

## **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TRANSPORTASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT DI KOTA SAMARINDA (STUDI KASUS PADA ANGKUTAN KOTA DI KOTA SAMARINDA)**

**Andi Iswarah AS<sup>1</sup>, Adam Idris<sup>2</sup>, Nur Hasanah<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian kali ini bertujuan untuk mengetahui mengenai Implementasi Kebijakan Transportasi dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kota Samarinda. Dengan latar belakang Implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik. Jenis penelitian kali ini adalah Deskriptif dengan menggunakan metode Kualitatif, yaitu suatu penelitian yang bersifat alamiah, yang bergantung pada suatu pengamatan pada manusia pada kawasannya sendiri berhubungan dengan orang-orang, latar dan perilaku secara holistik (utuh). Fokus penelitian kali ini adalah mengutip dari teori Grindle (2002 : 114) yang indikatornya adalah, pelaksanaan kebijakan, derajat perubahan yang diinginkan, dan jenis manfaat kebijakan. Serta faktor penghambat dan pendukung dari implementasi kebijakan dalam mewujudkan kualitas pelayanan masyarakat Kota Samarinda. Data yang di kumpulkan dengan menggunakan metode wawancara yang di tanyakan dengan Informan. Kemudian data yang di peroleh dengan metode Wawancara. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan secara umum bahwa implementasi kebijakan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku akan tetapi dengan kurangnya fasilitas pendukung dalam melakukan salah satu proses kebijakan, pelaksanaan implementasi kebijakan menjadi kurang maksimal jika ingin mengarah pada aturan.*

***Kata Kunci:*** Implementasi, kebijakan, pelayanan, angkutan, kota

### **Pendahuluan**

Implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: raraandi999@gmail.com

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

dari kebijakan tersebut. Misalnya dari sebuah undang-undang muncul sejumlah Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, maupun Peraturan Daerah, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan implementasi termasuk di dalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan, dan tentu saja siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan tersebut, dan bagaimana mengantarkan kebijakan secara langsung ke masyarakat.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan *derivate* atau turunan dari kebijakan tersebut. Proses implementasi kebijakan publik baru dapat dimulai apabila tujuan-tujuan kebijakan publik telah ditetapkan, program-program telah dibuat, dan dana telah dialokasikan untuk pencapaian tujuan kebijakan tersebut, Implementasi kebijakan bila dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.

Transportasi merupakan bidang yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia, mengingat kebutuhan masyarakat Indonesia akan transportasi sangat tinggi. Dewasa ini, pembangunan transportasi bertujuan meningkatkan pelayanan jasa transportasi efisien, efektif, handal, berkualitas nasional terpadu dengan pembangunan wilayah, sistem distribusi yang dapat memberikan pelayanan masyarakat, meningkatkan jaringan desa kota memadai.

Penyebaran transportasi di Indonesia kini semakin mengalami peningkatan seiring dengan berjalannya waktu, angkutan kota menjadi salah satu pilihan diantara sarana transportasi lainnya. Menggunakan mini bus sebagai alat transportasinya, membuat berkendara menggunakan angkutan umum lebih murah dibandingkan dengan bus, maupun taksi. Dengan kemacetan yang kini sering sekali terjadi di Kota Samarinda, angkot menjadi salah satu solusi untuk mengurangi kemacetan dikota samarinda, selain solusi mengurangi kemacetan angkot juga menjadi solusi bagi pengendara dan penumpang dalam membantu mengurangi polusi udara, serta konsumsi minyak dan energi. Angkot memberikan pelayanan mobilitas dasar bagi semua orang yang tidak memiliki akses kendaraan. Angkutan umum 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 : 206), trayek pelayanan angkutan kota dipengaruhi oleh data perjalanan, penduduk dan penyebarannya, serta kondisi fisik daerah yang akan dilayani oleh angkutan kota. Namun pada warga Samarinda lebih memilih ojek sebagai alat transportasi agar dapat lebih cepat tiba ditempat tujuan. Warga Samarinda pun lebih mudah mengakses ojek tersebut karena biasanya para tukang ojek memiliki pangkalan didaerahnya masing-masing, sehingga warga

tidak perlu repot-repot menunggu transportasi untuk menghampiri mereka, yang berdampak turunya pendapatan supir angkutan kota.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai masalah dengan judul “Implementasi Kebijakan Transportasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kota Samarinda (Studi Kasus Pada Angkutan Kota Di Kota Samarinda)”

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kebijakan Publik***

Kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang ditetapkan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan tertentu berkenaan dengan masalah tertentu yang diorientasikan pada penyelesaian masalah publik. Nugroho (2003:51) mengatakan bahwa kebijakan publik adalah strategi untuk mengantar masyarakat pada masa awal, memasuki masyarakat pada masa transisi, untuk menuju pada masyarakat yang dicita-citakan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah suatu usulan arah tindakan atau sebuah kebijakan yang diajukan oleh seseorang, kelompok, atau suatu pemerintah guna untuk mengatasi hambatan atau untuk memanfaatkan sebuah kesempatan pada suatu lingkungan tertentu dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan atau merealisasikan suatu sasaran.

### ***Implementasi Kebijakan Publik***

Van Meter dan Van Horn (dalam Budi Winarno, 2008:146-147) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun makna implementasi menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier (1979) sebagaimana dikutip dalam buku Solihin Abdul Wahab (2008: 65), mengatakan bahwa Implementasi kebijakan publik adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan Negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik yaitu memahami apa yg senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku, diantaranya adalah Kejadian dan kegiatan timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan yang mencakup usaha mengadministrasikan maupun usaha

menimbulkan dampak yang nyata pada masyarakat tersebut mengidentifikasi masalah yang dihadapi, menyebut secara tegas tujuan yang hendak dicapai dan berbagai cara untuk menstrukturkan/ mengatur proses implementasinya.

### ***Model Implementasi Kebijakan***

Terdapat banyak model yang berbasis top down yang dapat dipakai untuk menganalisis sebuah implementasi kebijakan di antaranya model implementasi George Edward III, model implementasi van Meter dan van Horn, model implementasi Merilee S. Grindle, model implementasi Charles O. Jones dan model implementasi Jan Merse.

1. Model Implementasi Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn (2000). Menurut Meter dan Horn, ada lima variabel yang memengaruhi kinerja implementasi, yakni: (1) standar dan sasaran kebijakan; (2) sumberdaya; (3) komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas; (4) karakteristik agen pelaksana; dan (5) kondisi sosial, ekonomi dan politik. (1) Standard an sasaran kebijakan. standard dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan. Apabila standard dan sasaran kebijakan kabur, maka akan terjadi multiinterpretasi dan mudah menimbulkan konflik di antara para agen implementasi. (2) Sumberdaya. Implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya baik sumberdaya manusia (human resources). (3) Hubungan antar Organisasi. Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain.
2. Model Implementasi Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier. Model ini disebut dengan model Kerangka Analisis Implementasi (A Framework for Implementation Analysis) yang dikembangkan oleh Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1983). Didalam pemetaan model ini diberi label “MS” yang terletak di kuadran “puncak kebawah” dan lebih berada di “mekanisme paksa” daripada “mekanisme pasar”. Duet ini mengklasifikasikan proses implementasi kebijakan kedalam tiga variabel, yaitu: 1. Variabel Independen Yaitu mudah tidaknya masalah dikendalikan yang berkenaan dengan indikator masalah teori dan teknis.

### ***Transportasi***

Rustian (2003:23) mengatakan bahwa transportasi merupakan unsur yang penting dan berfungsi sebagai urat nadi kehidupan dan perkembangan ekonomi, sosial, politik dan mobilitas penduduk yang tumbuh bersamaan dan mengikuti perkembangan yang terjadi dalam berbagai bidang dan sektor tersebut. Peran penting tersebut mengharuskan adanya hukum yang mengatur masalah transportasi agar tercipta keselarasan dan transportasi yang baik sehingga mampu menjadi alat yang digunakan sebagaimana mestinya.

Salim (2000) mengatakan bahwa transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan

(*movement*) dan secara fisik mengubah tempat dari barang (*comoditi*) dan penumpang ke tempat lain.

### ***Angkutan Kota***

Setijowarno dan Frazila (2001: 211), adalah angkutan dari suatu tempat ke tempat lain dalam wilayah suatu kota dengan menggunakan mobil bis umum dan/atau mobil penumpang umum yang terikat pada trayek tetap dan teratur. Dapat juga angkutan kota berupa angkutan massal atau mass rapid transit yang dapat mengangkut penumpang dalam jumlah banyak dalam satu kali perjalanan. Mobil penumpang umum (MPU) adalah setiap kendaraan umum yang dilengkapi sebanyakbanyaknya delapan tempat duduk, tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.

### ***Pelayanan***

Istilah pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Sinambela (2006:4) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk atau fisik. Sedangkan menurut Lukman dalam Sinambela (2006:5) bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain.

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari Bahasa Inggris yang berarti masyarakat umum atau Negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Pelayanan publik menurut Sinambela 2006:5 adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

### ***Bentuk Pelayanan Publik***

Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Moenir (2000:190), menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi menjadi tiga jenis yaitu :

#### 1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukan. agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan :

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat dan jelas.

- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
2. Layanan melalui tulisan  
Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam implementasi tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. ,layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu :
  - a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi.
  - b. Layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.
3. Layanan bentuk perbuatan  
Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan aling banak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

#### ***Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan***

Dalam memeberikan pelayan kepada masyarakat tentu harus diperhatikan segi-segi kemanusiaannya, sehingga tidak hanya berorientasi pada pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang kecil, segi kemanusiaan yang dimaksud adalah apakah hasil kerja yang dicapai memberikan kesenangan atau kepuasan bagi mereka yang menerima pelayanan atau hasil pekerjaan tersebut. menurut (Moenir, 2001) ada beberapa hal mengenai dampak kepuasan masyarakat dalam menanggapi pelayanan yang baik, dampak kepuasan masyarakat tersebut akan terlihat pada :

- a. Masyarakat sangat menghargai (respect)  
Kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
- b. Masyarakat terdorong mematuhi peraturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri (self control) yang akan sangat efektif dalam ketertiban pemerintah dan bernegara.
- c. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai dibidang layanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya disempitkan karena tidak dapat lagi mempermainkan mereka.
- d. Karena adanya kelancaran dibidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat meningkat, yang akan meningkat pula usaha pengembangan masyarakat kearah tercapainya masyarakat yang adil dan

makmur berdasarkan Pancasila.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan yang baik terhadap masyarakat dapat menghindari pemborosan waktu, tenaga dan biaya serta dapat menimbulkan inisiatif dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan disegala bidang khususnya di wilayahnya.

### **Metode Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode analisis kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu:

1. Implementasi Kebijakan (Grindle :2000 ), Indikatornya adalah :
  - a) Pelaksanaan Kebijakan
  - b) Derajat Perubahan Yang Diinginkan
  - c) Jenis Manfaat Yang Akan Dihasilkan
2. Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Transportasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kota Samarinda (Studi Kasus Pada Angkutan Kota Di Kota Samarinda)

### **Hasil Penelitian**

#### ***Implementasi Kebijakan***

##### *Pelaksanaan Kebijakan*

Pelaksanaan tidak hanya menyangkut perilaku lembaga administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program, melainkan menyangkut pula pada partisipasi masyarakat, kekuatan politik, ekonomi dan sosial dengan berbagai pihak.

Menurut Bapak H. Agustianto Mardani, S.Sos. M.Psi (Kepala Bidang Angkutan) mengatakan bahwa :

“Untuk mewujudkan kualitas pelayanan , yang pertama kami memberikan seragam sebagai bonus untuk mereka (supir angkot), jadi yang masih mau ikuti aturan, kita kasih seragam dengan syarat mereka izin trayeknya dilengkapi. Dan pasti kami melakukan sosialisasi kalau mereka datang ke dinas, sekarang kami mengembangkan angkutan kota untuk tidak kalah bersaing dengan angkutan berbasis online. Kita perlu melakukan perbaikan tapi harus dari sisi mereka (angkot), karena yang memilih juga masyarakat dari angkutan konvensional kita juga tidak bisa memaksakan masyarakat setidaknya ada upaya dari dinas perhubungan kota samarinda dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan kota, seperti halnya uji KIR sebagai salah satu bentuk uji kelayakan operasi angkot tersebut.”  
**(Wawancara 31 Mei 2018).**

Pernyataan yang sama dibenarkan oleh Bapak Jafarrudin Sukur (Staff Bidang Angkutan) mengatakan : “Dalam meningkatkan pelayanan angkutan kota,

kami memberikan seragam, lalu melakukan sosialisasi dan melakukan uji KIR untuk meningkatkan kualitas pelayanan “(Wawancara 31 Mei 2018).

Pendapat lain datang dari Bapak Marsell Reza Perkasa (Staff Bidang Angkutan) yang mengatakan :

“ Dalam implementasi kebijakan, dinas perhubungan selalu mengikuti menerapkan segala sesuatu berdasarkan undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan (LLAJ). Dimana kebijakan tersebut dibuat untuk menyelesaikan permasalahan serta memenuhi hal yang paling bisa dilihat dan di nilai masyarakat, angkutan kota (angkot) merupakan salah satu contoh produk transportasi umum dari dinas perhubungan kota samarinda dimana dari segi ekonomi terjangkau bagi semua kalangan. Namun dari kami pun menyadari kurangnya fasilitas dan infrastruktur yang ada pada angkutan kota (angkot) belum maksimal, seperti contohnya peremajaan angkutan kota (angkot) yang tidak dapat berjalan maksimal karena terbatasnya ketersediaan dana. “

**(Wawancara 31 Mei 2018).**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan dalam hal peningkatan kualitas pelayanan dinas perhubungan memberikan bonus berupa seragam sebagai bentuk apresiasi kepada supir angkutan kota (angkot) sebagai pemicu mereka untuk berurusan di kantor dinas perhubungan, seperti halnya melengkapi ijin trayek mereka dan melakukan uji KIR. Dan dalam upaya lain dinas perhubungan kota Samarinda untuk meningkatkan pelayanan dan implementasi kebijakan yang ada mereka melakukan sosialisasi tentang peningkatan kualitas dan kinerja kepada seluruh pihak angkutan kota khususnya supir angkutan kota (angkot) pada saat datang ke kantor dinas perhubungan kota Samarinda. Sosialisasi tersebut dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan angkutan kota (angkot) agar tidak kalah saing dengan angkutan berbeasis *online*.

Dasar hukum yang menjadi landasan implentasi kebijakan dinas perhubungan kota Samarinda adalah undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan (LLAJ). Angkutan Kota (angkot) sendiri merupakan salah satu contoh produk dari dinas perhubungan kota Samarinda dalam bidang jasa transportasi yang ekonomis bagi masyarakat semua kalangan. Dalam hal fasilitas dan infrastruktur angkutan kota (angkot) dinas perhubungan kota samarinda menyadari masih sangat minim dikarenakan terbatasnya ketersediaan dana.

#### *Derajat Perubahan yang diinginkan*

Derajat perubahan yang di inginkan adalah klasifikasi atau ukuran untuk menentukan baik dan buruknya pelayanan yang di berikan. Pelayanan transportasi publik adalah pelayanan yang tidak bisa di pastikan kondisinya dari waktu ke waktu karena tergantung dengan keadaan, situasi jalan, dan penumpang. Angkutan kota (angkot) merupakan salah satu penyelenggara atau penyedia moda angkutan umum yang sudah berjalan sejak lama hingga saat ini. Fasilitas fisik



serta kelengkapan dan prasarana yang dimiliki oleh angkutan kota (angkot) akan sangat berpengaruh terhadap kinerja dan juga kualitas pelayanan suatu kegiatan untuk mendukung proses pelaksanaan dari pelayanan, maka sarana dan prasarana posisinya sangatlah penting. Pelayanan transportasi yang disediakan angkutan kota (angkot) menggunakan mobil Suzuki Carry DRV van tahun 2005-2010 sebagai sarana angkutan. Sarana angkutan kota merupakan hal yang paling bisa dilihat dan dinilai oleh masyarakat.

Menurut Bapak H. Agustianto Mardani, S.Sos. M.Psi (Kepala Bidang Angkutan) mengatakan bahwa :

“Segala upaya sudah ditempuh oleh Dinas Perhubungan untuk meningkatkan sarana dan prasarana angkutan kota, salah satu upaya tersebut tercantum dalam Renstra Dinas Perhubungan yaitu melakukan penyuluhan kepada supir/juru mudi untuk bisa selalu mengutamakan keselamatan dan kenyamanan penumpang, kemudian memberikan sebuah penghargaan kepada para supir/ juru mudi agar dapat menjadi contoh dan teladan bagi supir lainnya untuk mengutamakan keselamatan dan kenyamanan penumpang.” **(Wawancara 31 Mei 2018)**

Pendapat lain datang dari Bapak Marsell Reza Perkasa (Staff Bidang Angkutan) yang menyampaikan bahwa:

“Upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan baik dari segi pelayanan maupun sarana dan prasarana sudah dirasa maksimal akan tetapi semua itu tidak menjadi maksimal karena tidak ada sinergi dari pihak pengguna maupun penyedia jasa angkutan kota. Dalam transportasi angkutan kota tertentu menyediakan nomor pengaduan akan tetapi masih belum efektif karena seperti yang sudah disampaikan bahwa perlu sinergitas atau kerja sama yang baik dari segala pihak yang bersangkutan”

**(Wawancara 31 Mei 2018)**

Selanjutnya wawancara bersama Bapak Aco (Supir Angkot Trayek B) yang menyampaikan bahwa :

“Saya sudah 15 tahun menjadi supir angkot, untuk saran yang ada menurut saya masih banyak yang harus di tingkatkan, contohnya saja halte yang ada. Kebanyakan halte yang ada sekarang banyak yang rusak jadi gak banyak orang yang mau nunggu di halte. Kemudian sering kali saya mau isi bensin premium harus antri panjang karena bbm premium sering di salahgunakan sama pengguna mobil pribadi. Kami berharap pemerintah peduli pada kami seperti contohnya memberi jalur antrian khusus premium untuk angkot.” **(Wawancara, 1 Juni 2018)**

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa upaya dalam peningkatan pelayanan maupun sarana dan prasarana yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Samarinda sudah sangat maksimal, seperti halnya melakukan penyuluhan kepada supir/juru mudi agar bisa selalu mengutamakan keselamatan kerja dan memberikan penghargaan bagi supir/juru mudi yang memang pantas untuk menjadi teladan bagi supir agar termotivasi dalam

mengutamakan keselamatan kerja. Segala upaya sudah dilaksanakan akan tetapi kerja sama dari pihak lain yang terkait juga dibutuhkan agar upaya yang dilaksanakan menjadi maksimal. Hal ini lah yang menjadi kendala dan tantangan bagi Dinas Perhubungan untuk selalu melakukan peningkatan pelayanan dan penyediaan sarana dan prasarana.

*Jenis Manfaat yang akan dihasilkan*

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang royal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Menurut Bapak H. Agustianto Mardani, S.Sos. M.Psi (Kepala Bidang Angkutan) mengatakan bahwa :

“Pelaksanaan atau implementasi kebijakan sudah sangat berjalan sesuai aturan yang berlaku karena sudah menjadi bagian dari tanggung jawab, akan tetapi ada suatu kendala yang membuat Dinas Perhubungan kesulitan dalam melaksanakan suatu kebijakan salah satunya adalah dalam kebijakan pemeliharaan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan, dalam pelaksanaannya sudah sesuai aturan yaitu dengan melakukan monitoring, evaluasi, dan rehabilitasi. Dalam prosesnya, salah satunya adalah monitoring yang menjadi kurang maksimal. Hal tersebut dikarenakan oleh kurangnya kendaraan yang digunakan agar bisa melakukan patroli. Dalam monitoring kendaraan yang digunakan masih sangat kurang sehingga implementasi kebijakan sangat terbatas jika ingin sesuai dengan peraturan yang berlaku.”**(Wawancara 31 Mei 2018)**

Pendapat lain diungkapkan oleh Bapak Jafarrudin Sukur (Staff Bidang Angkutan) yang menyampaikan bahwa:

“Dinas Perhubungan sesuai dengan kebijakan yang ada selalu berupaya mementingkan masyarakat yaitu dengan angkutan kota yang nyaman, aman, dan dengan harga yang murah. Namun, tentu saja semua itu memerlukan kerja sama dari segala pihak terkait.” **(Wawancara 31 Mei 2018)**

Kemudian Bapak Marsell Reza Perkasa (Staff Bidang Angkutan) menambahkan bahwa:

“Penetapan tarif angkutan kota sudah sesuai dengan keputusan walikota dan sudah disepakati oleh Organda dan para pengusaha angkutan kota terkait dengan kenaikan harga BBM oleh pemerintah. Akan tetapi hal ini masih dianggap kurang sesuai karena banyaknya keluhan bahwa kenaikan tarif angkutan kota masih belum sesuai dengan keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan angkutan kota.”

**(Wawancara 31 Mei 2018)**

Selanjutnya wawancara dengan bapak Aldi selaku masyarakat beliau mengatakan bahwa :

“Selama saya menggunakan jasa angkot peningkatan tarifnya masih masuk akal, karena dari dulu saya menggunakan jasa angkot jika tidak ada kendaraan dirumah, paling tarifnya naik sekitaran 1000-2000 setiap tahun. Mengenai standard keselamatannya masih kurang karena safkursinya memanjang jadi tidak bias memakai safety belt dan pintunya terbuka sehingga berbahaya jika supir mengerem mendadak bisa menyebabkan tepental keluar”. **(Wawancara 08 Juni 2018)**

Pendapat lain muncul dari Bapak Aco sebagai supir angkutan kota trayej B, beliau menyatakan bahwa :

“Sekarang nyari penumpang susah dan pendapatan tiap hari berkurang, karena sekarang orang pada lari ke ojek online sehari kadang paling banyak dapat 10 – 15 penumpang, dan kebanyakan penumpangnya orang dari luar kota yang baru sampai terminal.” **(Wawancara, 1 Juni 2018)**

Pernyataan ini dibenarkan dari Bapak Syarif sebagai supir angkutan kota trayek A, beliau menyatakan bahwa :

”Semenjak ada ojek online orang sudah jarang naik angkot, kadang kami melakukan demo di Dinas Perhubungan karena semakin kuatnya bersaing dengan ojek online, jadi sekarang dibuat kesepakatan bagi lahan cari penumpang, jadi bagi kami supir angkot kebanyakan mengambil penumpang di terminal dan pasar. Pendapatan saya juga tidak seperti dulu, sekarang pendapatan menurun karena yang minat naik angkot berkurang.” **(Wawancara, 1 Juni 2018)**

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku akan tetapi dengan kurangnya fasilitas pendukung dalam melakukan salah satu proses kebijakan, pelaksanaan implementasi kebijakan menjadi kurang maksimal jika ingin mengarah pada aturan. Kemudian, segala kebijakan-kebijakan yang ada sudah sangat mementingkan masyarakat yaitu sesuai dengan kesepakatan bersama oleh walikota dan organisai-organisasi masyarakat dan pengusaha angkutan kota. Hal tersebut sudah dimusyawarahkan dengan baik dan disetujui dengan satu suara seperti halnya dalam penentuan tarif. Akan tetapi masih saja ada keluhan dari masyarakat yang merasa bahwa tarif yang ada masih tidak sesuai dengan keamanan dan keselamatan dalam menggunakan angkutan kota.

### ***Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Transportasi dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kota Samarinda (Studi Kasus Pada Angkutan Kota Di Samarinda)***

#### ***Kurangnya Tingkat Pendidikan***

Kurangnya tingkat pendidikan dapat kita lihat bahwa masih banyak supir-supir angkot yang ugal-ugalan, permasalahan dari beroperasinya angkot ini adalah kebiasaan mengendarai tidak aman sopir angkot sebagian besar sopir angkot tidak mau menggunakan safety belt, tidak mematuhi rambu lalu lintas, menepi secara tiba-tiba dan berhenti atau mengerem mendadak.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak H. Agustianto Mardani, S.Sos. M.Psi (Kepala Bidang Angkutan) mengatakan :

“Pertama, kembali kepada bidang pendidikan mereka masing-masing, karena jelas beda pola pikirnya, kedua, kebanyakan dari mereka ini supir-supir tembak itu salah satu penghambat untuk melakukan perbaikan, mereka beranggapan bahwa keselamatan itu bukan sesuatu yang penting itu yang harus kita edukasi lagi”. (**Wawancara 31 Mei 2018**)

Selanjutnya menurut Bapak Marcell Reza Perkasa (Staff Bidang Angkutan) mengatakan bahwa : “Kurangnya kesadaran dari supir angkot seperti kurangnya kedisiplinan dan mengakibatkan dampak pada jasa dan penumpang, semua itu kembali lagi pada mereka masing-masing karena tidak banyak dari mereka itu berpendidikan”.(**Wawancara 31 Mei 2018**).

#### *Kurangnya Penyuluhan untuk Supir Angkot*

Tugas utama sebagai sopir angkot adalah mampu mengemudikan kendaraan dengan baik dan benar, bertanggung jawab atas keselamatan dan kenyamanan penumpang, serta bertanggung jawab atas angkutan umum yang dikendarai. Kebiasaan mengemudi tidak aman pada sopir angkot tersebut dapat mengakibatkan kecelakaan lalu lintas, kecelakaan lalu lintas seperti ditabrak kendaraan lain dari belakang, menabrak motor, menyerempet atau terserempet kendaraan lain dan lain-lain. Maka dari itu Dinas Perhubungan Kota Samarinda harus sering melakukan seminar agar terus melatih dan mendidik para supir angkot.

Mengenai hambatan ini Bapak Dahlan selaku masyarakat beliau mengatakan bahwa :

“Perlu diedukasi lagi, karena yang saya lihat banyak supir angkot yang ugal-ugalan terkadang suka menyelip sembarangan dan kurang tertib lalu pemerintah juga harus memperhatikan kendaraan angkot yang layak dipakai dan tidak dipakai demi kenyamanan dan keselamatan penumpang, harus lebih dikembangkan lagi agar berkualitas agar minat masyarakat tertarik”. (**Wawancara 08 Juni 2018**)

Berdasarkan hasil wawancara di atas yang masih menjadi faktor penghambat adalah kurangnya ketidakdisiplinan dan tingkat pendidikan yang kurang sehingga berdampak bagi para supir-supir angkot dan kurangnya kesadaran mereka akan pentingnya keselamatan, dan harus diperbaiki serta mengikuti SOP yang sudah ditetapkan dan harus dijalankan.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Pelaksanaan Kebijakan yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Samarinda dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dinas perhubungan memberikan yaitu dengan cara memberikan bonus berupa seragam sebagai bentuk apresiasi kepada supir angkutan kota (angkot) sebagai pemicu mereka untuk berurusan

di kantor dinas perhubungan, seperti halnya melengkapi ijin trayek mereka dan melakukan uji KIR. Dan mereka melakukan sosialisasi tentang peningkatan kualitas dan kinerja kepada supir angkutan kota (angkot).

2. Derajat Perubahan yang diinginkan oleh Dinas Perhubungan Kota Samarinda adalah melakukan penyuluhan kepada supir/juru mudi agar bisa selalu mengutamakan keselamatan kerja dan memberikan penghargaan bagi supir/juru mudi yang memang pantas untuk menjadi teladan bagi supir agar termotivasi dalam mengutamakan keselamatan kerja.
3. Jenis Manfaat Kebijakan implementasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Samarinda sudah sesuai dengan aturan yang berlaku akan tetapi dengan kurangnya fasilitas pendukung dalam melakukan salah satu proses kebijakan, pelaksanaan implementasi kebijakan menjadi kurang maksimal jika ingin mengarah pada aturan. Kemudian, segala kebijakan-kebijakan yang ada sudah sangat mementingkan masyarakat yaitu sesuai dengan kesepakatan bersama oleh walikota dan organisasi-organisasi masyarakat dan pengusaha angkutan kota.
4. Faktor Penghambat implementasi kebijakan pada penelitian kali ini adalah kurangnya disiplin dan tingkat pendidikan yang kurang sehingga berdampak bagi para supir-supir angkot dan kurangnya kesadaran mereka akan pentingnya keselamatan, dan harus diperbaiki serta mengikuti SOP yang sudah ditetapkan dan harus dijalankan.

### **Saran**

1. Dalam hal pelaksanaan kebijakan sebaiknya pemerintah lebih memperhatikan dan memaksimalkan implementasi kebijakan transportasi yang ada seperti contohnya tidak hanya memberikan bonus berupa kaos atau baju kepada supir angkot. mungkin lebih meningkatkan pelayanan seperti contohnya membuka jasa pelayanan keliling pembuatan KIR, mempermudah urusan pembuatan KIR, dan hal lainnya yang bersifat teknis. Sehingga kualitas dari pelayanan tersebut menjadi maksimal.
2. Perlu dilakukan upaya pemerintah untuk menerapkan kebijakan dalam hal derajat perubahan yang diinginkan. tidak hanya melakukan penyuluhan, mungkin pemerintah kota setidaknya mampu membantu memperbaiki fasilitas yang ada pada angkot saat ini, seperti contohnya pentaan ulang posisi duduk penumpang karena posisi duduk penumpang yang ada pada angkot saat ini sangat tidak aman dikarenakan pada kursi penumpang yang ada tidak ada safety belt. dan kadang kala ditemui jok kursi yang sobek.dan perbaikan sarana dan prasarana lainnya pada angkutan kota saat ini.
3. Dalam hal jenis manfaat kebijakan perlu dipertahankannya upaya dari Dinas perhubungan yang ada, karena kebijakan yang ada sudah di nilai peduli kepada rakyat yang di buktikan dengan tarif angkutan yang ada tergolong murah bagi semua kalangan, serta kenaikan tarif yang tidak signifikan pada setiap kenaikannya.

4. Dalam mengatasi faktor penghambat implementasi kebijakan, yang menjadi kendala adalah tidak disiplin dan tingkat pendidikan yang kurang pada supir angkot, sehingga peneliti menyarankan pemerintah khususnya Dinas Perhubungan untuk lebih melakukan pelatihan-pelatihan yang bersifat mendidik supir angkot tersebut dan menjalankan aturan yang ada apabila ditemukan pelanggaran oleh supir angkot dapat ditindak lanjuti sesuai dengan peraturan yang ada guna memberikan efek jera.

**Daftar Pustaka**

- Abbas, Salim. 2000. *Manajemen Transportasi. Cetakan Pertama. Edisi Kedua.* Jakarta: Ghalia Indonesia
- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan dari Formulasi keImplementasi Kebijaksanaan Negara. Edisi Kedua.* Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Budi Winarno. 2007. *Kebijakan Publik : Teori dan Proses Edisi Revisi,* Jogjakarta:PT. Media Presindo.
- Dwijowijoto, Ryant Nugroho. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi.* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Grindle, M.S. 2000. *Politics and Policy Implementation in The Third World.* New Jersey: Princeton University Press
- Kamaluddin, Rustian. 2003. *Ekonomi Transportasi: karakteristik, teori dan kebijakan.* Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moenir . 2000. *Manajemen Pelayanan Publik.* Jakarta: Bina Aksara.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara
- Setijowarno, D., dan Frazila, R.B., 2001, *Pengantar Sistem Transportasi,* Unika Soegijapranata, Semarang