

SISTEM PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN JARINGAN TRANSPORTASI DARAT DI KOTA SAMARINDA

Ferry Bakti Nugraha¹

Abstrak

Artikel ini membahas tentang Sistem Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Jaringan Transportasi Darat Di Kota Samarinda. Sistem Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Samarinda sudah terlaksana, yaitu dalam hal penyelenggaraan Manajemen Rekayasa Lalu Lintas dan Penetapan Trayek Angkutan Kota beserta Koordinasi Dengan Pihak Lain berjalan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang ada. Kendala yang dialami Dinas Perhubungan ialah kurangnya dana dan ulah masyarakat yang menyebabkan pemeliharaan Sarana dan Prasarana menjadi kurang maksimal.

Kata Kunci : *Sistem Pelayanan Dinas Perhubungan, Transportasi Darat.*

Pendahuluan

Sebagai Negara berkembang, Indonesia saat ini tengah melakukan percepatan pembangunan di segala bidang. Oleh sebab itu, pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk mempercepat pembangunan di daerah masing-masing sesuai dengan yang tercantum di dalam undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah.

Pemerintah Kota Samarinda sendiri memaknai bahwa otonomi daerah lebih merupakan pelaksanaan kewajiban daripada menuntut hak dan wewenang. Sebagai implementasinya, kewenangan Kota Samarinda dalam pelaksanaan otonomi daerah telah dijabarkan secara lebih rinci melalui peraturan daerah Kota Samarinda nomor 02 tahun 2004. Di dalam peraturan daerah tersebut disebutkan bahwa kewenangan kota adalah hak dan kekuasaan Kota Samarinda untuk menentukan atau mengambil kebijaksanaan dalam penyelenggaraan pemerintahan Kota Samarinda.

Sistem transportasi merupakan hal yang penting untuk dimiliki oleh suatu kota, terutama kota besar yang memiliki banyak aktivitas dan banyak penduduk. Sistem transportasi juga merupakan hal yang krusial dalam menentukan keefektifan suatu kota. Pergerakan penduduk dan aktivitas ekonomi yang menggerakkan kota sangat bergantung pada sistem transportasi tersebut. Kota Samarinda memiliki transportasi umum dominan berupa angkutan kota (angkot) dimana reputasi para supir angkot sangatlah buruk bagi para pengguna jalan karena para supir tersebut dengan seenaknya menaik dan menurunkan penumpang

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: bizen.glory@yahoo.com

sehingga menyebabkan pengguna jalan lain terganggu. Banyak para pengguna jasa angkutan umum mengeluhkan kurangnya kenyamanan yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan umum.

Permasalahan yang terjadi di Kota Samarinda tidak terjadi sebatas reputasi buruk supir angkot dan penyedia jasa layanan transportasi, tetapi juga karena kurangnya peran dari Dinas Perhubungan dalam memaksimalkan kapasitas penggunaan jalan, ini terlihat dari banyaknya truck barang yang bongkar-muat di jalan, bukan di pelabuhan sebagaimana mestinya. Perlu diperhatikan juga mengenai kendaraan yang terparkir di jalan/trotoar dan para pengendara yang melanggar ketertiban lalu-lintas untuk ditindak tegas sesuai peraturan jika memang melanggar ketentuan.

Selain itu, keadan jalan yang tergenang air atau ketika banjir terjadi juga dapat menyebabkan kelancaran arus transportasi terganggu. Rusaknya badan jalan baik sebab oleh hujan atau galian pipa PDAM juga turut menghambat kelancaran transportasi masyarakat.

Kerangka Dasar Teori

Sistem Pelayanan

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 prilaku 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. **Moenir (2010:47)**

Dinas Perhubungan

Berdasarkan peraturan walikota Samarinda nomor 023 tahun 2008, Dinas Perhubungan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang perhubungan. Dinas perhubungan dipimpin oleh seorang kepala dinas yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah.

Sistem Transportasi

Sistem transportasi dapat diartikan sebagai bentuk keterkaitan dan keterikatan yang integral antara berbagai variabel dalam suatu kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain (**Munawar, 2005**). Maksud adanya sistem transportasi adalah untuk mengatur dan mengkoordinasikan pergerakan penumpang dan barang.

Untuk mendapatkan pengertian yang lebih mendalam serta guna mendapatkan alternatif pemecahan masalah transportasi perkotaan yang baik, maka sistem transportasi makro perlu dipecahkan menjadi sistem transportasi yang lebih kecil (mikro), dimana masing-masing sistem mikro tersebut akan saling terkait dan saling mempengaruhi.

Sistem transportasi mikro menurut Direktorat Jendral Perhubungan Darat adalah sebagai berikut :

- a. Sistem Kegiatan (*Transport Demand*)
- b. Sistem Jaringan (Prasarana Transportasi/*Transport Supply*)
- c. Sistem Pergerakan (Lalu Lintas/*Traffic*)
- d. Sistem Kelembagaan.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode analisis kualitatif. Menurut **Nawawi (1998:9)** mengatakan bahwa metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Dalam membahas tentang analisis data dalam penelitian kualitatif, para ahli memiliki pendapat yang berbeda. Huberman dan Miles mengajukan model analisis data yang disebutnya sebagai ***model interaktif***. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu: (1) reduksi data; (2) penyajian data; dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi. Ketiga kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang jalin- menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis (**Miles dan Huberman, 1992**).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Sistem Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Jaringan Transportasi Darat Di Kota Samarinda

Dalam artikel ini yang menjadi pokok bahasan Sistem Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Jaringan Transportasi Darat Di Kota Samarinda, penulis akan menjabarkan hasil penelitian berdasarkan beberapa fokus penelitian, sebagai berikut :

a. 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 Samarinda 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 Samarinda mencapai 326.812 unit, sedangkan pada tahun 2010, jumlah kendaraan di Kota Samarinda mencapai 348.160 unit. Pertumbuhan kendaraan tersebut tidak diikuti oleh pertumbuhan jalan di Kota Samarinda yang saat ini mempunyai panjang jalan sekitar 707,78 km dengan lebar jalan rata-rata 6-10 meter.

Permasalahan lalu lintas di Kota Samarinda 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 Samarinda 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 Samarinda, oleh karena itu Dinas Perhubungan terus melakukan koordinasi bersama Kepolisian Lalu Lintas dalam mengendalikan lalu lintas dan menjalankan Manajemen Rekayasa Lalu Lintas di Kota Samarinda.

b. 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 Samarinda 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 Samarinda dalam menggunakan angkutan kota, pemerintah Kota Samarinda melalui Dinas Perhubungan telah menyediakan 1.508 angkutan kota dengan 14 trayek di Kota Samarinda.

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.

c. 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 Samarinda karena Sarana dan Prasarana dibuat untuk mendukung transportasi.

Bentuk pemeliharaan sarana dan prasarana yang dilakukan Dinas Perhubungan.

1. Monitoring adalah proses rutin pengumpulan data dan pengukuran kemajuan atas objektif program / memantau perubahan, yang fokus 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.
2. 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 Samarinda. 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 Samarinda.

d. Koordinasi Dengan Pihak Lain

Koordinasi (*coordination*) adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen atau bidang - bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien.

Koordinasi mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

1. Tanggungjawab koordinasi terletak pada pimpinan. Oleh karena itu, koordinasi adalah merupakan tugas pimpinan. Koordinasi sering dicampur-adukkan dengan kata koperasi yang sebenarnya mempunyai arti yang berbeda. Sekalipun demikian pimpinan tidak mungkin mengadakan koordinasi apabila mereka tidak melakukan kerjasama. Oleh karena itu, maka kerjasama merupakan suatu syarat yang sangat penting dalam membantu pelaksanaan koordinasi.
2. Adanya proses (*continues process*). Karena koordinasi adalah pekerjaan pimpinan yang bersifat berkesinambungan dan harus dikembangkan sehingga tujuan dapat tercapai dengan baik.
3. Pengaturan secara teratur usaha kelompok. Oleh karena koordinasi adalah konsep yang ditetapkan di dalam kelompok, bukan terhadap usaha individu, maka sejumlah individu yang bekerjasama, di mana dengan koordinasi menghasilkan suatu usaha kelompok yang sangat penting untuk mencapai efisiensi dalam melaksanakan kegiatan organisasi. Adanya tumpang tindih, kekaburan dalam tugas-tugas pekerjaan merupakan pertanda kurang sempurnanya koordinasi.
4. Konsep kesatuan tindakan. Hal ini adalah merupakan inti dari koordinasi. Kesatuan usaha, berarti bahwa harus mengatur sedemikian rupa usaha-usaha tiap kegiatan individu sehingga terdapat adanya keserasian di dalam mencapai hasil.

5. Tujuan koordinasi adalah tujuan bersama, kesatuan dari usaha meminta suatu pengertian kepada semua individu, agar ikut serta melaksanakan tujuan sebagai kelompok di mana mereka bekerja.

Dalam menjalankan tugasnya untuk meningkatkan jaringan transportasi darat di Kota Samarinda, Dinas Perhubungan tentu perlu bekerja sama dengan pihak lain demi memaksimalkan tugas dan fungsinya.

Koordinasi yang dimaksud adalah bentuk kerja sama dan komunikasi dua arah dari pihak terkait untuk mencoba menyelesaikan masalah yang terjadi dan tindakan apa yang harus dilakukan. Dalam hal ini, pihak lain yang dimaksud ialah Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Bina Marga dan Pengairan serta Kepolisian Lalu Lintas.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Samarinda berkoordinasi satu sama lain. Dalam hal ini berdasarkan data dan wawancara, kerjasama yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dengan pihak lain yaitu Dinas Pekerjaan umum, Dinas Bina Marga dan Pengairan serta Kepolisian Lalu Lintas telah berjalan terkait kerjasama SKPD Kota Samarinda.

Kesimpulan

Kesimpulan terhadap Sistem Pelayanan Dalam Meningkatkan Jaringan Transportasi Darat Di Kota Samarinda dapat dilihat dari indikator sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Manajemen Rekayasa Lalu Lintas dalam upaya mengatur lalu lintas di Kota Samarinda sudah berjalan, hanya saja permasalahan yang terjadi ialah pertumbuhan kendaraan bermotor tidak sebanding dengan jalan yang tersedia sehingga kerap terjadi penumpukan kendaraan di beberapa titik tertentu yang menyebabkan kemacetan lalu lintas.
2. Penetapan trayek Angkutan Kota di Samarinda dinilai dapat memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat, akan tetapi pemenuhan kendaraan terhadap trayek tersebut masih belum maksimal karena kurangnya jumlah angkutan kota di trayek pinggiran kota. Penetapan tarif angkutan kota dinilai masyarakat masih belum sesuai terhadap pelayanan yang diberikan walaupun kenaikan tarif sudah berdasarkan surat keputusan walikota yang disepakati bersama organisasi angkutan daerah dan pengusaha angkutan kota.
3. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana penunjang transportasi darat di Kota Samarinda berjalan kurang maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya fasilitas yang rusak dan tidak terawat. Dinas Perhubungan terkesan hanya membangun tanpa merawat lebih lanjut fasilitas yang sudah dibangun. Hal-hal yang menyebabkan kurang maksimalnya pemeliharaan tersebut ialah terbatasnya anggaran yang dimiliki Dinas Perhubungan dan juga ulah masyarakat Kota Samarinda yang merusak dan tidak menjaga fasilitas tersebut dengan baik.

4. Koordinasi dengan pihak lain terkait SKPD Kota Samarinda yaitu antara Dinas Perhubungan dengan Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Bina Marga dan Pengairan serta dengan Kepolisian Lalu lintas terlaksana untuk saling mendukung tugas dan fungsinya masing-masing terkait SKPD Kota Samarinda. Bentuk kerjasama antara SKPD tersebut ialah pengendalian arus lalu lintas dan razia kendaraan yang dilakukan bersama Kepolisian Lalu Lintas, pembangunan jalan penghubung baru antar daerah dan perbaikan jalan untuk prioritas bersama Dinas Pekerjaan Umum, dan kegiatan pembersihan drainase dan pembuatannya yang dilakukan bersama Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda.

Rekomendasi

Dari kesimpulan tersebut dapat diberikan rekomendasi sebagai berikut :

1. Dinas Perhubungan perlu mensosialisasikan tata tertib berlalu lintas kepada masyarakat Kota Samarinda 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 di setiap persimpangan jalan yang ada di Kota Samarinda. 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 Samarinda. Saat ini, mengenai permasalahan jalan yang tidak sebanding dengan pertumbuhan kendaraan, Dinas Perhubungan bisa berkoordinasi dengan Dinas Pekerjaan Umum untuk membangun *Fly Over* di Kota Samarinda.
2. Dinas Perhubungan perlu mencoba bekerja sama dengan pihak terkait dan merekomendasikan kepada walikota atau gubernur agar dibuatkan peraturan daerah yang membatasi kepemilikan kendaraan bermotor dengan cara meninggikan pajak kendaraan bermotor jika dalam setiap anggota keluarga memiliki lebih dari 2 kendaraan bermotor.
3. 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 Samarinda dengan cara pelatihan supir dan juga penghargaan kepada supir teladan yang mematuhi semua tata tertib lalu lintas.

4. Dalam pemeliharaan Sarana dan Prasarana, Dinas Perhubungan perlu bekerja sama dalam pengawasan dan pemeliharaan fasilitas tersebut. Polisi dan ketua rt serta wakar dapat menjadi partner dalam mengawasi fasilitas Sarana dan Prasarana penunjang transportasi darat. Perlu juga disosialisasikan kepada masyarakat untuk menjaga fasilitas tersebut bersama dan jangan merusak fasilitas tersebut. Dinas Perhubungan juga perlu melakukan efisiensi dana terkait anggaran yang terbatas yaitu meminimalkan pengeluaran dengan hasil maksimal. Dinas Perhubungan harus mengecek dan memperhatikan fasilitas yang telah dibangun agar fasilitas tersebut tetap terawat dengan baik dengan patroli ataupun perawatan rutin setiap bulannya.
5. Koordinasi antara Dinas Perhubungan dengan Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Bina Marga dan Pengairan serta Kepolisian Lalu Lintas sudah berjalan dengan baik. Namun kedepannya kerja sama ini perlu dijaga dan terus ditingkatkan lagi agar kenyamanan dalam menggunakan transportasi darat dapat dirasakan masyarakat Kota Samarinda dengan maksimal. Terutama dengan Kepolisian Lalu Lintas terkait penindakan terhadap pelanggaran lalu lintas seperti penggunaan badan jalan sebagai tempat parkir. Selain itu koordinasi bersama Dinas Bina Marga dan Pengairan juga perlu dijaga agar pengendalian banjir ketika hujan dengan intensitas tinggi dapat diminimalisir dengan cara pembuatan drainase baru maupun pembersihan drainase yang sudah ada. Wacana pembuatan *Fly Over* bersama Dinas Pekerjaan Umum juga perlu dipercepat agar jalan yang tersedia dapat menampung kendaraan bermotor masyarakat Kota Samarinda.
6. Dinas Perhubungan dapat membuka dan membuat saran pengaduan melalui layanan internet, sms maupun telpon serta kotak saran yang dapat menambah masukan kepada Dinas Perhubungan dari masyarakat mengenai Sistem Pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dan juga agar Dinas Perhubungan dapat mengetahui layanan apa saja yang kurang maksimal sehingga kedepannya layanan tersebut dapat ditingkatkan.

Daftar Pustaka

- Frederickson, George H. 2003. Edisi Revisi, *Administrasi Negara Baru*, Jakarta: Pt. Pustaka Lp3es.
- Laksana, Krida Hari Mukti. 1994. *Kamus Sinonim Bahasa Indonesia*, Jakarta: Nusa Indah.
- Mardalis. 2004. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Miles, Mathew B,A. Michael Huberman, 1992. *Analisa Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia.

- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- _____, 2012. Edisi Revisi, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____, 2004. Edisi Revisi, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Munawar, Ahmad. 2005. *Dasar Dasar Teknik Transportasi*, Yogyakarta: Beta Offset.
- Nawawi, Handari. 1989. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajahmada, University Press.
- Pamudji. 1981. *Teori Sistem Dan Penerapannya Dalam Management*, Jakarta: Ichtiar Baru.
- Poerdarminta. 1987. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Prajudi, Atmosudirdjo. 1973. *Dasar-dasar Office Management*, Jakarta: Ghalia.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Sumantri, Sri. 1976. *Sistem-sistem Pemerintahan Negara-negara*, Bandung: Tarsito.
- Tamin, O.Z. 1997. *Perencanaan dan Permodelan Transportasi*, Bandung: Penerbit ITB.
- Toha, Mifthah. 1996. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Rajawali Press.

Dokumen-dokumen :

- Direktorat Jendral Perhubungan Darat Tahun 2008.*
- Undang – undang Nomor 14 Tahun 1992, Tentang Lalu-Lintas Dan Angkutan Jalan.*
- Undang – undang Nomor 32 Tahun 2004, Tentang Pemerintahan Daerah.*
- Perencanaan Strategik Dinas Perhubungan Kota Samarinda Tahun 2011-2015.*
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 023 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Struktur Organisasi Dinas Perhubungan.*
- Profile Dinas Perhubungan Kota Samarinda Tahun 2011.*

Sumber Internet :

- <http://kardady.wordpress.com/angkutan-umum/>
- <http://id.shvoong.com/writing-and-speaking/presenting/2106962-pengertian-sarana-dan-prasarana/>
- <http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2011/12/koordinasi-15/>
- <http://www.tribunnews.com/2013/01/22/penduduk-samarinda-hampir-satu-juta-jiwa>
- <http://www.ut.ac.id/html/suplemen/ipem4429/sup1ok.htm>