupan, termasuk urusan penyelenggaraan pelayanan publik. Kondisi yang demikian mewarnai kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Berlatar pada perubahan teknologi, kultur, politik, sosial dan ekonomi yang demikian cepat, amat diperlukan keputusan politik dari pihak negara/pemerintah untuk secara serius dan konsisten mereformasi model pelayanan publiknya.

Tugas birokrasi pemerintahan adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan di antara warga Negara dan kelompok komunitas. Ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung dalam kebijakan pelayanan publik harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan public juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik yang dihasilkan merupakan interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan masyarakat pengguna layanan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme control di dalam dirinya (*built incontrol*). Dengan demikian segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui dan mendapatkan jalan keluarnya.

Sistem pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat penggunaannya. Ini berarti organisasi birokrasi harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna layanan dengan menyediakan system pelayanan dan strategi yang tepat. Sementara para pakar teori *Governance* membuktikan bahwa negara/pemerintah kini tidak lagi diyakini sebagai satu satunya institusi yang mampu secara efisien, ekonomis dan adil, dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Demikian susahnyamewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang *non diskriminatif* tanpa membedakan asal usul warga negara, kesukuan, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepartaian dalam birokrasi penyelenggara pelayanan kepada publik.

### **Transportasi**

Transportasi secara umum (Dinas Perhubungan,1997) dapat diartikan sebagai kegiatan perpindahan barang dan atau manusia dari tempat asal ke tempat tujuan membentuk suatu hubungan yang terdiri dari tiga bagian yaitu: ada muatan yang diangkut, tersedianya sarana sebagai alat angkut, dan tersedianya prasarana jalan yang dilalui. Proses transportasi merupakan gerakan dari tempat asal pengangkutan dimulai ke tempat tujuan kemana kegiatan pengangkutan diakhiri. Proses transportasi tercipta akibat perbedaan kebutuhan antara manusia satu dengan yang lain, antara satu tempat dengan tempat yang lain, yang bersifat kualitatif dan mempunyai ciri berbeda sebagai fungsi dari waktu, tujuan perjalanan,

jenis yang diangkut, dan lain-lain. Fungsi transportasi adalah untuk menggerakkan atau memindahkan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sistem tertentu untuk tujuan tertentu. Transportasi dilakukan karena nilai dari orang atau barang yang diangkut akan menjadi lebih tinggi di tempat lain (tujuan) dibandingkan di tempat asal. (Morlok, 1995).

Kegiatan pengangkutan selalu melibatkan banyak lembaga karena fungsi dan peranan masing-masing tidak mungkin seluruhnya ditangani oleh satu lembaga saja. Karena demikian banyak pihak dan lembaga yang bersangkutan paut, maka diperlukan suatu sistem untuk menangani masalah pengangkutan, (Nasution, 2004).

Pelaksanaan kegiatan transportasi adalah suatu perpindahan barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain, yang mana dalam hal ini mengisyaratkan adanya suatu pergerakan dari satu tempat ke tempat lainnya dalam rangka memperoleh kebutuhan yang hendak dicapainya pada tempat tujuan. Sistem transportasi secara menyeluruh masing-masing saling terkait dan saling mempengaruhi. Sistem transportasi tersebut terdiri dari sistem kegiatan, sistem jaringan prasarana transportasi, sistem pergerakan lalu lintas, dan sistem kelembagaan (Tamin, 2000).

Dalam sejarah perkembangan manusia terhadap perkembangan kota dapat kita lihat bahwa manusia selalu berhasrat untuk bepergian dari suatu tempat ke tempat lain guna mendapatkan keperluan yang dibutuhkan. Dalam hal ini manusia sangat membutuhkan suatu sarana transportasi yang disebut moda atau angkutan.

Penyerapan tenaga kerja merupakan jumlah tertentu dari tenaga kerja yang digunakan dalam suatu unit usaha tertentu atau dengan kata lain penyerapan tenaga kerja adalah jumlah tenaga kerja yang bekerja dalam suatu unit usaha. Dalam penyerapan tenaga kerja ini dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Tenaga kerja merupakan salah satu faktor produksi yang digunakan dalam melaksanakan proses produksi. Dalam proses produksi tenaga kerja memperoleh pendapatan sebagai balas jasa dari usaha yang telah dilakukannya yakni upah. Maka pengertian permintaan tenaga kerja adalah tenaga kerja yang diminta oleh pengusaha pada berbagai tingkat upah (Boediono, 1984).

Menurut (Ehrenberg, 1998) menyatakan apabila terdapat kenaikan tingkat upah rata-rata, maka akan diikuti oleh turunnya jumlah tenaga kerja yang diminta, berartikan terjadi pengangguran. Atau kalau dibalik, dengan turunnya tingkat upah rata-rata akan diikuti oleh meningkatnya kesempatan kerja, sehingga dapat dikatakan bahwa kesempatan kerja mempunyai hubungan terbalik dengan tingkat upah. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Kuncoro (2001), di mana kuantitas tenaga kerja yang diminta akan menurun sebagai akibat dari kenaikan upah. Apabila tingkat upah naik sedangkan harga input lain tetap, berarti harga tenaga kerja relatif lebih mahal dari input lain. Situasi ini mendorong pengusaha untuk mengurangi penggunaan tenaga kerja yang relatif mahal dengan input-

input lain yang harga relatifnya lebih murah guna mempertahankan keuntungan yang maksimum.

Menurut Warpani (1990) anggota masyarakat pemakai jasa angkutan dikelompokkan dalam dua golongan besar yaitu *paksawan* yaitu mereka yang tidak mampu memiliki kendaraan atau menyewa sendiri, dan *pilihwan* yaitu mereka yang mampu. Tujuan utama keberadaan angkutan kota adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang aman, cepat, murah, dan nyaman bagi masyarakat. Karena sifatnya yang massal, maka diperlukan adanya kesamaan diantara para penumpang berkenaan dengan asal dan tujuan. Sektor jasa angkutan kota pada dasarnya banyak menyerap tenaga kerja, akan tetapi kurangnya perhatian dari Pemerintah dan berbagai pihak yang terkait masih kurang peka dengan masyarakat kurang mampu yang ingin hidupnya lebih sejahtera. Sehingga dengan begitu banyaknya penyerapan tenaga kerja pada sektor jasa angkutan kota haruslah diimbangi dengan kualitas yang juga harusnya lebih memadai.

Ada berbagai rupa transportasi itu namun demikian untuk setiap bentuk transportasi itu terdapat empat unsur transport yaitu jalan, kendaraan atau alat angkutan, tenaga penggerak dan terminal. Dalam hubungan ini perbaikan dari pada salah satu atau lebih dari unsur-unsur transportasi tersebut. Namun demikian perbaikan sistem transportasi secara keseluruhan akan dapat pula berlangsung bilamana diusahakan atau terdapat perbaikan dalam organisasi, sistem dan pengaturan transportasi yang bersangkutan.

Pada dasarnya pengangkutan atau pemindahan penumpang dan barang dengan transportasi ini adalah dengan maksud untuk dapat mencapai ketempat tujuan dan menciptakan/menaikan utilitas (kegunaan) dari barang yang diangkut. Utilitas yang dapat diciptakan oleh transportasi atau pengangkutan tersebut. Khususnya untuk barang yang diangkut, pada dasarnya ada dua macam yaitu: (1) utilitas tempat atau place utility dan (2) utilitas waktu atau time utility

- (1) Place utility
- (2) Time Utility

### **Karakteristik dan Pola Aktivitas Angkutan Kota**

Angkutan kota beroperasi menurut trayek kota yang sudah ditentukan. Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No 68 tahun 1993, trayek kota seluruhnya berada dalam suatu wilayah Kota. Menurut Setijowarno dan Frazila (2001), trayek pelayanan angkutan kota dipengaruhi oleh data perjalanan, penduduk, dan penyebarannya, serta kondisi fisik daerah yang akan dilayani oleh angkutan kota. Sebagai angkutan kota, pelayanan angkutan kota dalam mengangkut penumpang dibagi dalam 3 (tiga) aktivitas operasional (Wells, 1975), yaitu: **Kolektor**, dari wilayah permukiman yang tersebar luas dan/atau tempat kerja dan tempat perbelanjaan. Karakteristik operasinya sering berhenti untuk menaikturunkan penumpang, berpenetrasi ke kawasan perumahan. **Line Haul**, antara wilayah permukiman dan tempat kerja dan tempat

perbelanjaan (dari kota ke kota). Karakteristik operasinya bergerak dengan kecepatan yang tinggi dan jarang berhenti. Karena melakukan perhentian di tengah-tengah operasi maka daya tarik dan efektifitas operasinya akan berkurang, meskipun tentu saja beberapa perhentian yang penting tetap dilakukan. **Distribusi**, ke tempat kerja dan tempat perbelanjaan dan/atau wilayah permukiman. Karakteristik operasinya melakukan perhentian tetapi tidak terlalu sering.

Pola pergerakan yang terdapat pada setiap kota tidaklah sama antar satu dengan lainnya, hal ini ini karena adanya perbedaan pola dalam pemanfaatan tata guna lahan dan bentuk kota. Perbedaan aktivitas yang dilakukan pada atau atas tata guna lahan sangat berpengaruh terhadap tarikan akan permintaan dan kebutuhan masyarakat terhadap sarana angkutan kota.

### **Permintaan Jasa Angkutan Kota**

Jasa angkutan kota merupakan bagian dari suatu sistem transportasi kota. Tingkat kebutuhan angkutan kota erat kaitannya dengan pola pergerakan atau penyebaran perjalanan (trip distribusi) pengguna jasa angkutan kota (penumpang). Kecenderungan masyarakat kota menggunakan kendaraan pribadi dalam mengadakan perjalanan pada tingkat-tingkat tertentu dapat menimbulkan masalah transportasi yang memerlukan penyelesaian. Salah satu cara menurunkan tingkat penggunaan kendaraan pribadi adalah meningkatkan sistem pelayanan angkutan kota, sehingga pemakai kendaraan pribadi berkeinginan menggunakan jasa angkutan kota. Struktur Perekonomian sebuah kota yang relatif maju ditandai dengan semakin besarnya peran sektor jasa dalam menopang perekonomian kota tersebut, sehingga diharapkan peran sektor tersebut akan terus mendominasi dalam memberikan kontribusi nilai tambah terhadap perekonomian.

### **Penduduk**

Semakin banyak jumlah penduduk, maka peningkatan pada sektor jasa angkutan kota juga akan ikut meningkat itu dikarenakan tidak semua orang memiliki kendaraan pribadi. Sehingga akan banyak orang yang akan menggunakan angkutan kota untuk melakukan segala aktifitasnya dengan begitu banyak pihak yang merasa diuntungkan dan menimbulkan efek yang positif bagi kedua belah pihak antara penyedia jasa dan pengguna jasa tersebut. Dengan begitu bisa kita katakan bahwa penduduk akan menggunakan jasa angkutan kota, apabila pelayanan yang diberikan dapat menimbulkan rasa nyaman dan harganyaapun relatif murah, sehingga dengan begitu sama-sama memperoleh keuntungan.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengelolaan Transportasi Publik Yang Baik Dan Profesional**

Manfaat terbesar bagi pengendara dan bukan pengendara dari peningkatan perbaikan transportasi publik akan sangat membantu mengurangi kemacetan jalan, polusi udara, serta konsumsi minyak dan energi. Kota merupakan sebuah ciptaan yang bertujuan untuk memaksimalkan pertukaran (barang-barang, jasa, hubungan persahabatan, pengetahuan dan gagasan), serta meminimalisasi perjalanan. Peran transportasi adalah untuk memaksimalkan kegiatan pertukaran.

Kajian tentang transportasi bisa dilakukan dari berbagai perspektif, yaitu dari lingkup pelayanan spasialnya yang menjadi dasar bagi birokrasi dalam membagi kewenangan pengaturan penyelenggaraan transportasi. Transportasi dipilah menjadi transportasi privat dan publik. Transportasi publik dapat diartikan sebagai angkutan umum, baik orang maupun barang, dan pergerakan dilakukan dengan moda tertentu dengan cara membayar.

Fenomena transportasi publik terkait dengan logika modernisasi dan kapitalisme. Fenomena mencuatnya persoalan transportasi publik di kota-kota besar di Indonesia saat ini tidak dapat diselesaikan secara teknis saja. Bagi pemerintah penyelenggaraan transportasi publik berarti adanya pemerintah membuat kebijakan untuk pengadaan transpor itu mulai dari yang bersifat teknis, sosiologis hingga politis, seperti pengadaan lahan, penataan ruang, modal, dan sebagainya. Ini berlanjut pada interaksi pemerintah dengan kekuatan kapital. Untuk membangun sistem transportasi publik berkelanjutan perlu adanya revitalisasi dalam semua aspek yang berkaitan dengan transportasi publik. Pemerintah kota berperan penting dalam membuat perencanaan dan implementasi kebijakan transportasi publik.

Berbagai kebijakan yang mempengaruhi masalah transportasi harus di harmonisasikan, sehingga keduanya dapat berjalan seiring, misalnya, program untuk mendorong penggunaan transit massa dan mengurangi perjalanan dengan mobil berpenumpang satu (*single-occupant car travel*).

Hal penting lainnya adalah meningkatkan integrasi transportasi dan perencanaan pemanfaatan lahan. Peningkatan dalam elemen tunggal dan terpisah dari sistem transit atau rencana transportasi, jarang memiliki pengaruh yang kuat. Sedangkan pendekatan sistematis dapat memunculkan energi untuk memperkuat sistem transportasi dan memperbaikinya.

### **Sistem Transportasi Berkelanjutan**

Sistem transportasi berkelanjutan lebih mudah terwujud pada sistem transportasi yang berbasis pada penggunaan angkutan umum dibandingkan dengan sistem yang berbasis pada penggunaan kendaraan pribadi. Sistem transportasi berkelanjutan merupakan tatanan baru sistem transportasi di era globalisasi saat ini. Persoalan transportasi menjadi

persoalan yang memerlukan perhatian dan kajian dari berbagai perspektif ilmu (Schipper, 2002:11 -25). Pada awal penyelenggara pemerintahan mau menerapkan sistem transportasi berkelanjutan ( *sustainable transportation*).

Sebetulnya apakah sistem transportasi yang berkelanjutan itu? Jika kita merujuk pada beberapa literatur yang ada, sistem transportasi yang berkelanjutan adalah suatu system transportasi yang dapat mengakomodasikan aksesibilitas semaksimal mungkin dengan dampak negatif yang seminimal mungkin. Sistem transportasi yang berkelanjutan menyangkut tiga komponen penting, yaitu aksesibilitas, kesetaraan dan dampak lingkungan.

Aksesibilitas diupayakan dengan perencanaan jaringan transportasi dan keragaman alat angkutan dengan tingkat integrasi yang tinggi antara satu sama lain. Kesetaraan diupayakan melalui penyelenggaraan transportasi yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat, menjunjung tinggi persaingan bisnis yang sehat, dan pembagian penggunaan ruang dan pemanfaatan infrastruktur secara adil serta transparansi dalam setiap pengambilan kebijakan.

Pengurangan dampak negatif diupayakan melalui penggunaan energi ramah lingkungan, alat angkut yang paling sedikit menimbulkan polusi dan perencanaan yang memprioritaskan keselamatan. Memperhatikan kondisi makro yang ada terutama pengaruh iklim globalisasi menempatkan persoalan transportasi menjadi layanan kebutuhan atau aksesibilitas yang harus disediakan oleh Negara. Aksesibilitas transportasi menjadi penting seiring dengan meningkatnya peradaban umat manusia.

### **Keuntungan Publik**

Negara mempunyai peranan penting dalam transportasi publik. Dalam beberapa decade belakangan ini terlihat dahsyatnya perubahan politik ekonomi menuju titik minimal peranannegara, dan pada saat yang bersamaan mencapai titik maksimal peran pengusaha. Ketika badan publik yang menjadi sandaran pengelolaan kepentingan publik, maka pelayanan kepada public mau tidak mau didasarkan pada kemampuan membayar, bukan didasarkan pada penghormatan atas hak-hak warga negara.

Perusahaan memberikan pelayanan kepada publik hanya kalau dirinya bisa memperolehkeuntungan, dan perusahaan tidak bisa dituntut bertanggung jawab terhadap nasib warga Negara yang tidak mendapatkan pelayanan publik (Santosa, 2005).Kemandirian negara sebagai tuntutan kebutuhan industrialisasi serta pembangunan ekonomi, membutuhkan aliansi-aliansi baruantara negara dan kekuatan-kekuatan sosial politik, sosial ekonomi baik dalam tataran nasionalmaupun internasional. Negara sebagai kekuatan mandiri menjadi subyek yang memiliki kepentingan-kepentingan sendiri yang berbeda dengan kepentingan dari kekuatan sosial yang adadi masyarakat (Shin, 1989:7).

Hadiz & Robison (2004) dalam *Organizing Power in Indonesia: The Politics of Oligarchy inan Age of Markets* mendalami kajian atas konflik



dramatis yang terjadi di Indonesia setelah menguatnya kapitalisme pasar internasional (era globalisasi). Dalam skema teori ini, rejim yang ada dalam orde reformasi juga berusaha membandingkan respon kapitalisme pasar itu. Terutama negara hendak mengkonsolidasikan kekuatan otoritarian menghadapi sisa-sisa hegemoni oligarki politik yang sudah mengakar. Berkembangnya praktik patronase bisnis menunjukkan bahwa sentralisasi ekonomi dan politik menjadikan negara sebagai aktor utama. Negara menjadi tumbuh kuat dan sebagai sebuah negara otoriter birokratis rente yang memunculkan para pemburu rentedi kalangan pejabat pemerintah.

Permasalahan transportasi publik perkotaan terus meningkat bersamaan dengan meningkatnya kegiatan social dan ekonomi yang diikuti dengan pertumbuhan permintaan perjalanan di Surabaya telah menimbulkan berbagai macam permasalahan transportasi, antara lain adalah: kemacetan lalu lintas dan struktur perkotaan.

### **Kebijakan Transportasi Publik**

Tidak hanya pemerintah yang menghadapi masalah dalam mengelola transportasi publik, tetapi juga operator/pengusaha menghadapi masalah yang mencakup hal-hal berikut: (1) keuntungan yang rendah karena pembatasan tarif dan biaya-biaya yang meningkat, (2) tidak ada kepastian kelaikan usaha, (3) efisiensi yang rendah disebabkan penundaan lama di terminal, (4) operator sebagai penyewa bus, bukan operator bus, (5) operasi dibatasi oleh sistem perizinan, beberapa operator pada satu trayek, dan berbagai pungutan liar, (6) keuntungan yang menurun karena peningkatan kemacetan, (7) hampir tidak ada ruang untuk prakarsa trayek-trayek baru atau jenis-jenis pelayanan baru, (8) operator sebagai penyewa bus, bukan operator bus, dan (9) keuntungan yang menurun karena peningkatan kemacetan.

### **Pelayanan publik di bidang transportasi**

Mengingat keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah, bisa saja pemerintah memberikan ruang gerak yang lebih luas bagi swasta untuk ikut serta dalam penyelenggaraan kepentingan umum. Seiring dengan kemajuan zaman serta kecanggihan teknologi, tuntutan masyarakat untuk selalu memperoleh pelayanan yang lebih baik dan berkualitas dalam pelayanan transportasi kota juga semakin terasa. Kondisi ini memperkuat posisi swasta agar dapat segera ambil bagian dalam menyelenggarakan dan mengusahakan transportasi kota.

Masyarakat sebagai pengguna jasa yang sekaligus sebagai konsumen dan pelanggan dari jasa pelayanan transportasi kota sangatlah wajar apabila mengharapkan agar kualitas pelayanan transportasi kota ini semakin baik. Kepuasan pelanggan dalam menikmati jasa pelayanan ini menjadi isu pokok.

Menurut Abbas Salim(1998: 18) ada beberapa unsure penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan transportasi kota agar dapat memberikan kepuasan kepada parapelanggan yakni : keamanan,

ketepatan, keteraturan, kenyamanan, kecepatan, kesenangan, dan kepuasan.

Bagi Organisasi, lembaga ataupun perusahaan yang bergerak dibidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti organisasi tersebut harus memberikan pelayanan berkualitas (*service quality*) kepada pelanggan. Terdapat sebuah pendekatan pelayanan berkualitas yang populer digunakan kalangan bisnis Amerika dan kini telah menyebar ke berbagai Negara di dunia yaitu yang disebut dengan pendekatan *Service Triangle* (Yamit, 2001: 22).

Pendekatan *Service Triangle* adalah satu model interaktif manajemen pelayanan yang menghubungkan antara perusahaan dengan pelanggannya. Model tersebut terdiri dari tiga elemen dengan pelanggan sebagai focus (Albrecht and Zemke dalam Budi W. Soetjipto) yaitu :

**1. Strategi Pelayanan (*Service Strategy*)**

Strategi pelayanan merupakan strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Standar pelayanan ditetapkan sesuai keinginan dan harapan pelanggan sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan. Strategi pelayanan harus dirumuskan dan diimplementasikan seefektif mungkin sehingga mampu membuat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tampil beda dengan pesaingnya.

**2. Sumberdaya Manusia Yang Memberikan Pelayanan (*Service People*)**

Orang yang berinteraksi secara langsung maupun yang tidak berinteraksi langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tulus (*empathy*), responsif, ramah, terfokus dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya. Perusahaan harus memperhatikan kebutuhan pelanggan internalnya (karyawan) dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, rasa aman dalam bekerja, penghasilan yang wajar, manusiawi system penilaian kinerja yang mampu menumbuhkan motivasi. Tidak ada gunanya perusahaan membuat strategi pelayanan dan menerapkannya secara baik untuk memuaskan pelanggan eksternalnya, sementara pada saat yang sama perusahaan gagal memberikan kepuasan kepada pelanggan internalnya, demikian pula sebaliknya.

**3. Sistem Pelayanan (*ServiceSystem*)**

Sistem Pelayanan adalah prosedur pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik termasuk sumberdaya manusia yang dimiliki perusahaan. Sistem pelayanan harus dibuat secara sederhana, tidak berbelit-belit dan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Untuk itu perusahaan harus mampu melakukan desain ulang system pelayanannya, jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan pelanggan. Desain ulang system pelayanan tidak berarti harus merubah total sistem pelayanan, tetapi dapat dilakukan hanya bagian tertentu yang menjadi titik kritis penentu kualitas pelayanan. Untuk mengukur variable Kualitas Pelayanan Transportasi Kota dalam penelitian

dipergunakan indikator-indikator sebagai berikut :Keamanan, Ketepatan, Keteraturan, Kenyamanan, Kecepatan, Kesenangan, Kepuasan, Keterjangkauan.

Transparansi serta Strategi dan Sistem Pelayanan Menurut Yamit (2001) untuk menuju pada kepuasan pelanggan diperlukan perhatian yang cukup terhadap enam faktor, masing-masing: SDM, training, budaya kerja, leadership, pembinaan dan monitoring. Dengan memperhatikan keenam faktor inilah pelayanan terhadap kepentingan publik akan terjamin kualitasnya, sehingga akan menimbulkan kepuasan konsumen.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini hanya 2 variabel yang akan mendapat penekanan yakni SDM dan pembinaan yang berarti pembinaan dari pejabat pemerintah yang dirumuskan dalam kebijakan-kebijakannya. Berbicara soal kepuasan pelanggan Fandy Tjiptono (1997:119) melihat dari sisi lain. Ia melihat mulai dari kualitas pelayanan internal yang akan mendorong terwujudnya kepuasan karyawan (sebagai pelanggan internal) dan tumbuhnya rasa memiliki diantara mereka.

Dari penjelasan di atas nampak bahwa kualitas pelayanan internal yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada karyawan. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja akan memberikan apresiasi yang positif dalam memberikan pelayanan eksternalnya. Nilai pelayanan eksternal yang positif akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Proses untuk menuju pada tahap kepuasan pelanggan yang menunjukkan adanya kualitas pelayanan terdapat 6 faktor yang menentukan. Salah satu hal penting diantara keenam faktor itu adalah variabel sumber daya manusia yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang akan menjadikan pelanggan puas (Fandi Tjiptono,1997: 121)

## **Kesimpulan**

Fenomena transportasi publik terkait dengan logika modernisasi dan kapitalisme. Fenomena mencuatnya persoalan transportasi publik di kota-kota besar di Indonesia saat ini tidak dapat diselesaikan secara teknis saja. Bagi pemerintah penyelenggaraan transportasi publik berarti adanya pemerintah membuat kebijakan untuk pengadaan transportasi itu mulai dari yang bersifat teknis, sosiologis hingga politis, seperti pengadaan lahan, penataan ruang, modal, dan sebagainya. Ini berlanjut pada interaksi pemerintah dengan kekuatan kapital. Untuk membangun sistem transportasi publik berkelanjutan perludanya revitalisasi dalam semua aspek yang berkaitan dengan transportasi publik. Pemerintah kota berperan penting dalam membuat perencanaan dan implementasi kebijakan transportasi publik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Endang Larasati.2008." *Pelayanan publik dan demokrasi Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara*". JIAKP, Vol. 5, No. 1, Januari 2008.

- Ainur Rofieq.2011." *Pelayanan publik dan welfare state*". Bekasi. governance, Vol. 2, No. 1, November 2011.
- Riyadi Santoso.2010." *Pemenuhan akses pelayanan publik yang adil dan Berkualitas*". Jurnal Madani Edisi II/ Nopember 2010.
- Willy Tri, Bagus S,dkk.2012." *Pola pelayanan publik terpadu studi pada kantor perijinan dan Pelayanan terpadu kota batu*".Universitas Tribhuwana Tungadewi, Malang. Jurnal Reformasi, Volume 2, Nomor 1, Januari – Juni 2012.
- Rumzi Samin.2011." *Reformasi birokrasi*". *Jurnall fisip umrah Vol. 2, No. 2, 2011 : 172 – 182.*
- Endang Larasati.2008." *Reformasi pelayanan publik (public services Reform) dan partisipasi publik*". JIAKP, Vol. 5, No. 2, Mei 2008.
- Eko Prasajo,Kurniawan K.2008. " *Reformasi Birokrasi dan Good Governance: kasus best Practices dari Sejumlah daerah di Indonesia*". Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, UI.22 Juli 2008.
- Riyadi Santoso.2011." *Regenerasi birokrat sebagai kunci keberhasilan Reformasi birokrasi dan pelayanan publik*".Jurnal Madani Edisi/ Mei 2011.
- Caroline.2011." *Studi kelayakan relokasi penumpang terminal mustokoharjo Sebagai salah satu bentuk aplikasi manajemen public Kabupaten pati*". Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan, Vol 2 Nomor 2, Nopember 2011.
- Siti Aminah. " *Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan*". Jurusan Ilmu Politik FISIP, Universitas Airlangga.
- Setyawan Dody.2012." *Sikap apatisme masyarakat dalam pemberantasan korupsi dan patologi birokrasi menuju pelayanan publik prima*". Jurnal Reformasi, Volume 2, Nomor 2, Juli - Desember 2012.
- Tri Aris.2008." *Upaya menciptakan birokrasi yang efisien, inovatif, responsive dan akuntabel*". Fakultas ISIP Universitas Slamet Riyadi Surakarta.
- Widyastuti Mita.2009." *Transparansi dalam penyelenggaraan Pelayanan publik*". Jurnal Paradigma Vol X. No. 2 Desember 2009.
- Alamsyah.2011." *Karakteristik universal pelayanan publik: Sebuah tinjauan teoritik*". Jurnal Borneo Administrator Vol. 7 No. 3 Tahun 2011.
- Harun Alrasyid.2008." *Reformasi birokrasi*".Jurnal Madani Edisi I/Mei 2008.
- Sri Riris.2008." *Penilaian kinerja dalam upaya peningkatan Pelayanan publik*".2008.
- Irawati.2008. " *Pembaruan administrasi dan birokrasi (Sebuah Era Perubahan)*".
- Aufarul Marom." *Kualitas pelayanan transportasi kota semarang Studi Kasus terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Umum : Mobil Penumpang Umum dan Bis Sedang di Kota Semarang*".2008
- Arief Muhammad. " *Kualitas pelayanan publik di bandara internasional sultan hasanuddin makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang)*".2008.

- Rudianto Yayan.2010.”Saling-belajar pemerintah dan private sektor Dalam mewujudkan pelayanan publik yang memuaskan”. Jurnal Madani Edisi I/Mei 2010.
- Burhanuddin et al. *Defisit Pelayanan Publik : Survei Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di DKI Jakarta*. INCIS. Jakarta. 2005
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Considine, Mark. 2001. *Enterprising States . The Public Management of Welfare-to-Work*. Cambride:Cambridge University Press.
- Soenarko, H.SD., (1998), *Public Policy: Pengertian Pokok Untuk Memahami dan Analisa Kebijakan Pemerintah*, CV Papyrus, Cetakan Kesatu, surabaya.
- Ibrahim, Amin, 2004. “*Pokok-Pokok Analisis Kebijakan Publik*”. CV. Mandar Maju, Bandung.
- Dunn, William N., (2000), *Public Policy A nalysis: A n Introduction (Indonesian Edition)*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin, 2004. *Pokok -Pokok Anailisis Kebijakan Publik* , CV. Mandar Maju, Bandung.
- David Osborne dan Ted Gaebler, “*Mewirusahaakan Birokrasi*”, Abdul Rasyid, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1996.
- Agus Dwiyanto dan Bevaola Kusumasari “*Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang Harus Dilakukan?*” dalam Policy Brief, No. II/PB/2003.
- Kamaluddin Rustian.1987.”*Ekonomi Transportasi*”.Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Siagian, SP, 1994, *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi Dan Terapinya*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Simamora, Henry, 1997, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*” Edisi Kedua, Penerbitan STIE YKPN
- Suharno HS. *Reformasi Sumber Daya Manusia*. Dalam Media Auditor, Ed.23 Nopember 2009.
- Nurmandi Achmad. 2009. “*Manajemen Pelayanan Publik*”. Yogyakarta: Tamantirto, kampus Terpadu UMY.
- Sedarmayanti.2009.”*Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*”.Bandung: PT Refika Aditama.
- Prabu Anwar.2009.”*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*”.Bandung:PT Remaja Rosdakarya.
- Kartasmita Ginanjar.2010.”*Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*”. Bandung: Pustaka Reka Cipta.