

**KOORDINASI DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN JASA TRANSPORTASI ANGKUTAN KOTA (ANGKOT)
DI BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

Pranita Miharti



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2018**

ABSTRACT

COORDINATION DEPARTMENT TRANSPORTATION IN IMPROVING SERVICES OF TRANSPORTATION CITIES (PUBLIC TRANSPORTATION) IN BANDAR LAMPUNG

By

Pranita Miharti

The coordination Department Transportation in improving services of transportation cities in Bandar Lampung is regulated in the Decision Walikota Bandar Lampung No. 40/ 12/ HK/ 2011 about the establishment of forum traffic and transport way in the city Bandar Lampung. In the decision of Department Transportation coordination with DPC Organda and Polresta in improving transport services in the city Bandar Lampung. Coordination is done because look the number of transport in Bandar Lampung much, a bad transport service and not a good public transportation in diving in Bandar Lampung.

This study purpose to describe and analyze the coordination Department Transportation in the city transport services, and to see the factors that inhibit of Department Transportation in coordinating improving the service of urban transport. The method used in this research is qualitative approach. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation.

The results of research from the coordination Department Transportation in improving urban transport services in Bandar Lampung can be seen through seven effective coordination indicators, namely: managerial hierarchy, rules and procedures, plans and goal setting, vertical information systems, horizontal relationships, creation of additional resources and the creation of stand-alone tasks. Based on these indicators indicate that the coordination conducted by the Transportation Department in improving public transportation services has run optimally. This is because of the seven indicators, one indicators of which have not run well. And also there are obstacles in the coordination is a rare coordination meeting and the form of business transport is still in the form of individual business. The recommendations that researchers provide, namely the creation of a more innovative one of them making uniform for angkot drivers, angkot controls that must be frequently implemented, making the implementation schedule coordination meeting.

Keywords: Coordination, Public Service, Public Transport Urban.

ABSTRAK

KOORDINASI DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN JASA TRANSPORTASI ANGKUTAN KOTA (ANGKOT) DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

Pranita Miharti

Koordinasi Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan jasa transportasi angkutan kota di Bandar Lampung diatur dalam Keputusan Walikota Bandar Lampung No. 40/ 12/ HK/ 2011 Tentang Pembentukan Forum Lalu Lintas dan Angkutan jalan Kota Bandar Lampung. Dalam keputusan tersebut Dinas Perhubungan melakukan koordinasi dengan DPC Organda dan Polresta dalam meningkatkan pelayanan angkot di Kota Bandar Lampung. Koordinasi ini dilakukan karena melihat jumlah angkot di Bandar Lampung yang banyak, pelayanan angkot yang buruk dan tidak teraturnya angkot dalam berkendara.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis koordinasi Dinas Perhubungan dalam pelayanan jasa transportasi angkutan kota, dan untuk melihat faktor-faktor yang menjadi penghambat Dinas Perhubungan dalam berkoordinasi meningkatkan pelayanan angkutan kota. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Adapun hasil penelitian dari koordinasi Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan angkutan kota di Bandar Lampung dapat dilihat melalui tujuh indikator koordinasi yang efektif, yaitu : hierarki manajerial, aturan dan prosedur, rencana dan penetapan tujuan, sistem informasi vertikal, hubungan-hubungan horizontal, penciptaan sumberdaya tambahan dan penciptaan tugas-tugas yang berdiri sendiri. Berdasarkan indikator tersebut menunjukkan bahwa koordinasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan angkot sudah berjalan dengan optimal. Hal tersebut dikarenakan dari tujuh indikator, hanya satu indikator yang belum berjalan dengan baik. Selain itu terdapat kendala dalam melakukan koordinasi tersebut yaitu rapat koordinasi yang jarang dilaksanakan dan bentuk usaha angkutan yang masih berbentuk usaha perorangan. Rekomendasi yang peneliti berikan, yaitu penciptaan perencanaan yang lebih berinovasi salah satunya pembuatan seragam bagi pengemudi angkot, pengawasan angkot yang harus sering dilaksanakan, pembuatan jadwal pelaksanaan rapat koordinasi.

Kata Kunci : Koordinasi, Pelayanan Publik, Transportasi Publik Perkotaan

**KOORDINASI DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN JASA TRANSPORTASI ANGKUTAN KOTA (ANGKOT)
DI BANDAR LAMPUNG**

Oleh

Pranita Miharti

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar

SARJANA ADMINISTRASI NEGARA

Pada

Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2018**

Judul Skripsi

**: KOORDINASI DINAS PERHUBUNGAN
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
JASA TRANSPORTASI ANGKUTAN KOTA
(ANGKOT) DI BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

: Pranita Miharti

Nomor Pokok Mahasiswa

: 1416041077

Jurusan

: Ilmu Administrasi Negara

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Bambang Utoyo S, M.Si.
NIP 19630206 198803 1 002

Selvi Diana Meilinda, S.A.N., M.P.A.
NIP

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

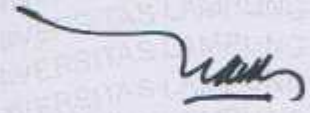
A handwritten signature in black ink, likely belonging to Dr. Noverman Duadji, is positioned above the text for the Dean of the Faculty of Social and Political Sciences.

Dr. Noverman Duadji, M.Si.
NIP 19691103 200112 1 002

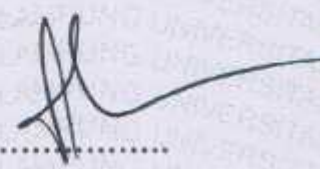
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Bambang Utoyo S, M.Si.**



Sekretaris : **Selvi Diana Meilinda, S.A.N., M.P.A.**



Penguji Utama : **Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Syarief Makhya
NIP 19590803 198603 1 003



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **26 Maret 2018**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandar Lampung, 26 Maret 2018

Yang membuat pernyataan,



Pranita Miharti
NPM. 1416041077

RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis adalah Pranita Miharti, penulis dilahirkan di Bandar Lampung, 27 Desember 1995. Penulis merupakan anak kedua dari 2 (dua) bersaudara dari pasangan Bapak Polanuddin dan Ibu Muji Hartati.

Penulis mengawali pendidikan formal pertama kali pada Taman Kanak-kanak (TK) Al-Hidayah Kasui Way Kanan yang diselesaikan pada tahun 2000, lalu melanjutkan pendidikan ke Sekolah Dasar Negeri di SDN 4 Tanjung Aman Kotabumi Lampung Utara diselesaikan pada tahun 2008, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Pondok Pesantren Perguruan Diniyyah Putri Lampung Gedong Tataan Pesawaran diselesaikan pada tahun 2011, dan dilanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di MAN 1 Kotabumi Lampung Utara diselesaikan pada tahun 2014.

Selanjutnya pada tahun 2014, penulis terdaftar sebagai mahasiswi jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri pada tahun 2014. Pada tahun 2017, penulis melaksanakan KKN di Desa Sidodadi, Kecamatan Bandar Surabaya, Kabupaten Lampung Tengah selama 40 hari. Selama menjadi mahasiswi, penulis pernah mengikuti organisasi intra kampus, yaitu Organisasi

Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (Himagara) sebagai Anggota
KWU (Kewirausahaan).

MOTTO

*Kehidupan itu cuman dua hari. Satu hari untukmu dan satu hari melawanmu.
Maka pada saat dia untukmu, jangan bangga dan gegabah; dan pada saat ia
melawanmu bersabarlah. Karena keduanya adalah ujian bagimu.*

(Ali bin Abi Thalib)

Dont lose hope, you never know what tomorrow will bring.

(anonim)

*Allah Berfirman : “Janganlah kalian khawatir, sesungguhnya Aku beserta
kalian, Aku mendengar dan melihat.*

(Q.S Thaha: 46)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan yang telah memberikan kesempatan sehingga dapat kuselesaikan sebuah karya ilmiah ini dan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang selalu kita harapkan Syafaatnya di hari akhir kelak.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Bapak dan Ibu tercinta

Kakakku tersayang

Terima kasih untuk semua dukungan baik moril maupun materil, kasih sayang dan segala doa untukku.

Untuk keluarga besarku, sahabat-sahabatku dan juga teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan dan motivasi serta menemaniku dalam suka maupun duka dalam mencapai keberhasilanku.

Para pendidik dan Almamater tercinta...

SANWACANA

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur penulis ucapkan atas limpahan berkah, rahmat dan hidayah dari Allah SWT Tuhan Semesta Alam Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Koordinasi Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Transportasi Angkutan Kota (Angkot) di Bandar Lampung”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu saran dan kritiknya yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk pengembangan dan kesempurnaan skripsi ini. Pada penulisan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya terhadap:

1. Terimakasih untuk Mama dan Bapak, Polanuddin, S.P. dan Muji Hartati, orangtua luar biasa bagiku. Terimakasih untuk setiap perjuangan, dukungan, didikan, kasih sayang, dan doa demi keberhasilanku. Maaf bila terkadang selama kuliah pernah mengecewakan kalian. Setelah selesainya

pendidikanku di perkuliahan ini, semoga ini menjadi langkah awal untuk memulai kehidupan yang lebih baik lagi. Terimakasih atas segalanya semoga Nita dapat membahagiakan, membanggakan, dan menjadi anak yang berbakti untuk Bapak dan Mama.

2. Kakakku, Pungki Hartandi, S.E terima kasih untuk doa dan dukungan yang diberikan selama ini. Semoga kita dapat menjadi orang sukses yang akan membanggakan untuk orangtua
3. Bapak Dr. Syarief Makhya selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Noverman Duadji, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Intan Fitri Meutia, Ph.D. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Bapak Dr. Bambang Utoyo S, M.Si. selaku dosen pembimbing utama yang selalu meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran juga memberikan pengarahan dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas semangat dan motivasi yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Selvi Diana Meilinda, S.A.N., M.P.A. selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktunya, memberikan arahan, masukan, nasihat dan perhatiannya selama proses penyelesaian skripsi. Terimakasih telah sabar membimbing dan memberikan saran kepada penulis. Terima kasih bu atas semangat dan motivasi yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

8. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M. Si. selaku dosen pembahas sekaligus penguji penulis yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang baik kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.A.P. selaku dosen pembimbing akademik. Terimakasih pak atas nasehat, arahan, motivasi dan ilmu yang diberikan selama proses pendidikan hingga saat ini.
10. Ibu Nuraini dan Pak Ashari selaku staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu membantu dalam hal administratif. Terimakasih atas kesabaran dan kesediaannya selama ini.
11. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara, terimakasih atas segala ilmu yang telah penulis peroleh selama proses perkuliahan, semoga dapat menjadi bekal yang berharga.
12. Segenap Informan Penelitian di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, DPC Organda Kota Bandar Lampung, Polresta Kota Bandar Lampung, pemilik angkutan serta masyarakat: Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Irman Saputra F, S.S.IT., MT selaku Kepala Seksi Angkutan Orang, Bapak Badil, S.Sos selaku Kepala Seksi Pengendalian Operasional Lalu Lintas Jalan, Bapak Gede Jelantik selaku Sekertaris DPC Organda Kota Bandar Lampung, kepada Briпка Roni selaku Kasat Dikyasa di Polresta Bandar Lampung, serta Bapak antoni Syahrana selaku Kasat Laka Lantas di Polresta Bandar Lampung. Penulis mengucapkan terimakasih atas informasi, dan juga data-data yang sudah diberikan kepada penulis dalam proses turlap, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

13. Sahabat teman seperjuangan kuliah yang setia menemani selama 4 tahun ini, Nabila Aisyah Romadhona makasih udah mau ngasih masuka buat tugas-tugas yang susah, Martiana Dwi Rahayu, makasih udah jadi temen curhat dan temen kemana-mana, semoga kita bertiga bisa sukses nantinya, Amiin dan jangan lost contact kalo udah sibuk masing-masing.
14. Sahabat, temen kosan, yang selalu setia menemani selama 4 tahun ini, Annisa Utami makasi sa udah jadi temen sahabat selama 4 tahun ini, makasi udah nemenin penelitian sampek ngejer angkot, ngedatengin supir angkot sampek akhirnya skripsinya selesai, Intan Destrilia makasi udah mau nampung aku di kamar, jadi bestcamp tempat curhat dan tempat nonton film, seneng banget bisa satu kosan sama kalian, semoga kita sama-sama sukses ya Amiin..
15. Sahabat yang selalu menemani di saat-saat penelitian, Nur Muharani makasi udah nemenin perjuangan selama 4 tahun ini, udah nemenin penelitian jugaa, sampek naik angkot bareng buat nanya-nanyain informan. Semoga kita juga sukses kedepannya, dan impian kita sama-sama tercapai Amiin.
16. Teman sahabat seperjuangan yang selalu hadir 4 tahun ini, Fatwa Nurmala Sari, Dira Uznul Azizah, Sondang Gustina, Megita Amalia Maulana dan Yunia Mertisanfara makasi udah nemenin 4 tahun ini, semangat yaa ngerjain skripsinya. Semoga kita semua sukses Amiin, dan bisa bangga orang tua.
17. Teman-teman gelas antik (Adi Black, Adi kurniawan, Alvin, Ana, Andra, Andriyanto, Anggi Lestari, Anggi Setiawan, Annisa Yurida, Vita, Arif,

Arizal, Astri, Athiya, Bella, Binter, Daiska, Deni, Desriyanto, Desy, Dian, Dinda, Ditho, Sari, Anung, Ely, Adon, Fadly, Faiz, Fatra, Riany, Ferdian, Ferry, Gusty, Herwan, Hiro, Holil, Idris, Istiqomah, Istie R, Rian, Tije, Julian, Reza, Meli, Mia, Fazry, Ma'ruf, Ara, Nabila Cho, Nadya, Ni'mah, Nihan, Niza, Fungsi, Nur Arifah, Asih, Hasan, Idin, Laila, Oci, Okta, Rani, Refi, Regi, Rifki, Ririn, Robi, Roi, Rydho, Sandi, Sangga, Satria, Septika, Sintong, Sisca, tanicha, Taufik, Tengku, Tiyasz, Trias Cininta, Triaz, Tuti, Wahyu Hidayat, Wahyu Syawaladi, Widi, Yumas, Heni). Serta keluarga besar Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara terutama untuk Gelas Antik yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala kebersamaan dan dukungannya selama proses perkuliahan. Semoga kita sukses semua, Amin.

18. Teman-teman KKN Desa Sidodadi, Bandar Surabaya, Nisa Cornelia, Adlina Mutiara Putri, Nikadek Sri Ariyanthi, makasii atas kebersamaannya pas kkn, Dion, Crishtoper, Fakih, Budi, Kukuh, Aji, Ridho, Nirma, Siti, Giovani, terimakasih atas pengalaman berharga selama 40 harinya.
19. Sahabat SMA, Merli, Ratri, Dwiki, Sri Astuti Trimakasih untuk saling support selama ini, tetap semangat dalam meraih cita-cita.
20. Almamater tercinta, Universitas Lampung yang telah memberikan banyak kenangan, banyak ilmu, banyak teman dan banyak sahabat sampai aku menjadi seseorang yang berguna bagi almamaterku dan bangsaku.
21. Seluruh pihak yang membantu penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis ucapkan terimakasih untuk semuanya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas jasa dan budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya, khususnya bagi penulis dalam mengembangkan dan mengamalkan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, Maret 2018
Penulis

Pranita Miharti
NPM. 1416041077

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Koordinasi.....	10
2.1.1 Pengertian Koordinasi.....	10
2.1.2 Ciri-Ciri Koordinasi	15
2.1.3 Tujuan dan Manfaat Koordinasi	16
2.1.4 Kebutuhan Akan Koordinasi.....	17
2.1.5 Mekanisme Koordinasi	18
2.1.6 Jenis-Jenis Koordinasi	22
2.1.7 Karakteristik Koordinasi yang Efektif	24
2.1.8 Masalah-Masalah dalam Pencapaian Koordinasi	24
2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	26
2.3 Pelayanan Jasa Transportasi Publik.....	27
2.4 Angkutan Kota	29
2.4.1 Pengertian Angkutan Kota.....	29
2.4.2 Kualitas Operasional Angkutan Kota	32
2.5 Kerangka Pikir	33
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian	36
3.2 Fokus Penelitian.....	37
3.3 Lokasi Penelitian	40
3.4 Jenis dan Sumber Data	41
3.5 Informan Penelitian.....	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.7 Teknik Analisis Data	46
3.8 Teknik Keabsahan Data	49

IV. GAMBARAN UMUM, HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
4.1.1 Profil dan Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung	51
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung..	52
4.1.3 Tujuan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung	54
4.1.4 Sasaran Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung	54
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung	55
4.1.6 Gambaran Umum Kondisi Angkot di Bandar Lampung	62
4.2 Hasil Penelitian	64
4.2.1 Koordinasi Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Transportasi Angkutan Kota di Bandar Lampung	65
4.2.2 Faktor-Faktor yang Menjadi Penghambat Koordinasi Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Transportasi Angkutan Kota di Bandar Lampung	95
4.3 Pembahasan	98
4.3.1 Koordinasi Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Transportasi Angkutan Kota di Bandar Lampung	98
4.3.2 Faktor-Faktor yang Menjadi Penghambat Koordinasi Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Transportasi Angkutan Kota di Bandar Lampung	129
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	132
5.2 Saran	134

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Data Jurusan Trayek Angkot.....	3
Tabel 2. Data Kecelakaan Akibat Angkot Ugal-Ugalan.....	4
Tabel 3. Daftar Dokumen.....	42
Tabel 4. Daftar Informan.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Bagan <i>Internal Coordinating of an Enterprise</i> (Terry).....	13
Gambar 2. Bagan Tiga Pendekatan Untuk Koordinasi Yang Efektif	18
Gambar 3. Bagan Kerangka Pikir	35
Gambar 4. Bagan Hirarki Manajerial.....	68
Gambar 5. Berita Acara Pemeriksaan Perkara Pelanggaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.....	77
Gambar 6. Rapat Perencanaan-Perencanaan Angkot di Bandar Lampung....	81
Gambar 7. Koordinasi Dinas Perhubungan dalam Penertiban Angkot.....	87
Gambar 8. Bagan Hubungan-Hubungan Koordinasi Horizontal	90
Gambar 9. Aplikasi Angkot di Bandar Lampung	93

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan penduduk adalah salah satu faktor yang mempengaruhi berkembangnya suatu perkotaan. Kecenderungan meningkatnya jumlah penduduk di perkotaan disebabkan adanya urbanisasi dan tingkat kelahiran yang tinggi. Kota Bandar Lampung sebagai pusat seluruh kegiatan di Provinsi Lampung baik itu pemerintahan, ekonomi, sosial dan budaya secara langsung menyebabkan jumlah penambahan penduduk yang terus meningkat. Semakin banyak jumlah penduduk maka semakin banyak jenis kebutuhan yang harus dipenuhi oleh kota-kota yang sedang berkembang.

Salah satu fungsi pemerintah kota adalah menciptakan pelayanan publik perkotaan. Kota Bandar Lampung sebagai salah satu kota yang sedang berkembang tentunya membutuhkan pelayanan dalam hal fasilitas sarana dan prasarana kota, yang salah satunya adalah fasilitas transportasi publik. Transportasi merupakan sektor penunjang utama terhadap mobilitas penduduk perkotaan, dan sarana penunjang pengalokasian barang dan jasa yang merupakan unsur terpenting dalam penyelenggaraan kegiatan perekonomian dan pembangunan suatu perkotaan. Selain kepentingan perekonomian sarana transportasi juga diperlukan untuk tujuan sosial seperti bekerja, sekolah, berbelanja, berwisata, dan lainnya.

Transportasi publik di Kota Bandar Lampung yang masih menjadi perhatian yaitu angkutan kota (Angkot). Angkot sendiri merupakan salah satu angkutan massal terlama yang masih berada di kota-kota besar salah satunya di Kota Bandar Lampung. Walaupun dapat dikatakan angkot sudah mulai digantikan keberadaannya dengan BRT namun keberadaan angkot masih sangatlah dibutuhkan, hal ini dikarenakan angkot memiliki tingkat jangkauan yang lebih luas dibandingkan dengan BRT yang hanya melayani jalan-jalan utama di pusat Kota Bandar Lampung.

Tidak hanya itu keberadaan angkot juga masih sangat dibutuhkan oleh masyarakat di Bandar Lampung khususnya para ibu rumah tangga dan anak-anak sekolah. Hal ini dapat terlihat dari surat kabar yang mengatakan bahwa akibat angkot demo dan mogok bekerja, banyak anak-anak sekolah dan penumpang setia angkot yang terlantar, bahkan polisi pun ikut turun tangan untuk mengantar para anak sekolah yang menunggu angkot dengan mobil polisi. (<https://kupastuntas.co/kota-bandar-lampung/2017-08/angkot-tidak-beroperasi-polisi-siapkan-angkutan-gratis/>, diakses pada 05 November 2017).

Angkot memang masih memiliki peranan penting sebagai salah satu transportasi publik. Angkot merupakan angkutan massal sehingga dapat dikatakan keberadaan angkot mengandung arti pengurangan volume lalu lintas kendaraan pribadi. Akan tetapi disisi lain fasilitas dan pelayanan penyedia jasa angkot yang kurang memperhatikan kenyamanan, baik fisik maupun dari segi kualitas pelayanannya menjadikan masyarakat perkotaan lebih memilih angkutan pribadi ataupun transportasi pribadi sebagai pemenuhan mobilitasnya. Maka dari itu permasalahan

pelayanan angkot di Kota Bandar Lampung masih sangat perlu diperhatikan oleh pemerintah. Angkot di Bandar Lampung sendiri terdiri dari 14 trayek, sebagaimana yang terlihat pada data di bawah ini.

Tabel 1
Jurusan Trayek Angkot

No	Jurusan Trayek Angkot	Warna	Jumlah
1	Tanjung Karang – Rajabasa	Biru Laut	146
2	Tanjung Karang – Sukaraja	Ungu	106
3	Sukaraja – Srengsem	Orange	118
4	Tanjung Karang – Garuntang	Hijau Pupus	60
5	Tanjung Karang - Jl.Tengku Umar (Way Halim)	Cream	117
6	Tanjung Karang - Tirtayasa - Simp Ir.Sutami	Putih/Hijau	28
7	Tanjung Karang - Ryacudu - Simp Ir.Sutami	Putih/Biru Hijau	2
8	Tanjung Karang – Kemiling	Merah Hati	135
9	Tanjung Karang – Sukarame	Abu-Abu Muda	105
10	Tanjung Karang - Permata Biru	Abu-abu/ Biru Dongker	48
11	Tanjung Karang - Sam Ratulangi	Merah Hati/ Biru	58
12	Pasar Cimeng – Lempasing	Biru Dongker/ Abu-abu	12
13	Rajabasa - Pramuka – Kemiling	Kuning Jeruk	0
14	Sukaraja – Lempasing	Biru Dongker	14

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung 2017

Jika dilihat pada tabel satu, terlihat masih banyaknya jumlah pembagian kendaraan berdasarkan trayek yang tidak rata, yang mana jumlah kendaraan tidak disesuaikan dengan kebutuhan. Sehingga ada rute yang kosong namun ada juga rute yang terlalu banyak jumlahnya. Hingga saat ini masih belum ada perhitungan kebutuhan jumlah armada agar sesuai dengan permintaan (*demand*) di masyarakat.

Data pada tabel satu menunjukkan bahwa trayek angkot di Bandar Lampung terdiri dari 14 trayek, namun jika dilihat dilapangan trayek angkot yang berjalan hanya 12 trayek. Selain itu juga terkait permasalahan trayek ini, masih banyaknya

supir angkot yang mengeluhkan pengaturan trayek yang tidak jelas, sebagaimana yang dikatakan supir angkot jurusan Kemiling-Tanjung Karang tentang perubahan trayek angkot jurusan Pahoman-Tanjung Karang menjadi Kemiling-Tanjung Karang tanpa mengurus surat-surat kir terlebih dahulu melainkan mengubah warna cat mobil saja. (<http://www.lampung1.com/2016/11/para-supir-angkot-kemiling-keluhkan-kinerja-dishub-bandar-lampung/> diakses pada 05 November 2017).

Selain permasalahan trayek di atas, permasalahan akan rendahnya tingkat kenyamanan dan keamanan angkutan juga masih banyak terjadi, hal ini terlihat dari kondisi angkutan yang masih kurang terawat, tarif angkutan yang berubah-ubah, ketersediaan halte yang tidak memadai, dan banyaknya angkot yang dikendarai secara ugal-ugalan. Sebagaimana yang terdapat dalam data di bawah ini.

Tabel 2
Data Kecelakaan Akibat Angkot Ugal-Ugalan

Waktu	Lokasi Kejadian	Korban
19 Agustus 2016	Jl. Iman Bonjol trayek angkutan Tanjung Karang-Kemiling	Penumpang dan pengendara motor terluka
22 Agustus 2016	Depan pondok permata biru trayek angkutan Tanjung Karang-Sukarame	Tidak ada korban jiwa, tetapi terdapat penuh pelajar Smp di dalam Angkutan yang terluka
07 Desember 2016	Jl. Gatot Subroto trayek angkutan Tanjung Karang-Garuntang	3 Penumpang terluka
07 Maret 2017	Depan perumahan Cita Pesada 2 trayek angkutan Tanjung Karang-Ratulangi	2 warga terluka

Waktu	Lokasi Kejadian	Korban
19 Juli 2017	Jl. Teuku Umar trayek angkutan Tanjung Karang-Rajabasa	Tidak ada korban jiwa
03 Agustus 2017	Jl. Sam Ratulangi Trayek Angkutan Tanjung Karang-Sam Ratulangi	Penumpang terluka

Sumber : Data diolah peneliti tahun 2017

Menurut Adisasmita dan Adji (2011:26) Jasa transportasi yang efektif dan efisien harus memiliki beberapa karakteristik diantaranya adalah lancar dan aman. Karakteristik lancar dan aman ini berarti perjalanan dilakukan secara cepat dan pelayanan transportasi dilakukan tanpa mengalami kecelakaan selama perjalanan. Namun dari data di atas terlihat jelas bahwa masih banyaknya kecelakaan yang dialami akibat ketidaktertiban pengemudi angkot sehingga angkutan yang dijalankan dikendarai dengan seenaknya, tanpa memikirkan keselamatan penumpang.

Melihat kondisi pelayanan transportasi angkutan kota di Bandar Lampung yang masih mengalami banyak permasalahan, perlu disadari akan pentingnya peningkatan pelayanan transportasi publik secara aman dan nyaman bagi pengguna angkot di perkotaan khususnya di Kota Bandar Lampung secara efektif dan efisien. Untuk meningkatkan pelayanan tersebut perlu adanya kerjasama antara pihak-pihak terkait dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung sebagai organisasi pemerintah yang bertugas melaksanakan kewenangan desentralisasi dibidang lalu lintas dan angkutan jalan di Kota Bandar Lampung dengan instansi-instansi terkait yang terhubung dalam pengaturan angkutan kota.

Menurut (Adisasmita & Adji, 2011: 63) mengingat pentingnya pelayanan jasa transportasi maka diperlukan peranan pemerintah sebagai regulator dalam mengatur, membina dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan transportasi. Dari pernyataan tersebut terlihat bahwa pemerintah memegang peranan penting sebagai penyelenggara pelayanan transportasi di perkotaan.

Namun dalam melakukan perbaikan mengenai permasalahan angkot, Pemerintah dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung tidak dapat bekerja sendiri, karena angkot merupakan usaha dibidang transportasi yang masih dalam bentuk usaha perorangan, sehingga dalam melakukan perbaikan pelayanan dalam angkot diperlukan koordinasi antara Dinas Perhubungan dengan para pengusaha angkot. Selain dari itu koordinasi antar Dinas Perhubungan dan Polersta Kota Bandar Lampung juga sangat dibutuhkan, karena dalam hal penindakan angkot yang melanggar lalu lintas seperti, angkot yang dikendarai ugal-ugalan hal tersebut tentunya memerlukan koordinasi dari pihak kepolisian agar terwujudnya sistem transportasi yang efektif dan efisien. Menurut (Adisasmita & Adji, 2011: 20) Sistem transportasi perkotaan yang efektif dan efisien, akan berdampak terhadap kelancaran, keteraturan dan ketertiban lalu lintas. Selain dari itu koordinasi ini juga diperlukan untuk menindak lanjuti permasalahan trayek angkot, di mana masih kurangnya koordinasi pemerintah terkait permasalahan trayek angkot ini, sehingga masih banyaknya supir-supir angkot yang dengan gampang memakai trayek angkot lain.

Sistem transportasi sendiri merupakan sistem yang rumit, terdapat beberapa subsistem yang saling berkaitan satu dengan lainnya, yakni pemerintah kota

sebagai pembuat aturan (Regulator), pihak swasta sebagai penyedia layanan angkutan kota (Operator) dan masyarakat sebagai pengguna layanan angkutan kota (Pengguna). Agar terselenggaranya pelayanan yang baik, maka pemerintah kota dalam hal ini Dinas Perhubungan sebagai pemegang kewenangan dibidang perhubungan khususnya yang mengatasi permasalahan terkait lalu lintas dan angkutan jalan, memerlukan koordinasi dengan instansi terkait mengenai penanganan permasalahan yang kerap terjadi pada angkot. Berdasarkan yang tercantum dalam Undang-Undang 22 Tahun 2009 Pasal 13 butir 1 dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan harus dilakukan secara terkoordinasi oleh setiap penyelenggara beserta pihak-pihak yang terkait dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan.

Sehubungan dengan penyelenggaraan pelayanan transportasi di perkotaan khususnya angkot, maka koordinasi diperlukan untuk memadukan berbagai kepentingan dan kegiatan yang saling berkaitan dalam rangka mencapai tujuan bersama. Sebagaimana yang diutarakan oleh Kepala Seksi angkutan orang Kota Bandar Lampung, bahwa peningkatan pelayanan angkutan memang diperlukan, dan ingin membuat masyarakat mau menaiki angkutan kota supaya kemacetan di Bandar Lampung dapat berkurang, hal ini sesuai dengan visi Dinas Perhubungan Bandar Lampung yaitu menyelenggarakan sistem transportasi yang berkualitas. Dan penyelenggaraan visi dilakukan salah satunya dengan meningkatkan koordinasi antar instansi terkait dalam penyelenggaraan transportasi.

Koordinasi diperlukan mulai dari proses perumusan kebijakan, perencanaan, implementasi sampai evaluasi. Angkutan kota merupakan salah satu moda

transportasi yang masih menjadi fokus pembenahan pemerintah maupun penyedia jasa angkutan umum, terutama menyangkut kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Koordinasi di sini dilakukan supaya peningkatan kualitas pelayanan angkutan kota dapat berjalan dengan baik. Atas dasar inilah penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Koordinasi Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Transportasi Angkutan Kota (Angkot) Di Bandar Lampung”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang ingin dikaji oleh penulis dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Koordinasi Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Transportasi Angkutan Kota?
2. Apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat koordinasi Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan jasa transportasi angkutan kota di Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis dan menggambarkan bagaimana koordinasi Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan jasa transportasi angkutan kota di Bandar Lampung.

2. Untuk menganalisis apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat koordinasi Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan jasa transportasi angkutan kota di Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan penelitian dalam kajian studi administrasi negara khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dan kebijakan publik.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan atau sumbangan pemikiran dan saran-saran bagi Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Koordinasi

2.1.1 Pengertian Koordinasi

Koordinasi dibutuhkan dalam mewujudkan tujuan organisasi swasta maupun publik. Sebagaimana dijelaskan Hasibuan (2014:85), koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen (6m) dan pekerjaan-pekerjaan bawahan dalam mencapai tujuan organisasi. Koordinasi merupakan bagian terpenting di antara anggota-anggota atau unit-unit organisasi yang pekerjaannya saling bergantung. Koordinasi sangat diperlukan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut sehingga akan terjadi negosiasi agar mendapat kesepakatan. Beberapa ahli memberikan pengertian tentang koordinasi.

Menurut Handoko (2011:195) :

Koordinasi (*coordination*) adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen atau bidang-bidang fungsional) untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Tanpa koordinasi, individu-individu dan departemen-departemen akan kehilangan pegangan atas peranan mereka dalam organisasi.

Handyaningrat (1982:88) :

Koordinasi adalah usaha penyesuaian dari bagian yang berbeda-beda, agar kegiatan dari bagian-bagian itu dapat selesai tepat pada waktunya, sehingga masing-masing anggota dapat memberikan sumbangan usahanya secara maksimal, agar diperoleh hasil secara keseluruhan.

Menurut Terry dalam Torang (2014:182) :

Koordinasi adalah salah satu strategi yang sangat efektif dalam mencapai tujuan organisasi oleh karena : “*coordination is the orderly synchronization of efforts to provide the proper amount, timing, and directing of execution resulting in harmonious and unified actions to a state objective*. Koordinasi adalah sinkronisasi yang teratur (*orderly synchronizatio*) dari usaha-usaha (*efforts*) untuk menciptakan pengaturan-pengaturan waktu (*timing*) dan dipimpin (*directing*), dalam hasil pelaksanaan yang harmonis (*harmonious*) dan bersatu untuk menghasilkan tujuan yang telah ditetapkan (*state objective*).

Menurut Money dan Reily dalam Handyaningrat (1982:88) :

“*Coordination as the achievement of orderly group effort, and unity of action in the pursuit of a common purpose*”. (Koordinasi sebagai pencapaian usaha kelompok secara teratur dan kesatuan tindakan di dalam mencapai tujuan bersama)

Sedangkan menurut E.F.L. Brech dalam Hasibuan (2014: 85) :

Koordinasi adalah mengimbangi dan menggerakkan tim dengan memberikan lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok kepada masing-masing dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya di antara para anggota itu sendiri.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan koordinasi adalah proses pengaturan, memadukan atau pengintegrasian kepentingan bersama untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien.

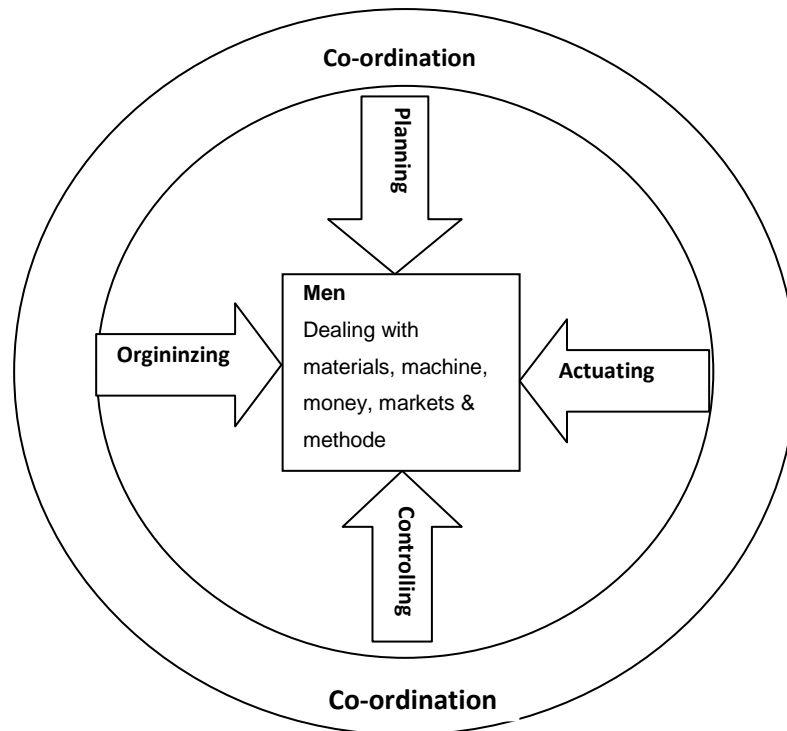
Menciptakan suatu koordinasi yang efektif tentunya diperlukan hubungan kerja dan komunikasi. Sebagaimana yang telah dijelaskan Tunggal (1993:221) bahwa komunikasi adalah kunci dari koordinasi yang efektif. Koordinasi dan hubungan kerja adalah dua pengertian yang saling kait-mengkait, karena koordinasi hanya dapat dicapai sebaik-baiknya dengan melakukan hubungan kerja yang efektif. Hubungan kerja adalah bentuk komunikasi administrasi, yang membantu tercapai koordinasi. Oleh karena itu dikatakan bahwa hasil akhir daripada komunikasi

(hubungan kerja) ialah tercapainya koordinasi dengan cara yang berhasilguna dan berdayaguna (efisien dan efektif).

Koordinasi dalam pemerintahan menurut Syafrudin (1993:268) adalah “suatu proses rangkaian kegiatan menghubungi, bertujuan untuk menyerasikan tiap langkah dan kegiatan dalam organisasi agar tercapai gerak yang cepat untuk mencapai sasaran dan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan”. Selain sebagai suatu proses, koordinasi itu dapat juga diartikan sebagai suatu pengaturan yang tertib dari kumpulan gabungan usaha untuk menciptakan kesatuan tindakan. Koordinasi dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan pengaturan yang aktif, bukan pengaturan dalam arti pasif berupa membuat aturan mengenai segala gerak dan kegiatan dan hubungan kerja antara beberapa pejabat pemerintah baik pusat maupun daerah serta lembaga-lembaga pemerintah non departemen yang mempunyai tugas dan kewajiban dan kewenangan yang saling berhubungan satu sama lainnya; pengaturan mana bertujuan untuk mencegah terjadinya kesimpangsiuran dan kegiatan saling bertindih yang dapat mengakibatkan pemborosan dan pengaruh tidak baik terhadap semangat dan tertib kerja.

Torang (2014:182) menyatakan bahwa proses manajemen akan berjalan sempurna dan efektif, apabila koordinasi diimplementasikan khusus pada dimensi ‘*organizing*’ dan ‘*actuating*’. Berikut ini skema yang menggambarkan hubungan antara proses manajemen dengan koordinasi.

Bagan 1. Internal Coordinating of an Enterprise (Terry)



Sumber : Torang (2014: 182)

Skema di atas menggambarkan hubungan antara manajemen proses dengan koordinasi. Pada kotak tengah menggambarkan bahwa manusia (*men*) yang dilengkapi dengan memiliki bahan (*materials*), mesin (*machine*), uang (*money*), pasar (*markets*), dan metode (*methods*) tidak akan mencapai tujuan organisasinya tanpa menjalankan fungsi manajemen (*planning, organizing, actuating, dan controlling*) serta melakukan koordinasi baik secara internal maupun eksternal.

1. Perencanaan (*Planning*) dan Koordinasi (*Coordination*)

Menurut Terry, pengaruh perencanaan sangat signifikan terhadap koordinasi. Hal ini berarti bahwa sebuah rencana haruslah terinterelasi dan si desain bersama dan oleh sebab itu, kedudukan organisasi menjadi sangat penting. Misalnya dalam pelaksanaan manajemen berbasis sekolah, dalam membuat rencana (*planning*),

sebuah sekolah harus menginterelasikan dan mendesain rencana tersebut bersama dengan guru, murid, masyarakat lingkungan sekolah, dan *stakeholder*. Apa yang dilaksanakan di atas merupakan wujud pelaksanaan koordinasi.

2. Pengaturan (*Organizing*) dan Koordinasi (*Coordination*)

Sangat sulit untuk tidak melakukan koordinasi dalam mengimplementasikan ‘*organizing*’ sebagai salah satu fungsi manajemen. Terry menjelaskan bahwa :
 “*organizing has a pofound effect upon coordination because where the component activities are assigned regulates the amount and extend of co-ordination they will receive. A manager with three subordinates reporting to him is logically expected to maintain co-ordination among their efforts*”. Pendapat Terry tersebut mengindikasikan bahwa manajemen hanya dapa efektif melalui koordinasi dan atau keberhasilan ‘*organizing*’ dalam sebuah koordinasi ditentukan oleh ‘*coordination*’.

3. Pelaksanaan (*Actuating*) dan Koordinasi (*Coordination*)

‘*Actuating*’ pelaksanaan tipe dan fungsi kepemimpinan (*leadership function*), pengawasan, dan instruksi merupakan bentuk ‘*coordination*’ yag sangat signifikan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Terry yang menjelaskan bahwa :
 “*by employing variations in the intensities of the many different actuating forces, a manager helps to achieve coordination*”.

4. Pengawasan (*Controlling*) dan Koordinasi (*Coordination*)

Menurut Terry ‘*controlling*’ memiliki hubungan langsung dengan ‘*coordination*’ terhadap evaluasi kemajuan pekerjaan. Hal tersebut membantu mensinkronkan setiap usaha, sehingga tujuan organisasi yng telah ditentukan dapat dicapai.

2.1.2 Ciri-Ciri Koordinasi

Ciri-ciri koordinasi menurut Handyaningrat (1982:89) :

1. Tanggung jawab koordinasi terletak pada pimpinan. Oleh karena itu, koordinasi adalah merupakan tugas pimpinan. 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. Koordinasi adalah suatu usaha kerjasama. Karena koordinasi adalah pekerjaan pimpinan yang bersifat berkesinambungan dan harus dikembangkan sehingga tujuan dapat tercapai dengan baik.
3. Koordinasi adalah proses yang terus-menerus (*continue process*). Artinya suatu proses yang bersifat kesinambungan dalam rangkai tercapainya tujuan organisasi.
4. Adanya pengaturan usaha kelompok secara teratur. Oleh karena koordinasi adalah konsep yang ditetapkan di dalam kelompok, bukan terhadap usaha individu, tetapi sejumlah individu yang bekerjasama di dalam kelompok untuk mencapai tujuan bersama.
5. Konsep kesatuan tindakan. Konsep kesatuan tindakan merupakan inti dari koordinasi. Hal ini berarti pimpinan harus mengatur usaha-usaha/ tindakan-tindakan dari pada setiap kegiatan individu sehingga diperoleh adanya keserasian di dalam mencapai hasil bersama.
6. Tujuan koordinasi adalah tujuan bersama (*common purpose*). Kesatuan dari usaha/ tindakan meminta suatu pengertian kepada semua individu, agar ikut serta melaksanakan tujuan bersama sebagai kelompok dimana mereka bekerja.

Dari ciri-ciri koordinasi yang telah dijelaskan di atas dapat diambil kesimpulan, bahwa dalam menjalankan suatu organisasi peran pemimpin sebagai pengarah dan pengemban tanggung jawab sangat dibutuhkan dan juga dalam melakukan suatu koordinasi kerjasama yang baik sangatlah dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.3 Tujuan dan Manfaat Koordinasi

Tujuan Koordinasi menurut Ndraha (2011:295), yaitu :

- a. Menciptakan dan memelihara efektivitas organisasi setinggi mungkin melalui sinkronisasi, penyerasian, kebersamaan, dan kesinambungan, antar berbagai dependen suatu organisasi.
- b. Mencegah konflik dan menciptakan efisiensi setinggi-tingginya setiap kegiatan interdependen yang berbeda-beda melalui kesepakatan-kesepakatan yang mengikat semua pihak yang bersangkutan.
- c. Menciptakan dan memelihara iklim dan sikap saling responsif-antisipatif dikalangan unit kerja interdependen dan independen yang berbeda-beda, agar keberhasilan unit kerja yang satu tidak rusak oleh keberhasilan unit kerja yang lain, melalui jaringan informasi dan komunikasi efektif.

Sedangkan menurut Hasibuan (2014:87), tujuan koordinasi yaitu:

- a. Untuk mengarahkan dan menyatukan semua tindakan serta pemikiran ke arah tercapainya sasaran perusahaan.
- b. Untuk menjuruskan keterampilan spesialis ke arah sasaran perusahaan.
- c. Untuk menghindari kekosongan dan tumpang tindih pekerjaan.

- d. Untuk menghindari kekacauan dan penyimpangan tugas dari sasaran.
- e. Untuk mengintegrasikan tindakan dan pemanfaatan 6M ke arah organisasi atau perusahaan.
- f. Untuk menghindari tindakan *overlapping* dari sasaran perusahaan.

2.1.4 Kebutuhan Akan Koordinasi

Koordinasi dibutuhkan dalam setiap hubungan kerja dalam suatu organisasi, sebab tanpa ada koordinasi setiap anggota dalam suatu organisasi tidak mempunyai pegangan dalam menentukan tujuan mereka, sehingga akan merugikan organisasi itu sendiri. Adanya koordinasi diharapkan akan membuat keharmonisan atau keserasian seluruh kegiatan dalam mencapai suatu tujuan, sehingga tiap departemen atau perusahaan atau bagian menjadi seimbang dan selaras. Koordinasi merupakan usaha untuk menciptakan keadaan yang serasi, selaras dan seimbang. Kebutuhan koordinasi tergantung pada sifat dan kebutuhan komunikasi dalam pelaksanaan tugas dan derajat ketergantungan dari tiap satuan pelaksanaan. Menurut James D. Thompson (Handoko, 2011:196), terdapat (3) tiga macam saling ketergantungan di antara satuan-satuan organisasi yaitu :

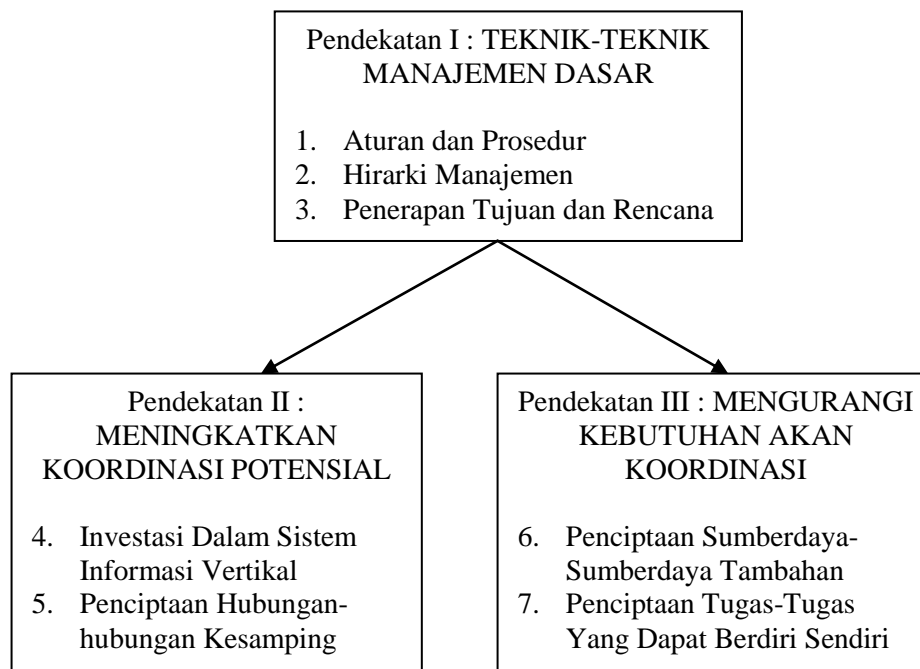
1. Saling ketergantungan yang menyatu (*pooled interdependence*); apabila satuan-satuan organisasi tidak saling tergantung satu dengan yang lain dalam melaksanakan kegiatan harian tetapi saling tergantung pada pelaksanaan kerja setiap satuan yang memusakan untuk hasil akhir.
2. Saling ketergantungan yang berurutan (*sequential interdependence*), di mana satuan-satuan organisasi harus melaksanakan pekerjaannya terlebih dahulu sebelum satuan yang lain dapat bekerja.

3. Saling ketergantungan timbal balik (*reciprocal interdependence*), merupakan hubungan memberi dan menerima antar satuan organisasi.

2.1.5 Mekanisme Koordinasi

Menurut Handoko (2011:199-201) mekanisme-mekanisme untuk pencapaian koordinasi adalah komponen-komponen vital dalam manajemen yang secara ringkas dapat di uraikan sebagai berikut:

Bagan 2. Tiga Pendekatan Untuk Koordinasi Yang Efektif



Sumber : Handoko (2011: 199)

1. Hierarki manajerial. Rantai perintah, aliran informasi dan kerja, wewenang formal, hubungan tanggung jawab dan akuntabilitas yang jelas dapat menumbuhkan integrasi bila di rumuskan secara jelas dan tepat serta dilaksanakan dengan pengarahan yang tepat.

2. Aturan dan prosedur. Aturan-aturan dan prosedur-prosedur adalah keputusan-keputusan manajerial yang dibuat untuk menangani kejadian-kejadian rutin, sehingga dapat juga menjadi peralatan yang efisien untuk koordinasi dan pengawasan rutin.
3. Rencana dan penetapan tujuan. Pengembangan rencana dan tujuan dapat digunakan untuk pengkoordinasian melalui pengarahan seluruh satuan organisasi terhadap sasaran-sasaran yang sama.
4. Sistem informasi vertikal. Sistem informasi vertikal adalah peralatan melalui mana data disalurkan melewati tingkatan-tingkatan organisasi.
5. Hubungan-hubungan lateral (Horizontal). Melalui pemotongan rantai perintah, hubungan lateral membiarkan informasi dipertukarkan dan keputusan dibuat pada tingkat hirarki di mana informasi yang dibutuhkan ada. Ada beberapa hubungan lateral, yang dapat diperinci sebagai berikut:
 - a. Kontak langsung antar individu-individu yang dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja.
 - b. Peranan penghubung, yang menangani komunikasi antar departemen sehingga mengurangi panjangnya saluran komunikasi.
 - c. Panitia dan satuan tugas. Panitia biasanya diorganisasikan secara formal dengan pertemuan yang dijadwalkan teratur.
 - d. Pengintegrasian peranan-peranan.
 - e. Peranan penghubung manajerial.
 - f. Organisasi matrik.
6. Penciptaan sumberdaya-sumberdaya tambahan. Sumber daya tambahan memberikan kelonggaran bagi satuan-satuan kerja.

7. Penciptaan tugas-tugas yang dapat berdiri sendiri. Teknik ini mengurangi kebutuhan koordinasi dengan mengubah karakter satuan-satuan organisasi.

Sedangkan sarana atau mekanisme koordinasi menurut Follet dalam Syamsi (1994:119) terdapat beberapa metode atau sarana koordinasi yang dapat dipakai cukup baik. Koordinasi dapat berhasil baik, melalui hubungan langsung secara horizontal. Koordinasi akan dapat dilakukan dengan mudah pada tingkat pembuatan kebijaksanaan dan permulaan perencanaan. Koordinasi merupakan proses kegiatan yang berkesinambungan. Sarana utama untuk melakukan koordinasi agar dapat berhasil baik yaitu:

1. Wewenang (*authority*)

Wewenang formal dipandang sebagai alat yang sangat berperan dalam pelaksanaan koordinasi. Setiap bentuk organisasi, wewenang ini berada pada setiap pimpinan ataupun tingkatannya. Pimpinan melakukan koordinasi terhadap bawahannya supaya mereka dapat bekerja sama dalam unitnya, untuk itu pimpinan perlu memiliki wewenang yang cukup.

2. Tujuan, Kebijaksanaan, Peraturan, Prosedur dan Metode

Mekanisme kegiatan pengawasan dan koordinasi yang efektif itu dapat dilakukan berdasarkan atau berpedoman pada tujuan, kebijaksanaan, peraturan, prosedur dan metode. Oleh karena itu dapat dikatakan tujuan dan lain sebagainya itu merupakan sarana kegiatan koordinasi.

3. Pejabat Penghubung (*liaison men*)

Pejabat penghubung kadang-kadang diperlukan untuk memperlancar koordinasi antar-bagian. Pejabat penghubung ini diperlukan misalnya apabila pucuk pimpinan organisasi terlalu sibuk menjalankan tugas pokok lainnya,

apalagi kalau unit-unit yang perlu dikoordinasikan itu berada di tempat yang agak berjauhan.

4. Panitia dan Konperensi (*committee and conference*)

Banyak organisasi dalam melaksanakan kegiatannya itu secara resmi membentuk panitia, kosperasi, tim, satuan tugas (*task force*) dan kelompok formal lainnya.

5. Komunikasi

Komunikasi adalah salah satu sarana paling efektif dari koordinasi. Koordinasi akan membatasi dengan menyampaikan kebijaksanaan, peraturan, prosedur, metode, instruksi dan lain-lainnya ke seluruh unit organisasi.

6. Tawar-menawar (*bargaining*)

Perundingan atau tawar-menawar dapat digunakan sebagai sarana koordinasi antara individu dan kelompok dengan pimpinan.

7. Sistem Penghargaan (*reward system*)

Sistem penghargaan pun dapat juga digunakan sebagai sarana koordinasi. Para anggota panitia koordinasi akan mendapat penghargaan yang lebih besar jika dalam menjalankan fungsi koordinasi antar kelompok independen daripada keberhasilan mengkoordinasikan di antara kelompok atau bagiannya sendiri.

8. Koordinasi Sukarela (*valuntary coordination*)

Koordinasi sukarela ini dibutuhkan dalam hal koordinasi yang bersifat horizontal. Koordinasi ini dapat berkaitan dengan adanya perjanjian kerjasama (kontrak) antara pimpinan organisasi yang satu dengan yang lain. Adapun tujuan adanya perjanjian kerjasama ini adalah supaya terdapat koordinasi

antara bagian-bagian yang saling membutuhkan dalam melaksanakan tugas atau kegiatan tertentu.

9. Pengelolaan Proyek (project managemen)

Pengelolaan proyek akan efektif apabila tujuannya jelas, dan membutuhkan koordinasi di antara tenaga-tenaga fungsional yang ahli dalam menjalankan tugas-tugasnya. Pengelolaan proyek digunakan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang memerlukan koordinasi antar-bagian.

2.1.6 Jenis-Jenis Koordinasi

Menurut Handyaningrat (1982:90-92) terdapat jenis-jenis koordinasi diantaranya yaitu:

1. Koordinasi Vertikal (struktural)

Yaitu koordinasi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan. Dimana dalam koordinasi ini antara yang mengkoordinasikan dengan yang dikoordinasikan secara struktural terdapat hubungan hierarkis. Hal ini juga dikatakan koordinasi yang bersifat hierarkis, karena satu dan yang lainnya berada pada satu garis komando.

2. Koordinasi Fungsional (Horizontal)

Koordinasi fungsional yaitu koordinasi yang dilakukan secara horizontal. Hal ini disebabkan karena sebuah unit organisasi tidak mungkin dapat melakukan melakukan sendiri tanpa bantuan unit organisasi lainnya. Dengan perkataan lain bahwa koordinasi fungsional wajib dilakukan karena unit-unit atau organisasi lainnya mempunyai hubungan secara fungsional dalam pelaksanaan tugas

pokoknya. Dalam koordinasi fungsional ini dapat pula dibedakan antara koordinasi fungsional yang bersifat intern dan ekstern.

- 1) Koordinasi fungsional yang bersifat intern, yaitu bahwa unit-unit dalam organisasi diperlukan koordinasi secara horizontal. Koordinasi fungsional ini diperlukan, karena antara unit satu dengan unit lainnya mempunyai hubungan kerja secara fungsional.
- 2) Koordinasi fungsional yang bersifat ekstern, yaitu koordinasi antara organisasi satu dengan organisasi lainnya. Hal ini mungkin menyangkut satu atau beberapa organisasi. Koordinasi fungsional ini dilakukan , karena sebuah organisasi tidak mungkin menyelenggarakan tugasnya tanpa bantuan dari organisasi lainnya. Misalnya: Departemen Pemerintah RI, di mana setiap Departemen hanya menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidangnya masing-masing. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut diperlukan kerjasama antar Departemen atau antar Departemen dengan Lembaga Pemerintah Non Departemen.

3. Pendekatan antar disiplin (*Inter-disciplinary approach*)

Sesuai dengan tugas pokok Pemerintahan RI, bahwa departemen-departemen dan Lembaga-lembaga Pemerintah Non Departemen, adalah melaksanakan tugas pokok Pemerintah RI di bidangnya masing-masing. Untuk mencapai tugas pokok/ tujuan negara diperlukan pendekatan antar disiplin (ilmu pengetahuan) yang dilakukan oleh tiap Departemen atau Lembaga Pemerintah non Departemen.

4. Pendekatan lintas sektoral atau serba fungsi

Suatu proyek pembangunan menyangkut berbagai sektor atau sub sektor. Oleh karena itu agar proyek ini dapat dimanfaatkan sebesar-besarnya oleh masyarakat, diperlukan pendekatan terhadap beberapa sektor atau sub sektor.

2.1.7 Karakteristik Koordinasi yang Efektif

Menurut Ibnu Syamsi (1994:116) koordinasi yang baik harus dapat menciptakan hal-hal sebagai berikut :

1. Adanya pembagian tugas dan pekerjaan yang jelas dalam organisasi.
2. Adanya suasana persaudaraan dan semangat kerja sama yang besar dalam organisasi.
3. Adanya kontak-kontak dan komunikasi yang cukup di antara orang-orang dalam organisasi.
4. Koordinasi ditetapkan dan dilaksanakan sebagai kesatuan dengan perencanaan, pembimbingan dan pengendalian.

2.1.8 Masalah-Masalah dalam Pencapaian Koordinasi

Peningkatan spesialisasi akan menaikkan kebutuhan akan koordinasi. Akan tetapi semakin besar derajat spesialisasi, semakin sulit bagi manajer untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan khusus dari satuan-satuan yang berbeda. Paul R. Lawrence dan Jay W. Lorch dalam Handoko (2011:197) telah mengemukakan empat tipe perbedaan dalam sikap dan cara kerja di antara bermacam-macam individu dan departemen-departemen dalam organisasi yang

mempersulit tugas pengkoordinasian bagian-bagian organisasi secara efektif, yaitu:

1. Perbedaan dalam orientasi terhadap tujuan tertentu. Para anggota dari departemen yang berbeda mengembangkan pandangan mereka sendiri tentang bagaimana cara mencapai kepentingan organisasi yang baik. Bagian penjualan menganggap bahwa diversifikasi produk harus lebih diutamakan daripada kualitas produk. Bagian akuntansi melihat biaya sebagai faktor paling penting sukses organisasi. Bagian pemasaran mengemukakan desain produk sebagai yang paling esensial.
2. Perbedaan dalam orientasi waktu. Manajemen produksi akan lebih memperhatikan masalah-masalah yang harus dipecahkan segera atau dalam periode waktu pendek. Bagian penelitian dan pengembangan lebih terlibat dengan masalah-masalah jangka panjang.
3. Perbedaan dalam orientasi antar pribadi. Kegiatan produksi memerlukan komunikasi dan pembuatan keputusan yang cepat agar prosesnya lancar, sedangkan bagian penelitian dan pengembangan mungkin dapat lebih santai dan setiap orang dapat mengemukakan pendapat serta berdiskusi satu dengan yang lain.
4. Perbedaan dalam formalitas struktur. Setiap tipe satuan dalam organisasi mungkin mempunyai metode-metode dan standar-standar yang berbeda untuk mengevaluasi program terhadap tujuan dan untuk balas jasa bagi karyawan. Dalam departemen produksi di mana kuantitas dan kualitas diawasi secara ketat, proses evaluasi dan balas jasa dilakukan formal. Dalam departemen

personalia standar pelaksanaan dapat lebih longgar, di mana karyawan dievaluasi kualitas kerjanya selama periode waktu tertentu.

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern. Hal ini sesuai dengan pendapat Sepriyatna dalam Anggara (2012:567) yang menyatakan bahwa masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis, dan menjamin adanya kepastian. Selain itu, Moenir dalam Anggara (2012:568) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Kotler dalam Rusli (2015:165) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan. Kotler berpandangan bahwa yang namanya pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi permintaan masyarakat dalam bidang kehidupan tertentu untuk kepentingan umum.

Dilihat dari segi bentuknya, pelayanan tidak hanya berbentuk aktifitas atau manfaat, tetapi bisa pula berbentuk pelayanan barang dan/ atau jasa yang dikonsumsi secara bersamaan. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan Murdick, Render, Rusei dalam Anggara (2012 :570) bahwa pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas ekonomi yang memproduksi atau menghasilkan waktu, tempat, bentuk, dan kebutuhan atau keperluan psikologis.

Selain definisi yang dikemukakan sejumlah ahli, undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa “ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”. Menurut undang-undang ini pelayanan dapat dibedakan ke dalam dua bentuk yaitu : Pelayanan administratif dan pelayanan barang. Penyelenggaraan pelayanan publik sektor pemerintah diselenggarakan oleh unsur seperti : penyelenggaraan negara, penyelenggara ekonomi negara, koperasi dan lembaga-lembaga pelayanan yang ditunjuk oleh negara.

Menurut Rusli (2015:168) Berdasarkan beberapa konsepsi tentang pelayanan publik maka secara umum sebuah konsep pelayanan umum terbangun dari beberapa unsur pokok seperti:

1. Pemerintah (*Servant*)
2. Masyarakat (*Customer*)
3. Hubungan antara *Servant dan Customer (Relation)*
4. Lingkungan (*Environment*)

2.3 Pelayanan Jasa Transportasi Publik

Seperti pembahasan sebelumnya salah satu fungsi kota atau elemen penting perkotaan adalah transportasi. Transportasi menurut Adisasmita (2014:01) diartikan sebagai kegiatan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Proses transportasi merupakan gerakan dari tempat asal, darimana

kegiatan pengangkutan dimulai, menuju ketempat tujuan, kemana kegiatan pengangkutan tersebut diakhiri.

Transportasi merupakan kegiatan jasa pelayanan (*service activities*) (Adisasmita, 2014:01). Transportasi publik memiliki peran sangat penting dalam bidang ekonomi, sosial dan politik. Peranan transportasi perkotaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di perkotaan seperti alat untuk mendukung/ memperlancar arus pertukaran barang dan jasa. Masyarakat kota cenderung untuk memanfaatkan fasilitas publik dalam sistem transportasi, seperti berbelanja, membayar pajak, melakukan aktifitas sekolah dan bekerja. Transportasi diperlukan guna mengatasi kesenjangan jarak dan komunikasi antara tempat asal dan tempat tujuan.

Transportasi merupakan sektor jasa pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam melaksanakan berbagai kegiatan perekonomian dan pembangunan, kegiatan transportasi sangat luas karena meliputi berbagai unsur yang aktif dalam pemindahan manusia dan barang dari suatu tempat asal ke tempat-tempat tujuan yang melibatkan berbagai *stakeholders* (pihak-pihak yang terkait), yang terutama adalah (1) pengguna jasa transportasi (*user*) atau penumpang dan pemilik barang, (2) operator (perusahaan pengangkutan), (3) tenaga kerja di sektor transportasi, (4) pemerintah sebagai *regulator*, dan (5) Masyarakat (Adisasmita, 2014: 73)

Sebagaimana tertulis dalam kebijakan transportasi secara nasional (Sitranas, 2005), pemerintah merumuskan berbagai strategi dan upaya yang diarahkan utamanya kepada : (1) meningkatkan kualitas pelayanan transportasi, (2) meningkatkan keselamatan dan keamanan transportasi, (3) meningkatkan pembinaan pengusaha transportasi, (4) meningkatkan kualitas sumberdaya

manusia, serta ilmu pengetahuan dan teknologi, (5) meningkatkan pemeliharaan dan kualitas lingkungan hidup serta penghematan penggunaan energi, (6) meningkatkan penyediaan dana pembangunan transportasi, dan (7) meningkatkan kualitas administrasi negara di sektor transportasi (Adisasmita, 2014: 27)

Setelah dikemukakan kebijakan umum Sitrans (Sistem Transportasi Nasional) sebagai arahan dan pedoman pelaksanaan kegiatan transportasi, maka selanjutnya perlu dibahas penjabarannya dalam kebijakan transportasi perkotaan, bukan pada substansinya tetapi lebih kepada bagaimana cara pelaksanaannya. Untuk mewujudkan sistem transportasi yang efektif dan efisien dan sesuai dengan *National Transportation Policy*, maka dibutuhkan koordinasi antara instansi terkait secara internal maupun eksternal sesuai dengan kebijakan transportasi yang terkonsolidasi, terkoordinasi, terintegrasi, tersinkronasi, berkesinambungan dan harmoni (Adisasmita dan Adji, 2011: 18).

2.4 Angkutan Kota

2.4.1 Pengertian Angkutan Kota

Menurut Setijowarno dan Frazila (2001:211) angkutan kota adalah angkutan dari suatu tempat ke tempat lain dalam wilayah suatu kota dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat pada trayek tetap dan teratur.

Menurut Jatikusumo Angkutan Kota atau angkot adalah salah satu sarana perhubungan dalam kota dan antar kota yang banyak digunakan di Indonesia, berupa mobil jenis minibus atau van yang dikendarai oleh seorang supir dan

kadang juga dibantu oleh seorang kenek. Tugas kenek adalah memanggil penumpang dan membantu supir dalam perawatan kendaraan (ganti ban mobil, isi bahan bakar, dan lain-lain). Setiap jurusan dibedakan melalui warna armadanya atau melalui angka. (<http://digilib.its.ac.id/public/ITS-Undergraduate-12557-Paper.pdf> diakses pada 10 Oktober 2017)

Sedangkan Warpani (2002:44) mengartikan angkutan kota adalah angkutan dalam wilayah administrasi kota. Angkutan kota merupakan jenis moda angkutan umum di wilayah perkotaan yang beroperasi dan bergerak di darat, yang melayani dan mengangkut penumpang dari tempat asal ke tempat tujuan, angkutan kota tidak dapat dipisahkan dari sistem kegiatan perkotaan, khususnya bagi masyarakat pengguna angkutan umum yang tidak mempunyai pilihan moda lain untuk melaksanakan kegiatan.

Tujuan utama keberadaan angkutan umum penumpang adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman. Pelayanan angkutan umum penumpang akan berjalan dengan baik apabila tercipta keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan. Dalam hal ini pemerintah perlu campur tangan dengan tujuan antara lain (Warpani, 2002):

- a. Menjamin sistem operasi yang aman bagi kepentingan masyarakat pengguna jasa angkutan, petugas pengelola angkutan dan pengusaha jasa angkutan;
- b. mengarah agar kegiatan angkutan tidak mengganggu lingkungan; menciptakan persaingan yang sehat;

- c. membantu perkembangan dan pembangunan nasional maupun daerah dengan meningkatkan pelayanan jasa angkutan;
- d. menjamin pemerataan jasa angkutan sehingga tidak ada pihak yang dirugikan; mengendalikan operasi pelayanan jasa angkutan.

Karakteristik angkutan kota di Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Trayek sudah ditentukan.
2. Setiap tujuan ataupun jurusan yang akan di tempuh di bedakan melalui warna armada ataupun melalui angka.
3. Armada yang di gunakan adalah bus kecil.
4. Tarifnya di tentukan oleh pemerintah dan penyedia jasa angkutan.

Keuntungan memilih angkutan kota sebagai moda angkutan umum untuk wilayah perkotaan antara lain adalah sebagai berikut :

1. Biaya Rendah (*Low Cost*)
2. Membantu mengurangi kemacetan
3. Memungkinkan untuk mengubah tujuan di tengah perjalanan
4. Intensitas keberangkatan yang lebih sering, angkutan kota tidak mempunyai jadwal keberangkatan yang tetap, karena keberangkatan angkutan kota biasanya ditentukan oleh jumlah penumpang.
5. Angkutan kota mempunyai mobilitas yang tinggi sehingga dapat bergerak kapan saja.

Kelemahannya adalah :

1. Pelayanan yang kurang bagus, kondisi tempat duduk kurang begitu nyaman.

2. Angkutan kota dapat menaikkan dan menurunkan penumpang disepanjang rutanya sehingga mengakibatkan waktu perjalanan yang dapat berubah-ubah.

(<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/63506/Chapter%20I.pdf?sequence=4&isAllowed=y>, diakses pada 20 September 2017)

2.4.2 Kualitas Operasional Angkutan Kota

Menurut Wells (1975:45) tujuan dasar dari penyediaan angkutan umum adalah menyediakan pelayanan angkutan yang baik handal, nyaman, aman, cepat dan murah untuk umum. Faktor yang mempengaruhi kualitas operasi angkutan umum, antara lain:

- a. *Load factor*, yaitu perbandingan jumlah penumpang dengan kapasitas tempat duduk mobil penumpang. Misalnya *load factor* 50 %, ini berarti jumlah tempat duduk yang kosong adalah setengah dari kapasitas yang ditetapkan. *Load factor* cenderung tinggi pada jam-jam sibuk, apabila tidak diimbangi dengan peningkatan frekuensi pelayanan akan menimbulkan kelebihan muatan sehingga tingkat pelayanan menurun hal ini akan menimbulkan penurunan tingkat kepuasan penumpang dan terjadi perpindahan moda, persepsi negatif terhadap sistem, dan gangguan terhadap keamanan.
- b. Waktu tempuh rute, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menempuh suatu rute secara utuh dari asal sampai ke akhir tujuan rute.
- c. Frekuensi pelayanan, yaitu jumlah perjalanan kendaraan dalam satuan waktu tertentu.
- d. Jumlah armada, yaitu jumlah kendaraan yang beroperasi pada satu rute.

(<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/63506/Chapter%20I.pdf?sequence=4&isAllowed=y>, diakses pada 20 September 2017)

2.5 Kerangka Pikir

Upaya membenahi kondisi transportasi perkotaan terus dilakukan oleh pemerintah. Pemerintah pusat melalui regulasi transportasi yang telah disusun dalam UU No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, telah mewajibkan seluruh pemerintah daerah menerapkan sistem transportasi yang handal dan cenderung ke pembangunan angkutan umum, yang ketersediaannya seimbang dengan kebutuhan pergerakan. Mobilitas penumpang dan barang juga harus terjamin, misalnya; dengan penyediaan alat angkut yang memadai yang dilengkapi oleh fasilitas pendukungnya.

Kota Bandar Lampung sebagai pusat seluruh kegiatan di Provinsi Lampung baik itu pemerintahan, ekonomi, sosial dan budaya. Membuat banyaknya masyarakat yang melakukan urbanisasi dan membuat pertambahan jumlah penduduk semakin meningkat. Dampak urbanisasi dan pertambahan jumlah penduduk yang demikian cepat serta diiringi dengan peningkatan pendapatan masyarakat memicu terjadinya peningkatan penggunaan kendaraan bermotor (pribadi) yang diperparah dengan tingkat pelayanan transportasi umum yang semakin rendah mengakibatkan penggunaan terhadap moda transportasi umum semakin sedikit sedangkan penggunaan transportasi pribadi semakin meningkat. Hal tersebut membuat kemacetan yang terjadi di kota bandar lampung tidak dapat dihindari.

Maka dari itu peningkatan pelayanan angkot sebagai salah satu angkutan umum perkotaan sangatlah dibutuhkan guna meningkatkan peran serta masyarakat untuk mau beralih menggunakan angkutan umum dibandingkan transportasi pribadi. Dalam hal ini Pemerintah Kota Bandar Lampung melalui instansi terkait,

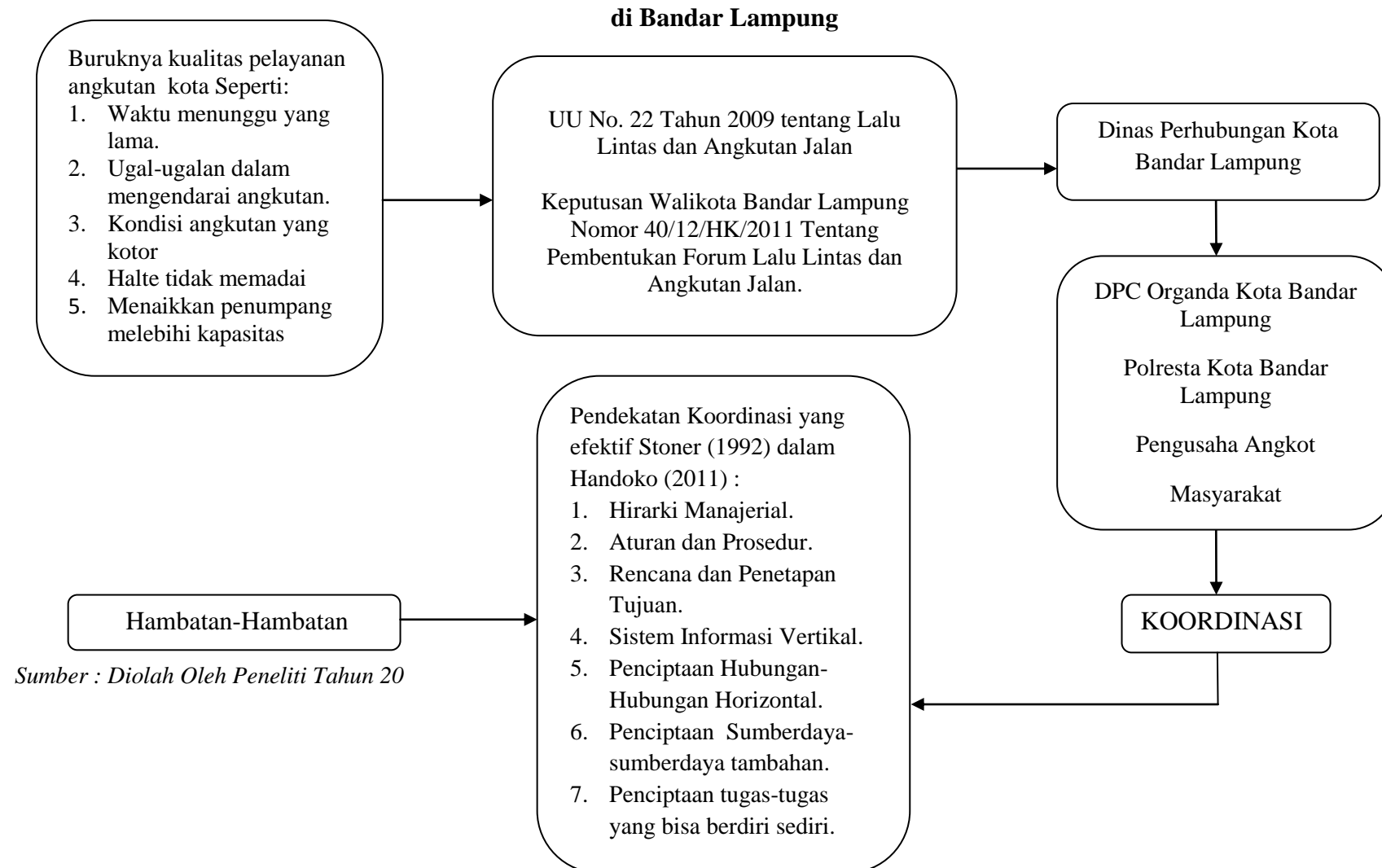
khususnya Dinas Perhubungan, memiliki peranan khusus dalam hal pengaturan dan penertiban lalu lintas serta angkutan jalan yang ada di bandar lampung.

Namun dalam hal ini, untuk meningkatkan pelayanan angkutan kota pemerintah sebagai regulator yaitu Dinas Perhubungan tidak dapat melakukannya dengan sendiri, maka dari itu dibutuhkannya koordinasi dengan instansi-instansi terkait yang berwenang dalam permasalahan angkutan kota ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Adisasmita (2014:73) transportasi merupakan sektor jasa pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam melaksanakan berbagai kegiatan perekonomian dan pembangunan, kegiatan transportasi sangat luas karena meliputi berbagai unsur yang aktif dalam pemindahan manusia dan barang dari suatu tempat asal ke tempat-tempat tujuan yang melibatkan beberapa *stakeholders* (pihak-pihak yang terkait), yang terutama adalah (1) pengguna jasa transportasi (*user*) atau penumpang dan pemilik barang (2) operator (perusahaan pengangkutan) (3) tenaga kerja di sektor transportasi (4) pemerintah sebagai *regulator*, dan (5) masyarakat.

Dalam penelitian ini konsep yang digunakan oleh penulis adalah konsep mengenai koordinasi. Koordinasi ini diambil untuk menggambarkan mekanisme koordinasi yang dilakukan dinas perhubungan dalam menyelenggarakan Pelayanan Transportasi Publik di Kota Bandar Lampung. Konsep atau teori yang digunakan oleh peneliti yaitu teori Stoner dalam Handoko (2011:199), tentang tiga pendekatan untuk koordinasi yang efektif.

Gambar 3. Kerangka Pikir

Koordinasi Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Transportasi Angkutan Kota (Angkot)



III. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif adalah metode yang menggambarkan sebuah peristiwa, benda dan keadaan dengan sejelas-jelasnya tanpa mempengaruhi objek yang ditelitinya (Jauhari, 2010:48). Alasan peneliti menggunakan tipe penelitian yang bersifat deskriptif ialah karena sifat dari penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan suatu keadaan di mana dalam penelitian ini peneliti menggambarkan bagaimana koordinasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan untuk meningkatkan pelayanan angkutan kota di Bandar Lampung. Penggambaran keadaan tersebut tidak hanya dilakukan dengan sekedar mengumpulkan data semata, tetapi juga menganalisis, mengamati suatu fenomena atau peristiwa secara terperinci yang diperoleh di lapangan.

Pendekatan kualitatif menurut Sugiyono (2016:09) adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti merasa bahwa pendekatan ini lebih mudah disesuaikan apabila dihadapkan dengan kenyataan ganda, selain itu metode kualitatif membangun

hubungan langsung antara peneliti dengan informan. Hal ini dikarenakan dalam pendekatan kualitatif data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita yang terjadi dilapangan, melalui data wawancara, dokumentasi maupun catatan yang peneliti dapatkan dilapangan dan mencocokkannya dengan teori yang berlaku.

Peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis bagaimana Koordinasi Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan pelayanan jasa transportasi angkutan Kota di Bandar Lampung dan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan koordinasi melalui proses wawancara mendalam kepada aktor-aktor yang terkait, serta data berupa dokumen-dokumen, dan foto-foto yang peneliti dapatkan di lapangan, sehingga dari wawancara dan data tersebut gambaran yang peneliti gambarkan menjadi jelas dan dapat ditarik menjadi suatu kesimpulan.

3.2 Fokus Penelitian

Guna mempertajam dan membatasi penelitian, maka peneliti kualitatif menentukan fokus penelitian. Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. Pembatasan dalam penelitian kualitatif

lebih didasarkan pada tingkat kajian yang diteliti.

Adapun yang menjadi Fokus dalam Penelitian ini yaitu :

1. Koordinasi Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa transportasi angkutan kota di Bandar Lampung. Fokus ini diarahkan pada pendekatan untuk mencapai koordinasi yang efektif. Adapun Fokus yang digunakan oleh peneliti yaitu dikemukakan oleh Stoner (1992) dalam Handoko (2011: 199) yang meliputi :

- b. Hirarki Manjerial

Hirarki manajerial dalam koordinasi di sini yaitu untuk mengetahui bagaimana wewenang Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dengan instansi terkait dalam hal meningkatkan pelayanan anngkot di Bandar Lampung. Selain itu hirarki manajerial ini digunakan untuk mengetahui bagaimana gambaran sistem koordinasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dengan instansi terkait.

- c. Aturan dan Prosedur

Aturan dalam koordinasi dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana peraturan Dinas Perhubungan dan instansi lainnya dalam melakukan koordinasi. Sedangkan prosedur dalam koordinasi di sini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tindakan-tindakan atau pengawasan yang dilakukan Dinas Perhubungan dan polresta terkait peningkatan pelayanan jasa angkutan kota, khususnya pada angkutan kota yang sering dikendarai secara ugal-ugalan.

- d. Rencana dan Penetapan Tujuan

Perencanaan dan penetapan tujuan dalam koordinasi di sini yaitu untuk mengetahui bagaimana perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan

Kota Bandar Lampung dengan instansi terkait untuk meningkatkan pelayanan angkutan kota. Perencanaan di sini dilakukan untuk melihat apa saja program-program atau kebijakan yang dibuat oleh Dinas perhubungan, DPC Organda, dan Polresta dan apa tujuan dari perencanaan atau program tersebut.

e. Sistem Informasi Vertikal

Sistem informasi secara vertikal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh Dinas perhubungan dengan DPC Organda, Polresta, Para pengusaha angkot dan masyarakat dalam melakukan koordinasi untuk meningkatkan pelayanan jasa transportasi angkutan kota.

f. Hubungan-hubungan atau Sistem Informasi Horizontal

Dalam meningkatkan pelayanan jasa transportasi angkutan kota, tentu saja Dinas Perhubungan tidak dapat bekerja sendiri, maka dari itu diperlukannya koordinasi secara horizontal, di mana koordinasi ini dilakukan dengan unit-unit bagian dalam Dinas Perhubungan dan instansi-instansi terkait. Hubungan-hubungan di sini yaitu untuk mengetahui bagaimana peranan-peranan instansi terkait dalam hal meningkatkan pelayanan angkutan kota, dan sistem informasi di sini lebih ditekankan pada bagaimana komunikasi yang dilakukan dalam berkoordinasi.

g. Penciptaan Sumberdaya-sumberdaya Tambahan

Penciptaan sumberdaya tambahan di sini dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada sumberdaya-sumberdaya yang dibentuk untuk membantu Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan angkot di Kota Bandar Lampung.

h. Penciptaan Tugas-tugas yang Berdiri Sendiri

Penciptaan tugas-tugas ini dimaksudkan untuk mengurangi tumpang tindih suatu pekerjaan. Peneliti mengambil fokus ini untuk mengetahui apakah ada penciptaan tugas-tugas yang dapat dilakukan sendiri oleh Dinas Perhubungan dan instansi terkait dalam pengendalian terhadap angkutan kota di Bandar Lampung, tanpa harus adanya tumpang tindih pekerjaan.

2. Hambatan-hambatan dalam berkoordinasi

Hambatan ini diperoleh berdasarkan hasil wawancara peneliti di Dinas Perhubungan terkait fokus penelitian yang peneliti gunakan yaitu tentang pendekatan koordinasi yang efektif.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana peneliti melakukan penelitian. Agar data yang diperoleh sesuai dengan masalah yang diangkat maka peneliti mengambil lokasi penelitian di Kantor Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung yang beralamat di Jalan Basuki Rahmat No. 34, Kota Bandar Lampung sebagai lokasi penelitian utama sehingga akan diperoleh data yang cukup untuk melaksanakan penelitian ini. Peneliti memilih lokasi penelitian ini karena Dinas Perhubungan kota Bandar Lampung merupakan organisasi pemerintah yang bertugas melaksanakan kewenangan desentralisasi di bidang lalu lintas dan angkutan jalan di Kota Bandar Lampung, sehingga dengan ini diharapkan peneliti dapat mengetahui bentuk koordinasi Dinas Perhubungan dengan Intansi terkait dalam hal peningkatan pelayanan transportasi angkutan kota.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofl dalam Moleong (2010:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen. Sumber data merupakan suatu benda, hal atau orang maupun tempat yang dapat dijadikan sebagai acuan peneliti untuk mengumpulkan data yang diinginkan sesuai dengan masalah dan fokus penelitian. Jenis data yang dikumpulkan melalui penelitian ini meliputi:

1. Data Primer.

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan yaitu Dinas Perhubungan, baik melalui pengamatan secara langsung maupun mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada beberapa narasumber. Dalam memperoleh data primer peneliti melakukannya melalui observasi dan wawancara dengan pihak yang berkaitan dengan permasalahan yang akan di bahas dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya dan akan dikembangkan pada saat wawancara berlangsung.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan. Data-data yang dikumpulkan merupakan data yang mempunyai kesesuaian dan kaitan dengan kebutuhan penelitian yang dilakukan. Data sekunder yang digunakan oleh peneliti berkenaan dengan penelitian ini yaitu peraturan perundang-undangan, pedoman pelaksanaan, literatur, artikel, koran dan yang berkenaan dengan koordinasi peningkatan pelayanan jasa transportasi angkot di Kota Bandar Lampung.

Tabel 3.
Dokumen-Dokumen yang Berkaitan dengan Penelitian

No	Dokumen	Substansi
1	Undang-Undang Dasar Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.	Berisi tentang Pengaturan pembangunan lalu lintas dan angkutan jalan.
2	Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 40/12/HK/2011 Tentang Pembentukan Forum Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.	Mengatur tentang pembentukan koordinasi forum lalu lintas dan angkutan jalan di Kota Bandar Lampung.
3	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.	Berisi tentang peraturan standar pelayanan angkutan umum dalam trayek.

Sumber : Diolah oleh peneliti Tahun 2017

3.5 Informan Penelitian

Narasumber atau informan merupakan orang yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian. Pemilihan Informan dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti melalui pertimbangan bahwa orang yang dipilih dapat memberikan informasi yang jelas sesuai dengan tujuan dan permasalahan yang sedang diteliti. Dengan demikian yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 4.
Informan Penelitian

No	Informan	Substansi/ Jabatan Informan	Waktu Wawancara
1.	Bapak Irman Saputra	Kepala Seksi Angkutan orang Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung	06 Desember 2017
2.	Bapak Badil	Kepala Seksi Pengendalian dan Operasional Dinas Perhubungan Kota Badar Lampung	06 Desember 2017
3.	Bapak Gede Jelantik	Sekertaris DPC Organda Kota Bandar Lampung	21 November 2017
4.	Bapak Antoni Syahrana	Min LakaLantas Polresta Kota Bandar Lampung	14 Desember 2017
5.	Bapak Bripka Roni	Staf Bagian Unit Dikyasa Polresta Kota Bandar Lampung	14 Desember 2017

No	Informan	Substansi/ Jabatan Informan	Waktu Wawancara
6.	Bapak Iskandar, Bapak Antoni, Bapak Johan	Pemilik dan Pengemudi Angkot di Kota Bandar Lampung	18 Desember 2017
7.	Nabila Aisyah, Ibu Nuraini, Bapak Abu Bakar, Ibu Ana	Masyarakat Pengguna Angkutan Kota di Bandar Lampung	20 Januari 2018

Sumber : Diolah oleh peneliti Tahun 2017

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan antara lain:

1. Wawancara (*Interview*)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2016:231), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pada proses ini, peneliti mewawancarai informan-informan yang berasal dari Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, Polresta Bandar Lampung, DPC Organda Kota Bandar Lampung, para pengusaha angkot, dan masyarakat pengguna angkutan.

Sebelum melakukan suatu wawancara Peneliti menyusun panduan wawancara terlebih dahulu berdasarkan fokus masalah penelitian untuk dijadikan materi dalam wawancara agar menjadi terarah dan tidak menyimpang. Peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur, artinya proses wawancara lebih terbuka dengan meminta pendapat atau gagasan narasumber terkait koordinasi Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan angkot di Bandar Lampung,

sehingga peneliti dapat menemukan data yang lebih mendalam dengan mencatat dan mendengarkan keterangan dari informan. Peneliti melakukan wawancara dengan menghubungi setiap informan, dan waktu pelaksanaan wawancara peneliti lakukan sesuai dengan keinginan informan.

2. Teknik Observasi

Nasution dalam Sugiyono (2016:226) menyatakan bahwa observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap gejala, kejadian, atau sesuatu. Observasi dapat dilakukan dengan dua cara, yakni secara terlibat (partisipatif) dan secara nonpartisipatif.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti melakukan observasi partisipatif atau tipe partisipasi pasif (*passive participation*). Dalam hal ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Observasi langsung memang membuat peneliti membenamkan diri di dalam masalah yang sedang diteliti. Pengamatan langsung dalam penelitian ini sangat bermanfaat untuk membuat banyak deskripsi terkait dengan penelitian ini.

Observasi yang peneliti lakukan yaitu dengan mengunjungi kantor Dinas Perhubungan, Organda dan Polresta beberapa kali, kunjungan ini dilakukan peneliti untuk mengetahui bagaimana Dinas Perhubungan dalam menjalankan koordinasi untuk meningkatkan pelayanan angkot di Bandar Lampung, dan peneliti melihat pada tanggal 14 Desember di kantor Polresta Bandar Lampung sedang dilakukannya rapat koordinasi yang dihadiri oleh Pemkot Bandar Lampung, Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dan DPC Organda Kota Bandar

Lampung, rapat ini dijalankan dalam rangka perencanaan pembuatan perda terbaru untuk meningkatkan pelayanan angkutan jalan dan lalu lintas di Kota Bandar Lampung.

Selain itu peneliti juga melakukan observasi dengan ikut menaiki angkot yang ada di Kota Bandar Lampung dengan trayek rajabasa-Tanjung Karang, Way Halim-Tanjung Karang dan Pemata Biru-Tanjung Karang. Observasi yang peneliti lakukan bukan hanya menaiki angkot saja, namun peneliti juga sedikit berbincang-bincang dan melakukan wawancara dengan beberapa pengguna angkot di Bandar Lampung, di mana dari beberapa wawancara tersebut peneliti mendapatkan gambaran bahwa angkot masih dibutuhkan oleh masyarakat di Bandar Lampung, namun pelayanan angkot belum sama banyak mengalami perubahan, koordinasi Dinas Perhubungan dalam melakukan razia pun sudah jarang dilaksanakan. Masyarakat pun lebih memilih menaiki angkot yang dikendarai oleh pengemudi yang lebih tua dibandingkan dengan pengemudi yang masih muda, hal ini dikarenakan cara mengemudi mereka yang berbeda dan kenyamanan yang berbeda.

3. Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, data dalam penelitian ini juga diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan surat arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Menurut Sugiyono (2016:240), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Dokumentasi bisa disebut sebagai pelengkap teknik observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif, karena melalui dokumen-dokumen yang ada peneliti dapat mengumpulkan data lebih banyak lagi. Pada penelitian ini dokumen yang peneliti dapatkan adalah dokumen-dokumen seperti Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan yang peneliti dapatkan dari internet, Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 40/12/HK/2011 Tentang Pembentukan Forum Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Walikota Nomor 50 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dan jurusan trayek angkot di Bandar Lampung yang peneliti dapatkan dari Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek yang peneliti unduh dari internet pada 19 November 2017. Selain itu peneliti juga mendapatkan foto-foto rapat koordinasi, pengadaan razia dan foto berita acara pemeriksaan pelanggaran lalu lintas dan angkutan jalan dari Dinas Perhubungan dan Polresta Kota Bandar Lampung.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, gambar, foto dan sebagainya dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, kemudian membuat kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono,

2010:244). Aktivitas dalam menganalisis data kualitatif, yaitu:

1. Reduksi Data (*Reduction Data*)

Menurut Sugiyono (2016:247) reduksi data dapat diartikan sebagai tahap merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama pelaksanaan penelitian berlangsung.

Hal-hal pokok yang peneliti rangkum di sini salah satunya yaitu wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa instansi, yaitu Kepala Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, Kepala Seksi Pengendalian dan Operasional Lalin Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, Min Laka dan Staf Dikyasa Polresta Kota Bandar Lampung, Sekertaris DPC Organda Kota Bandra Lampung, pemilik angkot dan masyarakat dengan menggunakan pertanyaan yang sama dan disesuaikan dengan kriteria setiap informan untuk mencari jawaban yang sesuai dengan apa yang diteliti dan memisahkan jawaban yang tidak sesuai dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data berguna untuk memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Dalam penelitian ini maka peneliti menyajikan data dalam bentuk teks deskriptif untuk mempermudah pembaca memahami secara praktis, data tersebut berupa hasil wawancara yang dilakukan di Dinas Perhubungan, Dpc Organda, Polresta, pengusaha angkutan, serta masyarakat diikuti dengan menyajikan bagan, tabel, dokumen-dokumen dan foto atau gambar sejenisnya untuk memperjelas data tersebut sehingga nantinya akan dapat mempermudah peneliti untuk menarik suatu kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan (*Concluting Drawing*)

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan adanya kesimpulan maka penulis dapat mengetahui sejauh mana koordinasi yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan angkutan kota di Bandar Lampung sehingga peneliti dapat mengetahui inti dari setiap kegiatan yang dilakukan selama melakukan penelitian ini.

Maka dari itu peneliti menarik kesimpulan bahwa koordinasi Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan jasa transportasi angkutan kota di Bandar Lampung belum cukup optimal dilakukan, walaupun dilihat dari fokus penelitian koordinasi Dinas Perhubungan sudah dijalankan sesuai dengan beberapa fokus tersebut, namun dilihat dari pelayanan angkot di Bandar Lampung yang masih belum meningkat dan belum teraturnya para pengemudi angkot membuat peneliti mengambil kesimpulan tersebut. Walaupun dalam fokus penelitian, Dinas Perhubungan sudah menjalankan koordinasinya seperti pengadaan razia sesuai

dengan peraturan dan prosedur yang berlaku dan komunikasi yang dilakukan antar instansi berjalan dengan baik namun razia tersebut masih belum dilakukan secara intensif, dan hal inilah yang membuat angkot mengendarai kendaraannya dengan semena-mena dan tidak teratur.

3.8 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data adalah cara menyelaraskan antara data yang dilaporkan penelitian dengan data yang terjadi pada obyek penelitian. Teknik keabsahan data dilakukan untuk mendapatkan data yang valid. Berdasarkan teknik-teknik keabsahan, maka peneliti menggunakan teknik keabsahan data Derajat kepercayaan, dengan menempuh teknik:

a. Kecukupan Refrensi

Kecukupan refrensi yang dimaksud di sini adalah adanya alat pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, kecukupan refrensi yang peneliti gunakan yaitu berupa alat perekam wawancara. Rekaman wawancara tersebut peneliti gunakan untuk mendukung dan memudahkan peneliti dalam mencatat data dan membandingkan data yang peneliti kumpulkan dan dapatkan dari para informan di lapangan. Sehingga bahan-bahan yang tercatat dan terekam dapat digunakan sebagai patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data.

b. Triangulasi

Teknik triangulasi merupakan proses membandingkan dan mengecek tingkat kepercayaan informan melalui proses wawancara dan studi dokumentasi. Hasil

wawancara dan studi dokumentasi dikumpulkan berdasarkan derajat kesamaan informasi, sehingga data yang diperoleh memiliki keselarasan dan kepercayaan yang sesuai.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah teknik menguji data dan informasi dengan mencari data yang sama dengan informan satu dan lainnya. Data dari informan akan dikomplikasikan dengan hasil dokumentasi yang memiliki kesamaan informasi. Teknik triangulasi sumber bertujuan untuk memperoleh data yang sama dan memiliki tingkat validitas yang tinggi.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil deskripsi dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai koordinasi Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan jasa transportasi angkutan kota (angkot) di Kota Bandar Lampung, maka peneliti mengemukakan simpulan sebagai berikut :

1. Koordinasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan sudah berjalan dengan optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari tujuh pendekatan koordinasi yang efektif hanya satu diantaranya yang masih belum berjalan dengan optimal, yaitu :
 - a) Hierarki manajemen yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan dan instansi lainnya sudah dilaksanakan dengan optimal, sesuai dengan peraturan yang ada dan tupoksinya masing-masing.
 - b) Aturan dan Prosedur yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan dalam melakukan koordinasi pengadaan razia untuk meningkatkan pelayanan angkot sudah jelas sesuai dengan Keputusan Walikota dan Peraturan Menteri yang ada, namun pengadaan razia ini belum dilaksanakan secara rutin.
 - c) Koordinasi dalam Perencanaan dan Penetapan Tujuan untuk meningkatkan pelayanan angkot sudah dilakukan dengan baik, di mana dalam melakukan perencanaan tersebut Dinas Perhubungan

melakukannya dengan berkoordinasi dengan DPC Organda, Polresta dan para pengusaha angkot. Dan tujuan diadakan koordinasi dalam perencanaan inipun dimaksudkan untuk memberikan masukan-masukan dalam pembuata suatu perencanaan.

- d) Sistem Informasi vertikal dalam meningkatkan pelayanan angkot sudah baik dilakukan oleh Dinas Perhubungan dan jelas dilaksanakan di lapangan.
- e) Hubungan-hubungan Horizontal dalam meningkatkan pelayanan angkot sudah baik dilaksanakan oleh setiap instansi, hal ini terlihat dari adanya hubungan-hubungan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan, Polresta, DPC Organda dalam setiap melakukan koordinasi sesuai dengan peran masing-masing instansi yang terlibat.
- f) Penciptaan Sumberdaya-sumberdaya tambahan juga sudah dilakukan oleh Dinas Perhubungan, yaitu dengan adanya koordinasi yang dilakukan dengan para akademisi.
- g) Tugas-Tugas yang Berdiri Sendiri di sini sudah dapat dikatakan mulai berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari mulai dibentuknya Koperasi angkot untuk memudahkan Dinas Perhubungan dalam melakukan koordinasi.

2. Hambatan yang dihadapi Dinas Perhubungan dalam berkoordinasi meningkatkan pelayanan jasa transportasi angkot di Bandar Lampung.

- a) Bentuk usaha angkutan kota yang masih bersifat perusahaan perorangan.

Bentuk usaha angkot yang masih bersifat perorangan ini membuat Dinas Perhubungan dan instansi lainnya merasa sulit untuk melakukan koordinasi dan menertibkan angkot di Bandar Lampung.

- b) Pelaksanaan rapat mengenai peningkatan pelayanan angkot yang tidak rutin dilaksanakan

Rapat evaluasi sangatlah penting untuk mengetahui koordinasi yang dilakukan, namun rapat tersebut sudah jarang dilakukan sehingga perencanaan-perencanaan pun tidak banyak dilakukan dan pengawasan yang juga semakin jarang dilaksanakan.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, saran yang dapat penulis berikan terkait koordinasi Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan jasa transportasi angkot di Bandar Lampung adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan-perencanaan harus dibuat dengan lebih berinovasi lagi agar kualitas pelayanan angkot pun lebih meningkat, seperti dibuatkannya baju seragam khusus untuk para pengemudi angkot di Kota Bandar Lampung.
2. Jadwal rapat atau forum koordinasi dibuat dengan lebih teratur lagi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.
3. Pengawasan terhadap angkot yang harus teratur dilaksanakan untuk dapat meningkatkan pelayanan angkot di Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Jaringan Transportasi (Teori dan Analisis)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Adisasmita, Sakti Adji. 2014. *Transportasi Komprehensif dan Multi Moda*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Adisasmita, Rahardjo dan Sakti Adji Adisasmita. 2011. *Manajemen Transportasi Darat*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Handayani, Soewarno. 1982. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gunung Agung
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen : Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2014. *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Jauhari, Heri. 2010. *Panduan Penulisan Skripsi dan Aplikasi*. Pustaka Setia: Bandung
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung Remaja: Rosdakarya.
- Nasution, H.M.N. 1996. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernologi : Ilmu Pemerintahan Baru*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Rusli, Budiman. 2015. *Kebijakan Publik (Membangun Pelayanan Publik yang Responsif)*. Bandung: CV Adoya Mitra Sejahtera.

Setijowarno, D. dan Frazila, R.B. 2001. *Pengantar Sistem Transportasi. Edisi ke-I*. Semarang: Penerbit Universitas Katolik Soegijapranata.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Torang, Syamsir. 2014. *Organisasi dan Manajemen (Prilaku, Struktur, Budaya dan Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.

Tunggal, Amin Widjaja. 1993. *Manajemen, Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Syamsi, Ibnu. 1994. *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Daftar Undang-Undang :

Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 40/12/HK/2011 Tentang Pembentukan Forum Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 50 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Sumber Lain :

Hasibuan, Mora Rizki. 2016. *Peranan Dinas Pehubungan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Angkutan Kota (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Medan)*. Medan : Universitas Sumatera Utara (<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/63506/Chapter%20I.pdf?sequence=4&isAllowed=y> diunduh pada 20 September 2017)

Mediana, Viska. 2012. *Analisis Koordinasi Dinas Perhubungan dalam Penyediaan Pelayanan Jasa Transportasi Angkutan Kota di Depok*. Depok : Universitas Indonesia (<http://lib.ui.ac.id/detail?id=20318308&lokasi=lokal> diunduh pada 6 Oktober 2017)

Rahma, Novia, Saleh Soeaidy dan Minto Hadi. 2013. *Peranan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Bidang Angkutan Kota (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Malang)*. Jurnal

Administrasi Publik (JAP). Vol. 1 Number 7. Diunduh dari <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/204> (25 Agustus 2017)

https://www.bps.go.id/website/pdf_publicasi/Statistik-Transportasi-Darat2015.pdf diakses pada 17 September 2017

<http://www.suarawajarfm.com/2016/01/28/12841/jumlah-angkot-di-bandar-lampung-kian-berkurang.html> diakses pada tanggal 29 September 2017

<https://kupastuntas.co/kota-bandar-lampung/2016-08/ugal-ugalan-angkot-tabrak-2-motor-dan-1-mobil-jalan-imam-bonjol-kemiling/> diakses pada 27 September 2017

<http://www.jejamo.com/breaking-news-angkot-ugal-ugalan-tabrak-empat-orang-di-depan-perum-citra-persada-bandar-lampung.html> diakses pada 27 September 2017