

Analysis of the Performance of the Transportation Agency in the Framework of Optimising the Safety Guarantee of Public Transport Passengers in Medan City (Study on Trans Metro Deli Buses)

Dinda Winsari Hasibuan^{1*}, Simson Ginting²

Faculty of Social Sciences, Universitas Sumatera Utara

Corresponding Author: Dinda Winsari Hasibuan dindawinsari2101@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Transportation Department, Local Government, Performance, Safety

Received : 20, November

Revised : 21, Desember

Accepted: 25, Januari

©2024 Hasibuan, Ginting : This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This study aims to determine how the Performance of the Medan City Transportation Agency in the Framework of Optimising the Safety Guarantee of Public Transport Passengers in Medan City (Study on Trans Metro Deli Bus) using descriptive research methods with a qualitative approach. Data collection is done by interview, observation, and documentation techniques. Data were obtained through primary and secondary data and analysed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that the performance of the Medan City Transportation Agency in the context of Optimising the Safety Guarantee of Public Transport Passengers in Medan City has been running well but there is still a need for supervision and a high sense of responsibility for the implementation and running of the Trans Metro Deli Bus and to further improve socialisation and good communication with passengers in order to attract their interest to always use the Bus because it is guaranteed safety, security and comfort.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik penting karena warga negara adalah penerima manfaat utama dari pelayanan publik dan secara langsung terpengaruh oleh ketidakberpihakan administratif (Suzuki & Demircioglu, 2021). Kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi persepsi warga negara terhadap pemerintah dan kepercayaan mereka terhadap pemerintah. Salah satu yang dapat mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan yaitu sumber daya manusia atau kinerja pegawai (Komariah & Sembiring, 2016). Kinerja merupakan tingkat pencapaian individu atau organisasi dalam menjalankan aktivitas, program, atau kebijakannya dalam mencapai tujuan, sasaran, misi, dan visinya (Irsyadi & Arfan, 2017; Wahyudi et al., 2012). Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, tentunya berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai dan melakukan manajemen terhadap kinerja pegawai. Dalam konsep manajemen kinerja pada penerapan administrasi publik, penting untuk melihat konsep manajemen pelayanan publik yang mencakup beberapa aspek, seperti kesederhaan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu.

Berdasarkan studi kasus yang ingin diteliti oleh peneliti, peneliti mencoba membandingkan penelitian terdahulu sebagai dasar penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Model kepemimpinan mempengaruhi kinerja pegawai melalui motivasi pelayanan publik dan kapasitas sumber daya manusia (Wahyudi & Basra, 2022). pengelolaan sumber daya manusia penting dilakukan agar dapat menunjang pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan (Samsudin, 2021). Namun, peningkatan kinerja pegawai tidak menentukan kepuasan pelanggan terhadap kinerja pegawai (Supriyanto et al., 2021). Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dibutuhkan pengawasan terhadap suatu pelayanan publik agar mencapai tujuan yang sesuai dengan harapan (Endratno & Santoso, 2020). Koordinasi antar pelayan publik dan fasilitas dalam pelayanan dapat mendukung peningkatan kinerja pegawai (Adiyanto, 2021). Penting untuk memperhatikan semua tahapan dalam kontrak kinerja agar dapat meningkatkan pemberian layanan (Nyongesa & van der Westhuizen, 2023). Selain itu, infrastruktur dan pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik (Nengsih et al., 2021). Penilaian kinerja terhadap pegawai juga merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan publik (Salam, 2021). Memberikan dukungan terhadap sesama rekan kerja dapat meningkatkan kinerja pegawai (Park et al., 2020). Maka dari itu, konsep manajemen pelayanan publik melibatkan berbagai aspek, termasuk penerapan teknologi, analisis kinerja, dan implementasi sistem informasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Selain itu manajemen pelayanan public dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat (Yoraeni et al., 2022).

Sebagai salah satu penerapan konsep manajemen kinerja pada pelayanan publik yaitu pada kinerja Dinas Perhubungan dalam jaminan keselamatan penumpang pada Trans Metro Deli (angkutan umum) di Kota Medan. Hal ini dikarenakan sistem keselamatan penumpang merupakan pilar pertama dalam

Rencana Umum Nasional atau (RUNK) yang dalam pelaksanaannya berpedoman pada Peraturan Menteri (PERMEN 85 Tahun 2018) tentang sistem manajemen keselamatan penumpang angkutan umum. Jasa angkutan umum memiliki peranan penting dalam mewujudkan pembangunan perekonomian, dalam mewujudkan hal tersebut jasa angkutan umum memerlukan penanganan serius. Jasa angkutan umum merupakan elemen penting dalam pertumbuhan perekonomian karena berkaitan dengan distribusi jasa, barang, dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota, berbagai macam bentuk moda transportasi angkutan umum dan tingkat pelayanan yang diberikan mewarnai perkembangan sistem angkutan umum kota yang seharusnya berorientasi kepada kenyamanan dan keamanan terhadap penumpang sehingga menimbulkan persaingan dengan angkutan umum lainnya.

Dalam penelitian ini, penulis ingin melihat bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan studi kasus pada salah satu angkutan umum yaitu Trans Metro Deli di Kota Medan terhadap keselamatan penumpang sebagai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Studi kasus tersebut dipilih berdasarkan hasil analisis peneliti terhadap permasalahan angkutan umum di Kota Medan. Trans Metro Deli merupakan salah satu upaya pemerintah Kota Medan untuk memberikan pelayanan transportasi yang nyaman dengan fasilitas tertentu dan mengurangi permasalahan keselamatan penumpang pada angkutan umum lainnya. Bus Trans Metro Deli diciptakan sebagai bentuk peningkatan pelayanan pemerintah Kota Medan dalam bidang transportasi. Selain itu, peneliti menggunakan konsep kinerja birokrasi public menurut Robbins (1996) yang mencakup 5 indikator penilaian, yaitu Kualitas, Kuantitas, Kerjasama, Inisiatif, Tanggung Jawab. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis maupun menciptakan penelitian baru tentang penilaian kinerja birokrasi publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Koordinasi antar pelayan publik dan fasilitas dalam pelayanan dapat mendukung peningkatan kinerja pegawai (Adiyanto, 2021). Penting untuk memperhatikan semua tahapan dalam kontrak kinerja agar dapat meningkatkan pemberian layanan (Nyongesa & van der Westhuizen, 2023). Penilaian kinerja terhadap pegawai juga merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan publik (Salam, 2021). Memberikan dukungan terhadap sesama rekan kerja dapat meningkatkan kinerja pegawai (Park et al., 2020).

Data diperoleh melalui data primer dan sekunder dan dianalisis dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan diterapkan pada topik penelitian, di mana suatu peristiwa terjadi yang menjadikan peneliti

sebagai alat utama dalam penelitian (Sugiyono, 2011). Hasil dari pendekatan tersebut kemudian diungkapkan dalam bentuk tulisan dengan menggunakan data empiris yang telah dikumpulkan; pendekatan ini juga mengutamakan makna daripada generalisasi. Lokasi penelitian pada penelitian ini ditentukan untuk mendapatkan sumber data primer yang dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Medan sebagai instansi pemerintah yang mengawasi jaminan keselamatan penumpang angkutan umum. Sebagai pendukung penelitian, maka peneliti juga meneliti salah satu koridor rute perjalanan Bus Trans Metro Deli, yaitu pada koridor 1 rute Pinang Baris – Lapangan Merdeka. Selain sumber data primer, peneliti juga menggunakan sumber data sekunder melalui jurnal, media online, buku, dan penelitian-penelitian terdahulu yang mendukung argumentasi penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Untuk menentukan informan penelitian, peneliti menggunakan metode purposive sampling yang terbagi menjadi tiga jenis informan, yaitu informan kunci, informan pendukung, dan informan tambahan (Sugiyono, 2017). Penelitian ini juga menggunakan teknik analisis data yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Optimalisasi Jaminan Keselamatan Penumpang Bus Trans Metro Deli di Kota Medan

Kualitas merupakan semua satuan ukuran yang berkaitan dengan mutu atau kualitas pekerjaan, yang dapat dinyatakan sebagai besaran numerik atau sesuai dengan angka (Wungu & Brotoharsojo, 2003). Kerapian, kelengkapan, dan akurasi hasil pekerjaan dapat digunakan pengukur kualitas kinerja pegawai. Ketika kegiatan dan pekerjaan dilaksanakan secara akurat, maka terdapat konsistensi antara rencana tindakan dengan tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan yang mana hal ini dikenal dengan istilah akurasi. Selain itu, kelengkapan adalah kelengkapan ketelitian dalam pelaksanaan tugasnya dan kerapian merupakan keteraturan dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan. Dalam penelitian ini, peneliti ingin melihat kualitas kinerja Dinas Perhubungan di Kota Medan melalui tiga indikator pengukuran kualitas kinerja pegawai melalui wawancara dengan Pak Gultom selaku Kepala Bidang sarana Dan Prasarana Angkutan dan Penerangan:

“Mungkin begini ya dalam menyusun rencana kami ikut andil di dalamnya, nah kemarin hanya membalas masalah rute, karena Bus Trans Metro Deli merupakan angkutan kota. Karena rute nya itu ada melintasi jalan lokal atau jalan kabupaten kota dibawah naungan kami, untuk ketepatan dalam rute itu sejauh ini sangat tepat karena tidak mungkin mereka melanggar SOP yang telah disepakati”. (Wawancara dengan Bapak Gultom Ridwan Parlin sebagai Kepala Bidang sarana Dan Prasarana Angkutan dan Penerangan, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dikatakan bahwa Dinas Perhubungan ikut serta dalam pelaksanaan tugas jaminan keselamatan pada operasi Bus Trans Metro Deli. Namun, Dinas Perhubungan tidak mengetahui secara detail melalui penelitian ke lapangan dikarenakan pihak Dinas

Perhubungan sudah memberikan kepercayaan penuh kepada para pengemudi terkait rute perjalanan bus tersebut. Maka dari itu, apabila pengemudi melakukan kesalahan seperti keluar dari jalur dan lain sebagainya, maka akan diberikan sanksi bagi pengemudi bus. Selain itu, dalam wawancara lebih lanjut dengan Pak Gultom, ia juga menjelaskan bentuk keikutsertaan Dinas Perhubungan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap keselamatan penumpang pada bus adalah memberikan fasilitas halte dan rambu-rambu di setiap pemberhentian bus. Untuk mendukung pernyataan sebelumnya, peneliti mewawancarai Pak Suroso selaku Staff Bidang dan Prasarana Angkutan dan Penerangan di Dinas Perhubungan Kota Medan terkait jaminan keselamatan dan bentuk keikutsertaan Dinas Perhubungan sebagai bentuk pengawasan keselamatan penumpang:

“Untuk menjamin keselamatan penumpang tersendiri kepada Bus Trans Metro Deli wajib melakukan uji layak jalan di pengujian dilakukan di pengujian pinang baris dan amplas”. (Wawancara dengan Bapak Suroso selaku Staff Bidang dan Prasarana Angkutan dan Penerangan, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diartikan bahwa partisipasi Dinas Perhubungan dalam menjamin keselamatan penumpang berupa uji kelayakan dalam fasilitas bus termasuk pada transportasi yang akan digunakan. Pengujian fasilitas dilakukan dengan melakukan test drive terhadap para pengemudi dan bus. Namun dengan artian, jika diluar dari hal tersebut terdapat kejadian, maka hal tersebut merupakan diluar kendali.

Dari pernyataan diatas, artinya seluruh pelayanan bus juga bergantung pada kualitas fasilitas dan Sumber Daya Manusia (pengemudi). Pernyataan diatas juga dapat menjelaskan bahwa Dinas Perhubungan tidak menaungi secara langsung kegiatan yang ada di lapangan, melainkan ada pihak lain yang memiliki wewenang. Untuk itu, peneliti mencoba menggali informasi melalui Pak Jimmi selaku Kepala Ops PT. Medan Bus Transport dari PT. Medan Bus Transport:

“Sebenarnya keselamatan trans metro deli ini sangat dijamin, yang pertama kita harus berbicara SDM dulu ya (driver), karena kan driver berhubungan dengan orang yang membawa bus. Jadikan rekrutan driver itu harus kita lihat SIM nya kemudian pengalamannya, bentuk administrasinya sudah lengkap dibuatlah pengarahan selama 3 hari sebelum dia bergabung dengan trans metro deli, sesuai dengan SOP yang ada di Bus Trans Metro Deli karena di bus ini sudah dilengkapi ccto, dilengkapi dengan apabila pengemudi mengantuk sudah ada peringatan dalam bus, ketika dia mengantuk akan ada sistem yang mengingatkan, jadi pastinya keselamatan dijamin sangat. Tapi, ya namanya bus pasti ada eror nya ya, dan itu harus kita akui, walaupun bentuk keselamatan udah memadai sesuai dengan SOP yang telah diberikan Kementrian Perhubungan pasti ada erornya, Kita beroperasi setengah lima pagi, sebelum beroperasi ini, unitnya pasti diperiksa, kalau ada kendala sedikitpun sebenarnya tidak boleh dijalankan, baik itu dari ketebalan ban contohnya, jadikan dari segi keselamatan sebenarnya secara mekanisme sudah terjamin”. (Wawancara dengan Kepala Ops PT. Medan Bus Transport oleh Bapak Jimmi Tamba, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa kualitas untuk terjaminnya pelaksanaan optimalisasi keselamatan penumpang Bus Trans Metro Deli sudah

dijaga dengan baik dan pihak-pihak tertentu akan bertanggung jawab apabila terjadi kendala-kendala yang tidak di duga. Namun, kualitas pelayanan dalam pelaksanaan keselamatan penumpang sangat bergantung pada kualitas pengemudi agar dapat menciptakan tingkat kualitas pelayanan yang baik. Untuk mencapai kinerja yang baik diperlukan usaha dan kemauan untuk bekerja keras. Maka dari itu, penting untuk meningkatkan kesadaran terhadap para pengemudi dan PT. Medan Bus Transport agar menghasilkan kualitas hasil kerja yang baik agar menunjang tingkat produktivitas keduanya.

Kuantitas Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Optimalisasi Jaminan Keselamatan Penumpang Bus Trans Metro Deli di Kota Medan

Kuantitas adalah satuan ukuran yang berkaitan dengan jumlah pekerjaan, yang dinyatakan dalam bentuk angka atau angka yang dapat disamakan. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam waktu dan kecepatan tertentu dalam memenuhi tugas dan tanggung jawabnya. Kuantitas merupakan jumlah berdasarkan hasil dan dinyatakan dalam sebuah jumlah unit atau jumlah dalam siklus aktivitas yang dijalankan. Kuantitas sendiri dapat diukur dengan berdasarkan persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang diberikan berdasarkan hasilnya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rute koridor perjalanan bus Trans Metro Deli sebagai pengukuran kuantitas dalam kinerja pelayanan bus Trans Metro Deli. Kuantitas dalam penelitian terhadap bus Trans Metro Deli diukur dengan jumlah unit bus, jumlah pegawai, ketepatan waktu dan kecepatan, serta aktivitas pegawai. Untuk mendukung penelitian tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan Pak Suroso sebagai langkah awal mengetahui tata cara kerja para pegawai. Ia menjelaskan bahwa bagian pengaturan Standart Operasional Prosedur (SOP) dilakukan oleh PT. Medan Bus Transport. Hal ini pun selaras dengan pernyataan Pak Gultom selaku Kepala Bidang sarana dan Prasarana Angkutan dan Penerangan di Dinas Perhubungan Kota Medan:

“Untuk target dibilang tidak ya, tapi dia harus mempunyai jarak antar kendaraan, seperti 1 kendaraan harus melayani rute dari lapangan merdeka-pinang baris, setelah bergerak melayani 10 menit kemudian kendaraan ke-2 harus bergerak, dan setiap kendaraan ketika menjumpai halte atau titik berhenti yang sudah ditetapkan dia wajib berhenti, walaupun tidak ada penumpang sekalipun, dengan minimal waktu 10 detik wajib. Jadi, kendaraan bergerak diawal tidak boleh didahului oleh kendaraan yang kedua, itulah dia pelayanan yang kami berikan. Itu semua dilengkapi di monitor oleh 1 aplikasi, aplikasinya itu ada pada PT. Medan Bus Transport, bahkan sopir tidak pakai topi kena sanksi, sopir ngeroko kena sanksi, pokoknya semua sudah ada SOP nya, artinya mereka melanggar SOP ini sanksinya adalah pemotongan gaji”. (Wawancara dengan Kepala Bidang sarana dan Prasarana Angkutan dan Penerangan oleh Bapak Gultom Ridwan Parlin, 2023).

Ia menjelaskan bahwa terkait SOP, Dinas Perhubungan Kota Medan tidak terlibat untuk menegakkan prosedur kerja. Hal ini telah diserahkan oleh PT. Medan Bus Transport untuk melakukan dan menjalankan SOP kepada para pegawai. Secara kuantitas unit dan perjalanan, ia juga menjelaskan setiap kendaraan bergerak dari titik awal halte utama selama 10 menit dan

dilanjutkan dengan unit bus lainnya pada koridor 1 rute Lapangan Merdeka-Pinang Baris. Setiap unit bus harus berhenti di setiap halte sesuai dengan rute jalan menuju titik yang telah ditentukan dan diberi waktu selama 10 detik per halte. Selain itu, SOP bagi pengemudi berupa, kelengkapan atribut dan perilaku pengemudi yang dapat dilihat melalui monitor dalam bus. Terkait dengan kuantitas unit bus, dapat dijelaskan oleh narasumber yaitu Pak Jimmi selaku Kepala Ops PT. Medan Bus Transport:

“Ya sebenarnya sudah kita infoin di media sosial bahwa ada 5 koridor pinang baris itu TB1, amplas TB2, belawan TB3, tuntungan TB5, tembung Tb 5, kemudian disamping itu didalam bus itu sudah terdapat running text, tapi juga pada umumnya bus besar itu antara amplas dan pinang baris, terdapat pada koridor 1 dan 2”. (Wawancara dengan Kepala Ops PT. Medan Bus Transport oleh Bapak Jimmi Tamba, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara, ia menjelaskan bahwa adanya informasi terkait unit bus dan koridor rute perjalanan yang diberikan melalui media sosial. Peneliti membahas koridor rute Lapangan Merdeka-Pinang Baris terdapat 5 koridor. Agar lebih jelas, peneliti memberikan data table terkait jumlah rute, unit bus, penumpang, dan jarak tempuh melalui tabel berikut:

Tabel 1. Matriks Rute Bus Trans Metro Deli Medan

NO KORIDOR	RUTE	JUMLAH BUS	JUMLAH CADANGAN	RITASE / TRIP	JENIS BUS	JUMLAH PENUMPANG			JARAK TEMPUH			
						KURSI UMUM	KURSI PRIORITAS	BERDIRI	KILOMETER	WAKTU	KECEPATAN BUS	
1	I	PINANG BARIS - LAPANGAN MERDEKA	10	1	10 RITASE	BESAR	37 ORANG	4 ORANG	17 / 18 ORANG	21.88 KM	1 JAM 20 MENIT	< 50 KM
2	II	AMPLAS - LAPANGAN MERDEKA	10	1	10 RITASE	BESAR	37 ORANG	4 ORANG	17 / 18 ORANG	19.98 KM	1 JAM 10 MENIT	< 50 KM
3	III	BELAWAN - LAPANGAN MERDEKA	20	2	5 RITASE	SEDANG	18 ORANG	2 ORANG	9 ORANG	49.73 KM	2 JAM 30 MENIT	< 50 KM
4	IV	TUNTUNGAN - LAPANGAN MERDEKA	16	2	7 RITASE	SEDANG	18 ORANG	2 ORANG	9 ORANG	36.2 KM	2 JAM	< 50 KM
5	V	TEMBUNG - LAPANGAN MERDEKA	9	1	11 RITASE	SEDANG	18 ORANG	2 ORANG	9 ORANG	15.4 KM	1 JAM 10 MENIT	< 50 KM
		TOTAL	65	7								

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Medan, 2023

Data diatas menjelaskan bahwa jumlah unit bus dan jenis bus telah disesuaikan dengan kapasitas penumpang. Jarak tempuh setiap bus telah ditentukan masing-masing sesuai dengan waktu kecepatan dan ketepatan perjalanan. Rute Bus Trans Metro Deli Medan mengikuti peraturan perundangan yang berlaku, dengan jumlah bus yang tersedia tidak pernah bertambah atau berkurang dari segi kapasitas. Hal ini menunjukkan konsistensi dalam pelayanan Bus Trans Metro Deli.

Kerjasama Dinas Perhubungan Dalam Mewujudkan Optimalisasi Jaminan Keselamatan Penumpang Bus Trans Metro Deli di Kota Medan

Jenis kerja tim yang disebut kerja sama difokuskan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Penting untuk disadari bahwa bekerja sebagai sebuah tim melibatkan penggabungan kemampuan beberapa orang untuk mencapai satu tujuan. Tujuan ini bukanlah tujuan pribadi, juga bukan tujuan pemimpin tim atau anggota yang paling disukai dalam kelompok. Untuk

berfungsi sebagai sebuah kelompok, para anggota harus mau berkolaborasi satu sama lain. Dalam hal ini, ketepatan mengacu pada kemampuan pekerja atau karyawan untuk melakukan tugas sesuai jadwal dan menyumbangkan ide-ide inovatif yang mendukung tujuan organisasi. Selain itu, pekerja atau karyawan harus mahir dalam membaca deskripsi pekerjaan mereka sebagai sarana untuk memahami tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan kesesuaian disiplin yang berlaku untuk bidang pekerjaan mereka. Hal ini dijelaskan oleh Pak Gultom selaku Kepala Bidang Sarana dan Prasarana Angkutan dan Penerangan:

“Ya, pasti ada, kami ikut andil dalam perencanaanya, tapi untuk melakukan kontrak itu antara Kementrian Perhubungan dengan PT. Medan Bus Transport”.

(Wawancara dengan Kepala Bidang Sarana dan Prasarana Angkutan dan Penerangan oleh Bapak Gultom Ridwan Parlin, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara bahwa Dinas Perhubungan menjalin Kerjasama dengan Kementerian Perhubungan dan PT Medan Bus Transport. Bentuk Kerjasama mencakup segala kesanggupan tenaga kerja untuk mentaati segala aturan dan ketentuan serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, mentaati peraturan kedinasan yang diberikan oleh atasan yang berwenang, serta kesanggupan untuk tidak melanggar larangan yang telah ditentukan oleh perusahaan maupun pemerintah, baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Selain itu, Pak Gultom juga menjelaskan Kerjasama terkait optimalisasi jaminan keselamatan penumpang:

“Untuk keselamatan pastinya dari semua pihak, kami melakukan pengawasan pada bus, pihak PT. Medan Bus Transport juga melakukan pengawasan pada saat beroperasi dengan mempunyai operator seperti ccto tersendiri, dan untuk supir itu kami lakukan pembinaan setiap tahunnya, bukan hanya pembinaan saja tapi juga melakukan pengecekan kesehatan, seperti tes urin narkoba, itu semua dilakukan untuk menjai tanggung jawab dari Dinas Perhubungan dan Pt Medan Bus Transport ini, untuk menjagakan keselamatan itu tadinya. Kemudian juga pembinaan itu juga kami lakukan sampai dengan staff administrasi. Sebenarnya untuk unit sudah bisa di katakan 95% berkeselamatan dan nyaman, namun pada SDM ini ya namanya juga manusia, mungkin ada masalah dirumah sehingga dia bisa berkebut-kebutan, ya begitulah kira-kira”. (Wawancara dengan Kepala Bidang Sarana dan Prasarana Angkutan dan Penerangan oleh Bapak Gultom Ridwan Parlin, 2023).

Pernyataan diatas menjelaskan bahwa Dinas Perhubungan ikutserta dalam melakukan pengawasan terhadap jaminan keselamatan penumpang bus Trans Metro Deli. Selain itu, Dinas Perhubungan juga berpartisipasi dalam memberikan pemahaman melalui pembinaan dan pengecekan Kesehatan pada pengemudi setiap tahunnya yang bekerja sama dengan PT. Medan Bus Transport. Hal ini diupayakan agar menciptakan keselamatan penumpang sehingga dapat mengurangi berbagai kendala yang tidak diinginkan.

Inisiatif Dinas Perhubungan Dalam Optimalisasi Jaminan Keselamatan Penumpang Bus Trans Metro Deli di Kota Medan

Untuk meningkatkan tempat kerja, inisiatif sangat penting untuk menangani perubahan dan menyediakan layanan yang memenuhi harapan publik. Semua anggota staf dapat menjadi lebih terlihat atau transparan di

dalam birokrasi, dan kemungkinan untuk belajar, berkembang, dan maju serta kenaikan gaji, insentif, dan peningkatan kinerja didorong. Kemampuan sebuah institusi untuk berhasil memenuhi kewajibannya ditunjukkan dengan pencapaian tujuannya. Namun, untuk mendapat pencapaian tersebut diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap operasi institusi.

Evaluasi kinerja atau penilaian prestasi kerja tidak dapat dipisahkan dari keseluruhan proses operasi manajemen sumber daya manusia. Dalam hal ini membutuhkan beberapa faktor penilaian untuk melihat sejauh mana pegawai melakukan inisiatif untuk mewujudkan tujuan Lembaga. Pada penelitian ini, peneliti melihat salah satu upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Medan, yaitu memberikan pelatihan terkait bus Trans Metro Deli pegawai dan komunikasi secara langsung kepada masyarakat terkait kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai. Hal ini dilakukan agar dapat mengoptimalkan jaminan keselamatan para penumpangnya. Hal ini disampaikan oleh Pak Ranto selaku Kepala Seksi Bidang Lalu Lintas:

“Dinas Perhubungan selalu dijadikan Narasumber untuk melakukan pendidikan, pelatihan kepada seluruh pengemudi Bus Trans Metro Deli, kemarin selama 4 hari berturut-turut kita melakukan pendidikan pelatihan sebagai Narasumber dengan judul sosialisasi “safety driving”. (Wawancara dengan Kepala Seksi Bidang Lalu Lintas oleh Bapak Ranto Agustinus Simanungkalit, SH, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa Dinas Perhubungan telah melakukan pelatihan kepada para pengemudi bus Trans Metro Deli. Hal ini dilakukan untuk mengurangi resiko terjadi kendala yang tidak diinginkan saat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Inisiatif ini diambil oleh Dinas Perhubungan sebagai upaya menjawab keresahan masyarakat terhadap para pengemudi. Dengan demikian, tujuan lembaga untuk melakukan operasional yang baik dapat terwujud.

Namun, pernyataan diatas kontradiktif dengan kejadian sebenarnya. Berdasarkan Permenhub Nomor PM 98 Tahun 2013 dan Permenhub Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal seharusnya Dinas Perhubungan memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait Standar Pelayanan Minimal angkutan media-media yang mendukung percepatan penyampaian informasi terkait bus Trans Metro Deli. Hal inilah yang menyebabkan masyarakat tidak teredukasi dan proses melakukan peningkatan layanan menjadi terhambat karena masyarakat sendiri tidak memahami SOP yang ada. permasalahan ini berkaitan dengan fasilitas penunjang pelayanan disalah gunakan oleh masyarakat.

Selain itu, PT. Medan Bus Transport juga melakukan inisiatif dengan melakukan perbaikan operasi bisnis di tempat kerja. Hal ini dilakukan dengan harapan para pegawai dapat meningkatkan transparansi atau visibilitas pegawai di perusahaan dan mendorong kesempatan untuk pengakuan, pembelajaran, pengembangan pribadi, promosi, kenaikan gaji, bonus, serta peningkatan kinerja yang baik. PT. Medan Bus Transport melakukan juga mengadakan fasilitas peralatan keselamatan bagi penumpang bus.

Tanggung Jawab Dinas Perhubungan Dalam Optimalisasi Jaminan Keselamatan Penumpang Bus Trans Metro Deli di Kota Medan

Salah satu komponen dari layanan berkualitas tinggi adalah tanggungjawab (kehandalan). Organisasi berusaha untuk memberikan layanan berkualitas dengan memenuhi kebutuhan dan harapan kliennya. Aspek kepuasan konsumen yang diberikan oleh penyedia layanan disorot oleh layanan berkualitas. Informasi pelanggan yang disediakan oleh penyedia layanan. Sehubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, maka pemahaman Analisis Kinerja merupakan proses pengumpulan informasi tentang bagaimana Dinas Perhubungan melaksanakan optimalisasi jaminan keselamatan penumpang pada angkutan umum studi pada Bus Trans Metro Deli. Bus Trans Metro Deli memiliki program pelayanan yang dikenakan biaya bagi para penumpang. Hal ini dijelaskan oleh Pak Gultom selaku Kepala Bidang Sarana dan Prasarana Angkutan dan Penerangan:

“Untuk program Bus Trans Metro Deli atau disebut BTS (buy the service) ini tidak program Dinas Perhubungan, hanya saja Dinas perhubungan ini sedikit ikut andil didalamnya”. (Wawancara oleh Kepala Bidang Sarana dan Prasarana Angkutan dan Penerangan oleh Bapak Gultom Ridwan Parlin, 2023).

Pernyataan diatas menjelaskan bahwa pada program Buy The Service dimaksudkan dengan pelayanan yang diberikan akan dikenakan biaya. pelayanan ini dikenakan biaya karena melibatkan para pengusaha yaitu PT. Medan Bus Transport. Berdasarkan penjelasan diatas dapat menggambarkan sebenarnya kebijakan terkait harga, pelayanan, fasilitas bukanlah tanggung jawab dari Dinas Perhubungan Kota Medan, melainkan pihak perusahaan. Selain itu, tanggung jawab keselamatan penumpang juga diambil alih oleh PT. Medan Bus Transport.

Adapun permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan Bus Trans Metro Deli yaitu berkaitan dengan kebudayaan masyarakat sekitar. Kebudayaan masyarakat Kota Medan yang tidak taat terhadap peraturan lalu lintas merupakan masalah utama dalam pelayanan Bus Trans Metro Deli. Kebudayaan tersebut juga dilakukan oleh beberapa pengemudi sehingga pelayanan Bus Trans Metro Deli dianggap diluar dari SOP. Pengemudi yang tidak taat lalu lintas dapat menimbulkan banyak permasalahan lainnya, seperti kecelakaan pada penemudi kendaraan lain, keselamatan penumpang bus terancam, dan kerusakan fasilitas umum yang disebabkan oleh kecelakaan.

Untuk itu, Dinas Perhubungan Kota Medan ikut membantu PT. Medan Bus Transport dalam mensosialisasikan Standar Pelayanan Minimal. Hal ini berkaitan dengan pentingnya pengemudi bus untuk menaati peraturan lalu lintas serta memberikan surat edaran yang berkaitan dengan pelayanan yang baik. Upaya ini dilakukan agar adanya perubahan budaya ke arah yang lebih baik. Selain itu, adapun upaya lain yang dilakukan, yaitu pengawasan saat melakukan pelayanan. Hal ini dijelaskan oleh Pak Gultom selaku Kepala Bidang Sarana dan Prasarana Angkutan dan Penerangan:

“Ya tentu saja ada, kemarin kami melakukan bimbingan dengan cara sosialisasi selama empat hari berturut-turut”. (Wawancara oleh Kepala Bidang Sarana dan Prasarana Angkutan dan Penerangan oleh Bapak Gultom Ridwan Parlin, 2023).

“Mungkin begini, kesalahan yang dilakukan pengemudi saat beroperasi akan terlihat semua, karena semua yang terlibat mempunyai cctv, itu untuk menjaga keselamatan juga untuk menjaga pelayanan, nah untuk mengetahui sangat mudah bagi kami untuk mengetahui nya”. (Wawancara oleh Kepala Bidang Sarana dan Prasarana Angkutan dan Penerangan oleh Bapak Gultom Ridwan Parlin, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa pengawasan juga telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Medan sebagai upaya penundaan tindakan yang tidak diinginkan oleh pengemudi dan hal buruk lainnya. Pengawasan dilakukan dari jarak jauh melalui cctv. Dengan demikian, upaya ini dapat menciptakan pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang ada.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Peneliti melakukan analisis kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Dalam Optimalisasi Jaminan Keselamatan Penumpang Bus Trans Metro Deli di Kota Medan bersadar 5 indikator penilaian kinerja, yaitu kualitas, kuantitas, kerjasama, inisiatif, dan tanggung jawab. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari Dinas Perhubungan belum maksimal dikarenakan seluruh amanah yang ada dilapangan dipercayakan kepada para pengemudi bus. Dinas Perhubungan sudah cukup optimal dalam menyediakan kuantitas pelayanan dengan banyaknya rute koridor, unit bus, dan pengemudi. Dalam pelayanan ini, Dinas Perhubungan Kota Medan bekerjasama dengan PT. Medan Bus Transport sebagai perusahaan yang memberikan pengadaan melalui Kementerian Perhubungan. Kerjasama ini menjadikan pelayanan Bus Trans Metro Deli sebagai pelayanan Buy The Service (dikenakan biaya). Maka dari itu, pelayanan yang baik bergantung pula pada PT. Medan Transport untuk menyediakan layanan, fasilitas, serta sumber daya yang baik. Demikian pula, Dinas Perhubungan hanya bertanggungjawab sebagai bagian dari pengawasan secara tidak langsung.

PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan sehingga, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan topik “Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Rangka Optimalisasi Jaminan Keselamatan Penumpang Angkutan Umum di Kota Medan”. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan objek Optimalisasi Jaminan Keselamatan yang berbeda untuk menambah wawasan bagi pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanto, D. M. (2021). Analisis Kinerja Penggunaan Aplikasi E-Data Serdik Pusdik Polri. Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi), (4), 581-586.
- Endratno, C., & Santoso, A. P. (2020). Tinjauan Hukum Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Dan Pelayanan Publik (Studi Kasus Analisis Putusan Rekomendasi Ombudman RI). National Journal Of Law, 2(1).

- Irsyadi, D., & Arfan, M. (2017). Analisis Kinerja Satuan Kerja Perangkat Kota (Skpk) Pemerintah Kota Sabang. *Jurnal Administrasi Akuntansi: Program Pascasarjana Unsyiah*, 6(1).
- Komariah, S. H., & Sembiring, J. (2016). Analisa Kepuasan Kerja Pegawai Dengan Menggunakan GAP Analysis dan Quadrant Map (Kasus: Yayasan Pendidikan Al-Aitaam Bandung). *Bandung Creative Movement (BCM)*, 3(1).
- Nengsih, N., Azis, M., & Jumali, M. A. (2021, September). The Influence of Infrastructure and Supervision Facilities on Employee Performance and Public Service Quality (Case Study of Bantaeng District). In *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Sao Paulo, Brazil, April 5-8, 2021, September* (pp. 3055-3062).
- Nyongesa, W. J., & van der Westhuizen, J. (2023). The Effect of Performance Contracting on Public Service Delivery of Employees in Huduma Centres in Western Kenya. *African Journal of Inter/Multidisciplinary Studies*, 5(1), 1-16.
- Park, H., Choi, W., & Kang, S. W. (2020). When is the negative effect of abusive supervision on task performance mitigated? An empirical study of public service officers in Korea. *International journal of environmental research and public health*, 17(12), 4244.
- Salam, R. (2021). The Importance Performance Assessment And Its Impact On Improving Performance Of Public Service Organizations In South Tangerang City. *Sosiohumaniora*, 23(2), 226-233.
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028-1034.
- Supriyanto, D. F., Prabowo, S., Widodo, A. S., & Eldo, D. H. A. P. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Masa Pandemi (Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Kabupaten Karawang). *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 40-49.
- Suzuki, K., & Demircioglu, M. A. (2021). Is impartiality enough? Government impartiality and citizens' perceptions of public service quality. *Governance*, 34(3), 727-764.
- Wahyudi, A., Thomas, P., & Setiyani, R. (2012). Pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja, dan supervisi kepala sekolah terhadap kinerja guru. *Economic Education Analysis Journal*, 1(2), 1-8.
- Wahyudi, I., & Basra, J. (2022). Analisis Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja ASN Melalui Motivasi Pelayanan Publik Dan Kapasitas SDM (Studi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba). *Nobel Management Review*, 3(1), 1-14.
- Yoraeni, A., Basri, H., & Puspasari, A. (2022). Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dan Mewujudkan Smart Village. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(5).