

## **PERAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA NOMOR 6 TAHUN 2015 TENTANG TARIF ANGKUTAN UMUM**

**Maria Margareta Dhuge; Dewi Citra Larasati**

Program Studi Administrasi Publik, Fisip, Universitas Tribhuwana Tungadewi

e-mail: [mariadhuge@gmail.com](mailto:mariadhuge@gmail.com)

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Dinas Perhubungan dalam mengimplementasi Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2015 tentang tarif angkutan, dan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dinas perhubungan untuk menjalankan peran dalam mengimplementasi peraturan walikota nomor 6 tahun 2015 tentang tarif angkutan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik triangulasi menggabungkan observasi, dokumentasi dan wawancara. Diperoleh hasil sebagai berikut Peran Dinas Perhubungan dalam Implementasi Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Angkutan Umum adalah sebagai pembuat kebijakan, melakukan sosialisasi terhadap masyarakat, memberikan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan angkutan kota kepada semua lapisan masyarakat, melakukan pengawasan dan kerjasama dengan instansi lainnya, dan melakukan pembinaan terhadap sopir angkutan umum. Sedangkan faktor pendukung yaitu sumber daya manusia atau pegawai yang terdapat di Dinas Perhubungan Kota Malang telah memadai, tersedianya sarana dan prasarana, serta adanya kerjasama yang baik dengan instansi lainnya seperti Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), TNI dan POLRI. Dan faktor penghambatnya adalah kurangnya kesadaran dari sopir angkutan umum dalam segala hal dan Sosialisasi yang dilakukan oleh Dishub tidak maksimal.

**Kata Kunci:** Implementasi Kebijakan; Pelayanan Publik

***Abstract:** The purpose of this research is to find out the role of the Department of Transportation in Implementing Mayor Regulation No. 6 of 2015 concerning transportation tariffs, and to identify the supporting and inhibiting factors faced by the transportation department to play a role in implementing the mayor's regulation number 6 of 2015 concerning transportation tariffs. This study uses qualitative research using triangulation techniques combining observation, documentation and interviews. The following results are obtained: The Role of the Department of Transportation in Implementing Mayor Regulation Number 6 Year 2015 on Public Transport Tariffs is as a policy maker, socializing the community, providing supporting facilities for urban transportation services to all levels of society, conducting supervision and cooperation with other agencies, and provide guidance to public transportation drivers. While the supporting factors are human resources or employees found in the Malang City Transportation Department has been adequate, the availability of facilities and infrastructure, as well as good cooperation with other agencies such as the Civil Service Police Unit (Satpol PP), TNI and POLRI. And the inhibiting factor is the lack of awareness of public transport drivers in all matters and the socialization carried out by Dishub is not optimal.*

**Keywords:** Public Implementation, Public Service

## **PENDAHULUAN**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatur dengan jelas bagaimana sistem pelayanan publik yang diimplementasikan di Indonesia. Undang-Undang tersebut memuat mengenai aktor-aktor yang berperan seperti halnya organisasi penyelenggara, pengguna yang aktif, serta masyarakat sebagai pemangku kepentingan yang memiliki hak untuk mengadu dan ikut terlibat dalam perumusan standar pelayanan publik. Undang-Undang ini telah mengubah secara radikal persepsi pemerintah tentang warga, yang sebelumnya ditempatkan tidak lebih sebagai konsumen yang pasif menjadi warga yang memiliki hak-hak yang jelas dan dapat digunakan untuk melindungi kepentingan dalam sistem pelayanan publik yang berlaku. Maka pengembangan sistem pelayanan publik nasional harus memberi ruang kepada daerah untuk mengembangkan manajemen pelayanan yang responsif sesuai dengan aspirasi dan dinamika lokal. Oleh karena itu, diperlukan sebuah standart pelayanan yang mampu menjawab berbagai permasalahan mengenai pelayanan yang ada.

Dengan adanya perubahan sistem pemerintahan di Indonesia dari sentralisasi menjadi desentralisasi, membuat daerah berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang berkualitas di segala sektor kehidupan, seperti : pendidikan, kesehatan, pelayanan kependudukan hingga pelayanan transportasi. Pelayanan transportasi di Kota Malang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan dengan mengimplementasikan Peraturan Walikota Malang Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Angkutan Umum. Namun dalam praktik di lapangan, banyak sekali ditemui masalah yang bertentangan dengan Peraturan Walikota tersebut. Pelanggaran tersebut di antaranya adalah sebagai berikut : sopir angkutan umum yang menaikkan harga angkutan secara sepihak, memaksa penumpang dengan pembayaran tarif angkutan umum sesuai dengan kehendak sopir angkutan umum, hingga memanfaatkan ketidaktahuan masyarakat mengenai tarif angkutan umum, dan masih banyak masalah lainnya yang membuat masyarakat merasa tidak nyaman menggunakan jasa angkutan umum di Kota Malang. Terkait dengan permasalahan tersebut maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : 1) Bagaimana peran dinas perhubungan dalam mengimplementasi peraturan walikota nomor 6 tahun 2015 tentang tarif angkutan, dan 2) Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dinas perhubungan untuk menjalankan peran dalam mengimplementasi peraturan walikota nomor 6 tahun 2015 tentang tarif angkutan.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, ada beberapa teori yang bisa digunakan dalam mendukung analisis dalam penelitian ini yaitu Peran menurut Soekanto dalam Larasati, D., & Kurrahman, Y. (2019) dijelaskan sebagaimana berikut yaitu sebuah proses yang dinamis kedudukan (status). Jadi apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, berarti dia menjalankan suatu peranan. Selain teori mengenai peran, teori implementasi juga dapat digunakan. Dalam hal ini Implementasi diartikan sebagai sebuah tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Makmur dan Thahier dalam Liahati dan Larasati (2018) menjelaskan mengenai pengertian implementasi kebijakan sebagai suatu bentuk proses pemikiran dan tindakan manusia yang direncanakan dengan baik, secara rasional, efisien dan efektif sebagai upaya mewujudkan keteraturan dan ketertiban dalam berbagai tugas negara atau pemerintah guna menciptakan kesejahteraan bersama berdasarkan pada keadilan dan pemerataan.

Terdapat dua pilihan langkah mengimplementasikan sebuah kebijakan yaitu yang pertama langsung mengimplementasikan dalam bentuk program, atau yang kedua melalui proses formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan tersebut. Dari dua teori diatas dapat disimpulkan implementasi kebijakan merupakan suatu bentuk proses pemikiran dan tindakan manusia yang direncanakan secara baik, rasional,

efisien dan efektif agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Keduanya tidak dapat dipisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif ditunjang dengan menggunakan teknik pengumpulan data serta keabsahan datanya menggunakan metode Trianggulasi. Peneliti mengambil data pada di Dinas Perhubungan Kota Malang dengan menggunakan teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Informan yang diwawancarai meliputi pegawai dinas perhubungan kota malang, para sopir angkot, dan pengguna angkutan umum. Sebagai Informan adalah pegawai bagian angkutan, sopir angkot dan masyarakat pengguna angkutan umum.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peran Dinas Perhubungan dalam Implementasi Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Angkutan Umum.**

Angkutan umum merupakan salah satu transportasi di Malang yang banyak digunakan dalam mendukung aktivitas – aktivitas masyarakat yang ada di Kota Malang, baik aktivitas akademik, ekonomi dan sosial serta aktivitas lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Angkutan umum ini menjadi pilihan untuk mengatasi meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi. Dinas Perhubungan Kota Malang adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Malang yang memiliki tugas memberikan layanan transportasi kepada masyarakat. Hal ini juga didukung dengan Visi Dinas Perhubungan Kota Malang adalah “Terwujudnya sistem transportasi yang handal dan terintegrasi”. Sedangkan misi Dinas Perhubungan Kota malang adalah “Meningkatkan kualitas sistem transportasi aman, tertib dan nyaman. Dalam rangka merealisasikan visi dan misi Dinas Perhubungan Kota Malang maka ditetapkan tujuan dan sasaran yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan.

Sehingga dalam menjalankan visi dan misi nya tersebut, Dinas Perhubungan Kota Malang berpedoman terhadap salah satu Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Angkutan Umum. Di dalam Peraturan Walikota tersebut dijelaskan bahwa Dinas Perhubungan mempunyai peranan penting sebagai Dinas yang menangani bidang transportasi secara umum. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa peran Dinas Perhubungan Kota Malang adalah sebagai berikut:

#### *1. Sebagai Pembuat Kebijakan*

Dalam implementasi Peraturan Walikota yang ada, Dinas Perhubungan melakukan perannya yaitu dengan membuat kebijakan, diantaranya adalah menetapkan beberapa aturan turunan sebagai aturan pelaksana di lapangan, meliputi: 1) Menetapkan jalur trayek angkutan kota di Kota Malang, di mana terdapat 27 jalur trayek angkutan kota yang tersebar di lima kecamatan, 2) Melakukan penetapan tarif, dimana tarif ini berhubungan dengan tarif yang dikenakan untuk penumpang angkutan umum yaitu untuk dewasa dikenakan tarif Rp. 3.500,00 dan untuk pelajar Rp. 2.000,00, 3) Penetapan waktu beroperasi angkutan kota yakni dimulai pagi hari pukul 05.00 dan berakhir malam hari pukul 21.00, dan 4) Ketentuan mengenai uji KIR untuk angkutan umum secara berkala. Uji KIR ini dilakukan untuk mengetahui angkutan umum yang beroperasi layak ataukah tidak dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna angkutan umum

#### *2. Melakukan Sosialisasi terhadap masyarakat*

Supaya implementasi Peraturan Walikota mengenai tarif angkutan dapat berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh semua lapisan masyarakat Dishub Kota Malang melalui Bidang Angkutan terus

bersosialisasi kepada seluruh lapisan masyarakat. Salah satunya dengan rutin membagikan stiker tarif yang nantinya di tempel di pintu angkutan umum. Dengan begitu, masyarakat bisa mengetahui berapa tarif resmi yang diberlakukan.

3. *Memberikan Fasilitas-Fasilitas Penunjang Pelayanan Angkutan Kota Kepada Semua Lapisan Masyarakat*

Dinas Perhubungan juga berperan dalam menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan angkutan umum. Hal tersebut meliputi : menyediakan unit-unit angkutan kota, menyediakan sarana dan prasarana seperti halnya terminal, sub-terminal, halte dan posko pengaduan. Posko pengaduan biasanya didirikan di depan kantor dinas perhubungan dan juga bisa di kantor polisi terdekat. Hal ini dilakukan jikalau ada pengaduan dari warga terhadap adanya pelanggaran tarif yang dikenakan oleh pengemudi angkutan umum kepada penumpang

4. *Melakukan pengawasan dan kerjasama dengan instansi lainnya*

Dinas Perhubungan kota Malang bekerjasama dengan instansi lainnya untuk memperlancar implementasi perwal tersebut. Dalam hal ini, Dinas perhubungan bekerja sama dengan TNI dan POLRI. Apabila ditemukan ada sopir yang melakukan pelanggaran terhadap tarif angkutan umum maka korban bisa melaporkan oknum tersebut. Dan Oknum sopir tersebut akan diproses dan harus membuat surat pernyataan. Tindakan memaksa penumpang membayar tidak sesuai tarif merupakan tindakan kriminal. Selain itu, Dishub juga melakukan pengawasan meliputi:

- a) Pengawasan terhadap pelaksanaan izin usaha angkutan dan izin trayek.
- b) Pengawasan terhadap kelayakan kendaraan bermotor umum.
- c) Pengawasan kesesuaian jalur angkutan kota.
- d) Pengawasan kesesuaian tarif.
- e) Penyidikan terhadap kelebihan muatan.

5. *Melakukan pembinaan terhadap sopir angkutan umum.*

Selain melakukan pengawasan, Dinas Perhubungan juga melakukan pembinaan terhadap para sopir angkutan umum berupa sosialisasi secara periodik, yang biasanya dilakukan 3 bulan sekali. Sosialisasi ini sebagai penegasan mengenai perwal yang berhubungan dengan angkutan umum.

**Faktor Pendukung dan Penghambat yang Dihadapi Dinas Perhubungan untuk Menjalankan Peran dalam Mengimplementasi Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Tarif Angkutan.**

Dishub dalam menjalankan perannya untuk mengimplementasikan kebijakan Perwal akan dihadapkan dengan faktor pendukung dan faktor penghambat di lapangan. Berikut adalah hasil identifikasi yang dilakukan saat penelitian sebagai berikut :

1. *Faktor Pendukung*

Faktor pendukung yang pertama yaitu sumber daya manusia atau pegawai yang terdapat di Dinas Perhubungan Kota Malang telah memadai. Aparatur Sipil Negara maupun pegawai TPOK yang ada di Dishub Kota Malang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satunya adalah di dalam memberikan bantuan maupun tanggapan dari keluhan-keluhan masyarakat serta tindakan cepat di dalam menyelesaikan suatu persoalan. Faktor pendukung yang kedua adalah tersedianya sarana dan prasarana di Dishub Kota Malang. Dukungan sarana dan prasarana sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sebagai penyedia sarana dan prasarana Dinas perhubungan Kota Malang telah menyediakan fasilitas-fasilitas umum penunjang angkutan kota ini. Pemanfaatan fasilitas tersebut secara maksimal diharapkan mampu memberikan keseimbangan untuk

memberikan pelayanan terbaik di bidang angkutan kota di Kota Malang ini. Dimana fasilitas-fasilitas yang disediakan ini meliputi terminal dan halte-halte di titik-titik strategis untuk mempermudah masyarakat dalam urusan angkutan kota. Faktor pendukung ketiga adalah adanya kerjasama yang baik dengan instansi lainnya seperti Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), TNI dan POLRI. Karena dengan adanya kerjasama tersebut, diharapkan pelayanan kepada masyarakat Kota Malang lebih maksimal.

## 2. *Faktor Penghambat*

Faktor penghambat pertama adalah kurangnya kesadaran dari sopir angkutan umum dalam segala hal. Seperti kondisi fisik angkot yang tidak fit atau sudah tidak layak jalan. Dilihat dari kondisi fisik, sebagian angkot memang masih terlihat usang dan banyak yang kurang perawatan. sopir lebih mengutamakan keuntungan dari pada pelayanan terhadap konsumennya. Kebersihanpun biasanya juga tidak terjaga dengan baik sehingga orang-orang yang terbiasa bersih enggan untuk naik angkutan umum. Padahal masyarakat membutuhkan jasa angkutan umum yang nyaman

Faktor penghambat kedua, Sosialisasi yang dilakukan oleh Dishub tidak maksimal. Hal ini dikarenakan sarana sosialisasi berupa stiker berisi tentang tulisan tentang peraturan mengenai tarif angkutan yang ditempel di setiap pintu angkutan sengaja dihapus agar masyarakat tidak mengetahui. Sehingga sopir angkutan umum bisa menaikkan harga angkutan secara sepihak, yang awalnya hanya harga Rp 2.000 bagi pelajar, dan Rp 3.500 bagi umum. Biasanya, karena ketidaktahuan masyarakat inilah yang sengaja dimanfaatkan oleh sopir angkot. Biasanya oknum ini beraksi ketika terdapat mahasiswa atau orang yang baru pertama kali datang ke Malang. Banyak sopir angkutan yang sengaja memeras mereka. Dari tarif umum yang hanya berkisar 3.500 rupiah, mereka rata-rata mengambil harga sekitar 5.000 rupiah. Bahkan pada malam hari, juga banyak ditemukan pembayaran yang tidak wajar. Dari tarif yang bisa dikatakan paling rendah, yakni sekitar 7.500 rupiah hingga 15.000 rupiah. Bahkan juga terkadang apabila dalam keadaan sepi, sopir angkot ada yang menggunakan tarif paling tinggi, yaitu 25.000 rupiah.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1) Peran Dinas Perhubungan dalam Implementasi Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2015 tentang Tarif Angkutan Umum adalah sebagai pembuat kebijakan, melakukan sosialisasi terhadap masyarakat, memberikan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan angkutan kota kepada semua lapisan masyarakat, melakukan pengawasan dan kerjasama dengan instansi lainnya, dan melakukan pembinaan terhadap sopir angkutan umum.

Sedangkan faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dinas perhubungan untuk menjalankan peran dalam mengimplementasi peraturan walikota nomor 6 tahun 2015 tentang tarif angkutan faktor penghambat dalam implementasi peraturan walikota nomor 6 pasal 2 ayat 1 tahun 2015 adalah: 1) Faktor pendukung yaitu sumber daya manusia atau pegawai yang terdapat di Dinas Perhubungan Kota Malang telah memadai, tersedianya sarana dan prasarana, serta adanya kerjasama yang baik dengan instansi lainnya seperti Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), TNI dan POLRI. 2) faktor penghambatnya adalah kurangnya kesadaran dari sopir angkutan umum dalam segala hal dan Sosialisasi yang dilakukan oleh Dishub tidak maksimal.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, A., dkk. 2007. *Kinerja Tata Pemerintah Daerah Di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Pembagiaan Urusan Pemerinta: Inkonsistensi Regulasi, Distro Implementasi, dan Implikasinya Terhadap Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Input Paper Untuk DSF, World Bank.
- Hessel, Nogi S. Tangkilisan, M.Si, Drs, 2003. *Kebijakan Publik yang Membumi, Konsep, Strategi dan Kasus*. Yogyakarta: Lukman Offset dan YPAPI.  
<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1426/1001>
- Larasati, D., & Kurrahman, Y. 2019. *Peran Pemerintah Desa dalam Mengelola Wisata Hutan Pinus untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Desa di Desa Bendosari, Kecamatan Pujon, Kabupaten Malang*. *REFORMASI*, 9(2), 161-167. DOI: <http://dx.doi.org/10.33366/rfr.v9i2.1509>
- Liahati, Larasati DC, 2018. *Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Upaya Penanggulangan Kemiskinan di Kelurahan Sisir Kecamatan Batu Kota Batu*. *JISIP*, Vol. 7, No. 2 dikutip dari:
- Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Tarif Angkutan.
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta