



EFEKTIFITAS PELAYANAN BIDANG PENGEMBANGAN, KESELAMATAN DAN PENINDAKAN (PKP) PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA MAKASSAR

Andi Noorhayati Amirullah^a, Indriati Amirullah^b, Khaeriyah^c, Muhammad Anas^d

^aAdministrasi Publik, noeramirullah1958@gmail.com, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Yappi Makassar

^bAdministrasi Publik, indyhalie@gmail.com, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Yappi Makassar

^cAdministrasi Publik, khaeriyah.stiyappi@gmail.com, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Yappi Makassar

^dAdministrasi Publik, muhhammadanasnaim02@gmail.com, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Yappi Makassar

ABSTRACT

The study aims to find out how effective the quality of service in the Development, Safety and Enforcement (PKP) Sector at the Makassar City Transportation Service is and to find out what are the inhibiting factors in the Development, Safety and Enforcement (PKP) service at the Makassar City of Transportation Service. The type of research used in this research is descriptive qualitative, the data using quantitative data. The research findings are the effectiveness of the Development, Safety and Enforcement Services (PKP) at the Makassar City Transportation Service has not been effective and also there are several factors that become obstacles in the Development, Safety and Enforcement Sector Services (PKP) at the Makassar City Transportation Service, including; Law Enforcement or Officers, Public Awareness, and Facilities and Infrastructure.

Keywords: service effectiveness, Safety Development and Enforcement Sector (PKP)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui seberapa efektif kualitas pelayanan Bidang Pengembangan, Keselamatan, Dan Penindakan (PKP) Pada Dinas Perhubungan Kota Makassar dan Untuk mengetahui Apa saja Faktor penghambat dalam pelayanan Bidang Pengembangan, Keselamatan dan Penindakan (PKP) Pada Dinas Perhubungan Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data deskriptif kualitatif dengan menggunakan data kuantitatif. Temuan penelitian yaitu efektifitas Pelayanan Bidang Pengembangan, Keselamatan Dan Penindakan (PKP) pada Dinas Perhubungan Kota Makassar belum efektif dan terdapat beberapa Faktor yang menjadi penghambat dalam Pelayanan Bidang Pengembangan, Keselamatan dan Penindakan (PKP) pada Dinas Perhubungan Kota Makassar diantaranya; Penegak Hukum atau Petugas, Kesadaran masyarakat, serta Sarana dan Prasarana.

Kata kunci : efektifitas pelayanan, Bidang Pengembangan Keselamatan Dan Penindakan (PKP)

1. PENDAHULUAN

Efektivitas pada suatu aktivitas dapat dianggap tercapai dengan melihat berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam menjaga kelangsungan proses aktivitas tersebut. Aturan itu berhubungan dengan aturan baik yang berkaitan dengan peserta didik ataupun berkaitan dengan guru, apabila aturan itu berjalan dengan baik maka aturan atau ketetapan tersebut telah berjalan dengan efektif. Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi ukuran untuk menentukan efektif atau tidaknya tujuan dan sasaran dari yang digariskan atau dengan kata lain untuk mengukur tingkat efektivitas adalah perbandingan antara rencana dengan yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai. Semakin tinggi hasil pekerjaan yang dilakukan, tidak tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan, maka hal tersebut dapat dikatakan tidak efektif.

Disamping melakukan pengelolaan pelayanan, birokrasi juga bertugas menerjemahkan berbagai keputusan politik ke dalam berbagai kebijakan publik, dan berfungsi melakukan pengelolaan atas pelaksanaan berbagai kebijakan tersebut secara operasional. Sebab itu di sadari bahwa birokrasi merupakan faktor penentu keberhasilan keseluruhan agenda pemerintahan daerah, termasuk dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dalam keseluruhan skenario perwujudan pemerintahan yang baik (good governance).

Pelayanan pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian masalah pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (front line staff) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan di lain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

Harbani (2007: 128) menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai “aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Dinas Perhubungan merupakan Dinas Daerah yang menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perhubungan. Dalam Surat Keputusan Walikota Malang Nomor 55 tahun 2008 disebutkan tugas pokok Dinas Perhubungan adalah untuk melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah di bidang Perhubungan berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Sementara fungsinya meliputi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang perhubungan
- b. Penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perhubungan
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas operasional di bidang Perhubungan yang meliputi lalu lintas dan parkir, angkutan dan terminal, sarana dan operasional
- d. Pelaksanaan pelayanan teknis administratif Dinas
- e. Pelaksanaan Tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan Tugas dan Fungsinya.

Berdasarkan latar belakang masalah maka dirumuskan permasalahan penelitian yaitu “Bagaimana efektifitas Pelayanan Bidang Pengembangan, Keselamatan Dan Penindakan (PKP) Pada Dinas Perhubungan Kota Makassar?” dan “Apa saja faktor penghambat dalam Pelayanan Bidang Pengembangan, Keselamatan dan Penindakan (PKP) Pada Dinas Perhubungan Kota Makassar?”

2. TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia efektifitas berasal dari kata efektif yang berarti ada pengaruhnya, akibatnya. Efektivitas adalah sesuatu yang memiliki pengaruh atau akibat yang ditimbulkan, manjur, membawa hasil dan merupakan keberhasilan dari suatu usaha atau tindakan, dalam hal ini efektifitas dapat dilihat dari tercapai tidaknya tujuan instruksional khusus yang telah dicanangkan. Dalam pencapaian efektifitas maka dapat dipakai suatu rumus efektifitas berikut ini:

Efektivitas = Output Target/Output Aktual

- a) Jika output (keluaran) aktual berbanding output yang dikehendaki maka tidak tercapai efektifitas.
- b) Jika output (keluaran) aktual berbanding output yang dikehendaki maka akan tercapai efektifitas.

2.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektifitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Efektivitas sangat berkaitan dengan pencapaian untuk kerja yang maksimal, dalam arti pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektifitas maka berkaitan dengan upaya membandingkan masukan dengan realisasi penggunaan atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan.

The Liang Gie mengemukakan bahwa efektifitas adalah “suatu keadaan yang mengandung mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan tertentu efektif kalau menimbulkan akibat sebagaimana dikehendakinya”. Emmerson dalam Handayani mengemukakan bahwa efektifitas adalah “pengukuran dalam arti pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Siagian juga menuliskan bahwa pemberian “service” yang efisien, ekonomi dan efektif merupakan *Conditiosine, Qua Non Management*, beserta pendapat di atas, dikatakan bahwa “manajemen dalam proses kegiatannya bermotifkan pemberian service yang efisien, seekonomis dan seefektif mungkin”. Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi ukuran untuk menentukan efektif atau tidaknya tujuan dan sasaran dari yang digariskan atau dengan kata lain untuk

mengukur tingkat efektivitas adalah perbandingan antara rencana dengan yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai. Semakin tinggi hasil pekerjaan yang dilakukan, tidak tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan, maka hal tersebut dapat dikatakan tidak efektif.

2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan yang merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan menurut Soepriyono adalah “kegiatan diselenggarakan organisasi dalam menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan kegiatan konsumen akan menimbulkan kesan tersendiri”. Pelayanan menurut The Liang Gie adalah “kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat (pelanggan)”.

Groonross dalam Rarminto menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Keputusan Menpan Nomor 81/1993 yang disempurnakan dengan Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 mendefinisikan pelayanan umum, yaitu “Sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang Undangan untuk memenuhi keinginan masyarakat.

Pelayanan itu sendiri menurut Munir merupakan suatu “kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Dari pengertian diatas, tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan pada suatu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak pelayanan. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat dapat dikaitkan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

2.3 Pengertian Efektivitas Pelayanan

Perkembangan sector jasa layanan tersebut tumbuh seiring dengan semakin meningkatnya tuntutan dan kebutuhan publik. Karena tuntutan dan kebutuhan publik yang demikian inilah maka para pihak penghasil jasa terdorong untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan dan kesederhanaan dalam pelayanan mereka guna mencapai hasil pelayanan yang efektif. Menurut Emerson dalam Ratminto bahwa “efektifitas pelayanan publik merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditemukan sebelumnya”. Sedangkan Siagian menjelaskan bahwa “Efektifitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidaknya tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan. Secara teoritis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Sinambela mengatakan bahwa pelayanan tercermin dari :

1. Tranparansi,
2. Akuntabilitas,
3. Kondisional,
4. Partisipatif,
5. Persamaan hak, dan
6. Keseimbangan hak.

UU RI Nomor 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Agar suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat menjadi efektif, tentu saja prinsip atau standar dari pelayanan harus terpenuhi. Standar pelayanan publik dalam keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004, meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- 3) Biaya pelayanan
Biaya / tarif termasuk perinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- 4) Produk pelayanan.
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.
- 7) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Adapun hasil dari Undang Undang Dasar Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 dijelaskan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum;
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tariff;
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksan
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan;
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

Selain daripada itu, diketahui juga bahwa suatu proses pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah setidaknya terdapat hal yang perlu diperhatikan seperti pada prinsip pelayanan di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberap prinsip sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 - a) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- 3) Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggungjawab
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika)
- 8) Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.4 Model Pelayanan Publik

Menurut Ratminto & Atik Septi faktor-faktor manajerial yang menjadi penentu kualitas pelayanan perizinan adalah :

1. Adanya birokrat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa.
2. Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintahan yang bertugas untuk memberikan pelayanan perizinan.
3. Diterapkannya system pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan.

Ratminto juga berpendapat bahwa untuk mewujudkan kesetaraan hubungan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan sangat dipengaruhi oleh 5 hal :

1. Kuatnya posisi tawar, yaitu adanya kesetaraan hubungan-hubungan atau kesetaraan posisi tawar antara pemberi pelayanan dan pengguna atau penerima jasa pelayanan.
2. Berfungsinya mekanisme voice, artinya pengguna jasa pelayanan harus diberi kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterima.
3. Adanya birokrat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa.
4. Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan perizinan.
5. Diterapkannya system pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan.

Manajemen pelayanan atau pelayanan pemerintah harus mengoptimalkan berfungsinya kelima factor tersebut agar dapat mewujudkan pelayanan yang cepat, murah dan efisien sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.

2.5 Model Segitiga Pelayanan (The Service Triangle)

Albert dan zemke dalam Ratminto dan Atik Septi mengemukakan bahwa organisasi-organisasi yang bergerak di bidang pelayanan yang sangat berhasil memiliki tiga kesamaan, yaitu:

- a. Disusunnya strategi yang baik
- b. Orang di garis depan yang berorientasi pada pelanggan/konsumen
- c. Sistem pelanggan yang ramah.

Setiap organisasi harus memiliki tiga faktor tersebut untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Interaksi di antara strategi, system, dan orang di garis depan atau sumber daya serta pelanggan akan menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja pelayanan organisasi tersebut.

a. Strategi

Strategi secara khusus diartikan sebagai taktik atau siasat. Menurut David, Fred R "Strategi adalah cara untuk mencapai tujuan-tujuan jangka panjang dan merupakan tindakan yang menuntut keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan yang banyak untuk merealisasikannya". Strategi juga mempengaruhi kehidupan organisasi dalam jangka panjang paling tidak selama lima tahun, oleh karena itu sifat strategi berorientasi ke masa depan. Definisi mengenai strategi, secara umum dapat didefinisikan bahwa strategi itu adalah rencana tentang serangkaian maneuver, yang mencakup seluruh elemen yang kasat matapun yang tak-kasat mata, untuk menjamin keberhasilan mencapai tujuan.

b. Sistem

Sistem secara umum diartikan sebagai satu kesatuan yang terdiri atas komponen atau elemen-elemen yang saling berinteraksi, saling terkait atau saling tergantung membentuk keseluruhan yang kompleks. Menurut Umar Fahmi Achmadi bahwa "sistem adalah tatanan yang menggambarkan adanya rangkaian berbagai komponen yang memiliki hubungan serta tujuan bersama secara serasi, terkoordinasi yang bekerja atau berjalan dalam jangka waktu tertentu dan terencana".

c. Sumber Daya Manusia

Menurut Wikipedia Sumber Daya Manusia atau biasa disingkat (SDM) memiliki potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk social yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. Menurut Werther dan Davis dalam Purnaweni

Hartuti menyatakan bahwa “Sumber Daya Manusia adalah pegawai yang siap, mampu dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi”. Sebagaimana dikemukakan bahwa dimensi pokok sisi Sumber Daya Manusia adalah kontribusinya terhadap organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya. Sedangkan dalam pengertian praktis sehari-hari, SDM lebih dimengerti sebagai integral dari system yang membentuk suatu organisasi.

2.6 Hambatan Dalam Pelayanan

Hambatan Pelayanan pada sebuah instansi pemerintahan tetentu sering terjadi dan tidak selamanya berjalan sesuai dengan perencanaan dan standar yang telah ditentukan. Secara umum hambatan sistem perizinan di Indonesia khususnya di daerah setelah dikeluarkannya kebijakan otonomi daerah adalah belum adanya sistem perizinan yang baku, integratif, dan komprehensif. Selain itu juga masih banyaknya berbagai instansi yang mengeluarkan aturan; tersebarnya peraturan dalam berbagai peraturan perundangundangan; diadakannya suatu pelayanan hanya didasarkan semata-mata tujuan pemasukan bagi pendapatan pemerintah (terutama setelah diberlakukannya konsep otonomi daerah.

Tidak hanya berasal dari Sumber Daya Manusia dan sistem pelayanan itu sendiri. Hambatan dalam Pelayanan Perizinan berdasarkan survey yang di lakukan terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.

1. Kurangnya sarana prasarana Sarana dan prasarana yang memadai sangat diperlukan dalam proses PKP, misalnya kurangnya alat alat, serta terbatasnya kendaraan yang akan digunakan untuk proses pengecekan lapangan, dan berbagai hal lainnya.
2. Kurangnya personel tenaga kerja, Jumlah tenaga kerja yang terbatas juga menjadi salah satu faktor internal.
3. Kurangnya kesediaan Masyarakat Dalam Mengikuti Dan menerapkan aturan pemerintah.

2.7 Konsep Pelayanan Publik

Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Panji Santosa 2009:57). Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk lahir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin- ijin, rekomendasi, keterangan dan lain- lain.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/ M.PAN/7/ 2003 (dalam Hardiansyah 2011:28) sekurang- kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu penyelesaian;
- c. Biaya pelayanan;
- d. Produk pelayanan;
- e. Sarana dan prasarana;
- f. Kompetensi petugas pelayanan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data deskriptif kualitatif dengan menggunakan data kuantitatif yaitu data dalam bentuk angka-angka yang diperoleh dari kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar dan juga data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar dalam bentuk penjelasan dan literatur-literatur.

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan memadai untuk diteliti sesuai dengan permasalahan yang dibahas dan telah mendapat izin untuk melakukan penelitian Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil 105 orang. Dan pegawai pada bidang PKP terdiri dari 30 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yang ada. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan (Field Research), Interview (Wawancara) dan interview. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data model Miles dan Huberman menjelaskan bahwa, dalam melakukan analisis data kualitatif dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. proses yang bersamaan tersebut meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Efektifitas Pelayanan Bidang Pengembangan, Keselamatan Dan Penindakan (PKP) Pada Dinas Perhubungan Kota Makassar Belum Efektif.

Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan umum. Sistem pelayanan umum ini terdiri atas empat faktor :

1. Sistem, Prosedur dan Metode; yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan umum aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan Prasarana; dalam pelayanan umum diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan umum misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan; dalam pelayanan umum masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Dalam penelitian ini yang menjadi hasil dan pembahasan Sistem Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Jaringan Transportasi Darat Di Kota Makassar, sehingga temuan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa:

4.1.1 Lalu Lintas

Lalu lintas di dalam undang undang nomor 22 tahun 2009 didefinisikan sebagai gerak kendaraan dan orang di ruang lalu lintas jalan, sedang yang dimaksud ruang lalu lintas jalan adalah prasarana yang diperuntukan bagi gerak pindah kendaraan, orang dan barang yang berupa jalan dan fasilitas pendukung. Keadaan lalu lintas di Kota Makassar sudah padat dan tidak sesuai lagi dengan kapasitas penggunaan jalan karena pertumbuhan kendaraan bermotor tidak sebanding dengan pertumbuhan jalan yang ada. Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan, pada tahun 2009 jumlah kendaraan di Kota Makassar mencapai 326.812 unit, sedangkan pada tahun 2010, jumlah kendaraan di Kota Makassar mencapai 348.160 unit.

Pertumbuhan kendaraan tersebut tidak diikuti oleh pertumbuhan jalan di Kota Makassar yang saat ini mempunyai panjang jalan sekitar 707,78 km dengan lebar jalan rata-rata 6-10 meter. Permasalahan lalu lintas di Kota Makassar ternyata tidak hanya terjadi karena tidak sesuainya pertumbuhan jalan dengan pertumbuhan kendaraan, tetapi juga terjadi dari perilaku masyarakatnya sendiri sebagai pengguna jalan. Pengendara yang memarkir kendaraannya di badan jalan juga menjadi salah satu penyebab terganggunya arus lalu lintas karena dapat menghambat para pengguna jalan. Hal ini tentu harus diatasi oleh Dinas Perhubungan yang bekerja sama dengan Kepolisian Lalu Lintas untuk melakukan tindakan jika memang masyarakat melakukan pelanggaran lalu lintas.

Dinas Perhubungan memiliki 4 unit roda 4 dan 7 unit roda 2 dalam mengawasi (patroli) lalu lintas di Kota Makassar serta 2 unit mobil Derek sebagai bentuk tindakan pelanggaran yang dilakukan oleh masyarakat. Dalam hal ini, tentu saja fasilitas yang dimiliki dari Dinas Perhubungan sangat kurang untuk mengawasi Kota Makassar, oleh karena itu Dinas Perhubungan terus melakukan koordinasi bersama Kepolisian Lalu Lintas dalam mengendalikan lalu lintas dan menjalankan Manajemen Rekayasa Lalu Lintas di Kota Makassar.

4.1.2 Angkutan Kota

Angkutan kota adalah sebuah moda transportasi perkotaan yang merujuk kepada kendaraan umum dengan rute yang sudah ditentukan. Tidak seperti bus yang mempunyai halte sebagai tempat perhentian yang sudah ditentukan, angkutan kota dapat berhenti untuk menaikkan atau menurunkan penumpang di mana saja. Secara struktural angkutan kota dipisahkan dalam tiga kepentingan yaitu kepentingan pengguna jasa (masyarakat), penyedia jasa (operator angkutan) dan pemerintah (regulator).

Dinas Perhubungan berusaha menyediakan angkutan umum khususnya angkutan kota bagi masyarakat Kota Makassar yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yaitu angkutan kota yang nyaman, aman, mudah dijangkau dengan harga yang murah, akan tetapi tentu saja semua itu perlu usaha dan upaya dari semua pihak yang terkait dalam hal ini Dinas Perhubungan, Operator atau Perusahaan penyedia angkutan umum, Organisasi angkutan daerah dan Masyarakat itu sendiri. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Kota Makassar dalam menggunakan angkutan kota, pemerintah Kota Makassar melalui Dinas Perhubungan telah menyediakan 1.508 angkutan kota dengan 14 trayek di Kota Makassar.

Penetapan tarif angkutan kota sudah sesuai dengan keputusan walikota dan sudah disepakati oleh Organda dan para pengusaha angkutan kota terkait kenaikan harga BBM oleh pemerintah. Namun peneliti menangkap keluhan masyarakat terjadi karena kenaikan tarif tidak disesuaikan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kenyamanan menggunakan angkutan kota. Dapat diketahui bahwa permasalahan angkutan kota ialah mengenai jumlah kendaraan yang melayani trayek angkutan kota dirasa masih kurang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu penetapan tarif angkutan kota dirasakan sebagian masyarakat tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan karena masyarakat berharap kenaikan tarif disesuaikan dengan kenaikan kualitas pelayanan.

Dinas Perhubungan sendiri di dalam Renstra telah melakukan penyuluhan terhadap supir/juru mudi untuk peningkatan keselamatan penumpang dan memberikan penghargaan kepada supir/juru mudi yang dapat menjadi teladan bagi supir lainnya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan angkutan kota. Namun hal ini masih dirasa kurang maksimal karena masih banyaknya pelanggaran yang dilakukan supir angkutan kota.

4.1.3 Pemeliharaan Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sarana dan Prasarana tentu perlu diperhatikan lebih guna menunjang transportasi, khususnya transportasi darat di Kota Makassar karena Sarana dan Prasarana dibuat untuk mendukung transportasi.

Bentuk pemeliharaan sarana dan prasarana yang dilakukan Dinas Perhubungan.

- a. Monitoring adalah proses rutin pengumpulan data dan pengukuran kemajuan atas objektif program/memantau perubahan, yang focus pada proses dan keluaran. Monitoring menyediakan data dasar untuk menjawab permasalahan, sedangkan evaluasi adalah memposisikan data-data tersebut agar dapat digunakan dan diharapkan memberikan nilai tambah.
- b. Evaluasi adalah mempelajari kejadian, memberikan solusi untuk suatu masalah, rekomendasi yang harus dibuat, menyarankan perbaikan. Namun tanpa monitoring, evaluasi tidak dapat dilakukan karena tidak memiliki data dasar untuk dilakukan analisis, dan dikhawatirkan akan mengakibatkan spekulasi, oleh karena itu Monitoring dan Evaluasi harus berjalan seiring.
3. Rehabilitasi merupakan tindak lanjut dari proses monitoring dan evaluasi sebagai bentuk tindakan nyata dari berjalannya suatu proses pemeliharaan Sarana dan Prasarana.

Dinas Perhubungan banyak memiliki program di dalam membangun sarana dan prasarana sehingga banyak fasilitas yang sudah dibangun tidak terawat dengan baik. Dari banyaknya fasilitas yang tidak terawat dengan baik, Dinas Perhubungan terkesan hanya membangun fasilitas yang ada tetapi tidak memelihara fasilitas tersebut untuk kemudahan jaringan transportasi darat di Kota Makassar.

Hal tersebut juga terlihat dari patroli yang kurang maksimal dikarenakan Dinas Perhubungan hanya memiliki kendaraan 4 unit roda 4 dan 7 unit roda 2 untuk mengawasi lalu lintas serta Sarana dan Prasarana transportasi darat. Tentu saja hal tersebut sangat kurang untuk mengawasi fasilitas yang ada dalam rangka pemeliharaan sarana dan prasarana transportasi darat yang dimiliki Dinas Perhubungan Kota Makassar.

4.2 Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Bidang Pengembangan, Keselamatan dan Penindakan (PKP) Pada Dinas Perhubungan Kota Makassar

Dengan diundangkannya Peraturan Walikota Makassar Nomor 64 Tahun 2011 tentang Kawasan Bebas Parkir Di Lima Ruas Bahu Jalan Kota Makassar, maka di harapkan bahwa keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran berlalulintas di lima jalan ini bisa berjalan optimal dan khususnya masalah kemacetan dan juga kecelakaan dapat teratasi. Keberadaan perwali ini

ternyata cukup efektif mengurangi masalah kemacetan di dua ruas jalan di Kota Makassar (AP.Petarani dan Ahmad Yani), namun masih memiliki beberapa kendala.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar dengan Ibu Evy Siregar selaku Kepala Seksi Bimbingan Keselamatan Dinas Perhubungan Kota Makassar, bahwa adapun kendala-kendala dalam menegakkan perwali ini antara lain :

a. Penegak Hukum atau Petugas

Kurangnya jumlah personil petugas di lapangan yang mengawasi dan memantau aktivitas lalu lintas dan kendaraan menjadi penyebab sehingga masih ada yang memarkir sembarangan. Hal ini mengingat bahwa masyarakat di Kota Makassar masih banyak yang tingkat ketaatan hukumnya masih bersifat *compilance* atau nanti mereka taat hukumnya kalau ada petugas yang menjaga atau mengawasi. Ini juga yang menjadi salah satu kelemahan dalam menegakkan perwali ini, karena membutuhkan pengawasan yang terus-menerus. Jika personil di lapangan memadai untuk menjaga dan mengawasi jalan-jalan tersebut, maka masyarakat juga akan takut untuk melanggar karena mereka takut dikenakan sanksi.

b. Kesadaran masyarakat

Sebagus dan sebaik apapun suatu aturan itu dibuat jika kesadaran pengendara kita memang masih rendah maka akan tetap saja terjadi pelanggaran-pelanggaran yang terus berulang, akibatnya sulit mencapai tujuan atau hasil yang efektif sepenuhnya dari peraturan tersebut. Kesadaran Masyarakat akan taat hukum menjadi suksesnya aturan atau produk hukum tersebut. Jika saja masyarakat kota Makassar benar-benar sadar akan pentingnya aturan itu dibuat atau tujuan dan dampaknya adanya Perwali itu dibuat dalam kata lain ketaatan yang bersifat *internalization* yaitu menyadari betul dan sesuai dengan nilai-nilai yang dianutnya maka ketertiban dan keamanan serta kelancaran dalam berlalu lintas di kota ini akan sesuai dengan apa yang kita harapkan bersama.

Dari hasil penelitian dan wawancara penulis dengan narasumber, memaparkan bahwa masyarakat pengguna kendaraan bermotor yang memang membandel. Ini terlihat dari kembalinya mereka memarkir kendaraannya setelah ditertibkan sehari beberapa hari kemudian kembali berulah dan seakan tidak pernah terjadi apa-apa, mereka mengabaikan rambu rambu lalu lintas yang terpasang di jalan seakan sebuah pajangan saja.

Berbagai upaya petugas telah dilakukan mulai dari memberi peringatan kepada para warga masyarakat dan tindakan tegas seperti menggembok ban mobil, mengempeskan ban kendaraan, pemberian sanksi bahkan menggunakan derek kendaraan dan ini semua dimaksudkan agar ada efek jera terhadap para pengendara kendaraan bermotor.

c. Sarana dan prasarana

Seperti yang diungkapkan oleh ibu Evy siregar, “kendala mereka yaitu terbatasnya jumlah gembok yang dimiliki dan juga pengadaan rambu jalan belum memenuhi kouta yang dipersyaratkan. Dibutuhkan sedikitnya 60 unit marka dan rambu larangan parkir, pengadaan rambu ini bukan kewenangan Pemkot Makassar, tetapi menjadi tanggung jawab balai besar jalan dan jembatan nasional”. Pada akhirnya adanya Peraturan walikota Nomor 64 tahun 2011 tentang larangan parkir ini telah disesuaikan dengan kondisi lalu lintas yang terjadi di Kota Makassar. Perwali ini untuk kepentingan kita bersama, bukan hanya untuk Dinas Perhubungan dan Kepolisian tapi seluruh masyarakat Kota Makassar kedepannya, karena ini merupakan suatu peraturan lalu lintas di jalan baik dari segi kemacetan, keamanan dan ketertiban berkendara yang arusnya padat. Selain itu, untuk penegakannya dan penanganannya perlu kerja sama semua pihak.

Satpol pp untuk penanganan pedagang kaki lima, kepolisian untuk pemberian sanksi tilang dan Dinas Perhubungan serta dengan pihak kelurahan setempat yang saling membantu dalam mengawasi dan mengontrol wilayahnya. Secara teknis tidak ada kendala yang benar-benar dihadapi Dinas Perhubungan dalam pelaksanaan Undang-undang ini. 11 Dalam hal penegakan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menurut Darsono, Dinas Perhubungan bertindak sesuai dengan kewenangan yang dimiliki berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kewenangan bertindak yang dimiliki Dinas Perhubungan ini dalam sistem transportasi secara yuridis memang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, namun dalam eksekusi di lapangan Dinas Perhubungan adalah pelaksana teknis dari undang-undang itu sendiri, sehingga dalam hal melakukan penindakan pelanggaran lalu lintas di jalan Dinas Perhubungan menjadi lembaga pembantu Kepolisian yang berperan sebagai penegak hukum. Dalam penegakan lalu lintas di jalan, karena kewenangan menindak tetap berada di bawah kekuasaan Kepolisian sehingga peran Penyidik PPNS Dinas Perhubungan secara mutlak tidak dapat melakukan tindakan hukum apapun tanpa pendampingan dan koordinasi dari Kepolisian.

Penerapan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan dinilai berjalan di tempat. Penyebab utama penghambat kelancaran implementasi undang-undang ini adalah tidak mendukungnya pelaksanaan dilapangan yang terkesan masih setengah-setengah dapat dilakukan Dinas Perhubungan dan Kepolisian, serta pembagian kekuasaan kewenangan bertindak antara Dinas Perhubungan dan Kepolisian.

Faktor ketidakcakapan pegawai Dinas Perhubungan sendiri sedikit banyak terjadi karena kurangnya pemahaman dan/atau kemampuan mengaplikasikan aturan hukum atas pelanggaran lalu lintas, kurangnya perhatian dan pelatihan dari pusat yang membuat minimnya kedayagunaan Penyidik Pegawai Negeri Sipil Dinas perhubungan dalam penegakan dan penindakan lalu lintas. Lebih lanjut Darsono menyatakan, terdapat kendala kurangnya keberadaan aparat penegak hukum (pegawai penyidik PPNS Dinas Perhubungan Makassar). Faktor kurangnya aparat penegak hukum dalam penindakan pelanggaran lalu lintas ini menjadi salah satu poin yang dapat memunculkan pertanyaan bagaimana peran Dinas Perhubungan dalam melakukan penegakan lalu lintas dan angkutan jalan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Efektifitas Pelayanan Bidang Pengembangan, Keselamatan Dan Penindakan (PKP) pada Dinas Perhubungan Kota Makassar belum efektif dan terdapat beberapa Faktor yang menjadi penghambat dalam Pelayanan Bidang Pengembangan, Keselamatan dan Penindakan (PKP) pada Dinas Perhubungan Kota Makassar diantaranya; Penegak Hukum atau Petugas, Kesadaran masyarakat, serta Sarana dan Prasarana

Saran-Saran

Dari kesimpulan tersebut dapat diberikan rekomendasi sebagai berikut :

1. Dinas Perhubungan perlu mensosialisasikan tata tertib berlalu lintas kepada masyarakat Kota Makassar khususnya pada para pelajar dan juga bekerja sama dengan kelurahan atau kecamatan untuk terus mengingatkan pentingnya mematuhi tata tertib lalu lintas. Dinas Perhubungan juga perlu mensosialisasikan ATCS sebagai alat pengendali dan pelanggaran lalu lintas serta memperbanyak ATCS disetiap persimpangan jalan yang ada di Kota Makassar. Display pada persimpangan jalan juga perlu dimaksimalkan agar informasi tentang lalu lintas dari Dinas Perhubungan bisa dimengerti masyarakat. Selain itu, kajian tentang rambu lalu lintas dan traffic light juga berpengaruh terhadap kelancaran lalu lintas di Kota Makassar. Saat ini, mengenai permasalahan jalan yang tidak sebanding dengan pertumbuhan kendaraan, Dinas Perhubungan bisa berkoordinasi dengan Dinas Pekerjaan Umum untuk membangun *Fly Overdi* Kota Makassar.
2. Dinas Perhubungan perlu menjembatani tentang tarif angkutan kota antara supir dan masyarakat agar tarif angkutan kota sesuai dengan pelayanan yang diberikan dan perlu mensosialisasikan tarif yang berlaku melalui media elektronik ataupun cetak. Selain itu juga Dinas Perhubungan perlu meremajakan angkutan umum dan menambah jumlah kendaraan operasional angkutan kota melalui badan usaha atau operator yang telah ada. Perlu diperhatikan juga mengenai kualitas supir dan kendaraannya agar pelayanan dari angkutan umum bisa memuaskan masyarakat Kota Makassar dengan cara pelatihan supir dan juga penghargaan kepada supir teladan yang mematuhi semua tata tertib lalu lintas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Angga Pratama. "kualitas pelayanan public".Internet:<http://hardiapusutra.co.cc> /<http://google.com>, Maret.29.2021[maret. 29, 2021]
- [2] Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara, 2016, pp 45-60
- [3] J.Moleong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif , Edisi Revisi*.Bandung,: PT Remaja Rosdakarya,2014, pp25-28
- [4] Moenir,*Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*.Jakarta: Penerbit Bumi Aksara,1998, pp.122-127
- [5] Santosa, Pandji. *Adimnistrsi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governace*. bandung.; Refika Asitama, 2009, pp. 23-40
- [6] Sinambela, L.P..*Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara, 2008, pp.23-30
- [7] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*.Bandung: Penerbit Alfabeta, 2011, pp, 76-80

- [8] Soewarno Handyaningrat. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: Penerbit Haji Masagung. 2001, pp-56-57
- [9] Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Tentang Pelayanan.
- [10] Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002, Tentang Pelayanan Publik.