

## FUNGSI KEMENTERIAN PERHUBUNGAN KODYA MEDAN SAAT MENGEMBANGKAN MUTU TRANSPORTASI UMUM

Sajaratud Dur<sup>1)</sup>, Esto Fanny Munthe<sup>2)</sup>, Sri Wahyuni<sup>3)</sup>, Nur Fitriani<sup>4)</sup>,  
Annisa Munawaroh<sup>5)</sup>

<sup>1)</sup>UIN Sumatera Utara

<sup>2,3,4,5)</sup>Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
*fannymunthe03@gmail.com*

### Abstrak

Transportasi publik ramai dimanfaatkan bagi warga metropolitan dan diberi trayek. Di lain pihak, saran juga jasa transportasi perkotaan tidak mengindahkan keamanan fisik atau kualitas pelayanan menyebabkan penduduk perkotaan lebih memilih transportasi individu sebagai sarana pemenuhan mobilitasnya. Peran Kementerian Perhubungan Kodya Medan adalah satuan perwujudan. Peraturan Daerah Kodya Medan di bidang perhubungan dikoordinasikan pada KaDis juga berkewajiban pada walikota melalui sekda.

Kerangka riset yang diterapkan periset adalah penelitian kualitatif, di mana informasi dikumpulkan. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data pendahuluan dan sekunder, narasumber pada riset ini yaitu Kepala Perhubungan Kota Medan. Pelayanan, informan utama yaitu Kepala Kementerian Perhubungan. Divisi lalu lintas serta angkutan darat dan narasumber lainnya. Ia merupakan kepala bagian ketiga Koperasi Angkutan Umum Medan (KPUM) dan bagian paroki perkotaan yang memanfaatkan transportasi publik. Hasil riset ini untuk mengetahui bahwa Kementerian Perhubungan Kodya Medan telah melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Fungsi dan fungsi Dinas Perhubungan Kota Medan adalah sebagai perantara, pelaksanaan pembangunan dan pengendalian.

*Kata kunci* : peran, kemampuan trayek, kualitas jasa, transportasi publik

### ABSTRACT

*The city transportation is one of the methods of public transportation regularly utilized by individuals of metropolitan regions, metropolitan transportation is given to ship travelers to specific objections as per foreordained courses, yet then again the offices and administrations of metropolitan transportation benefits that try to ignore both physical and mental solace. The nature of its administration causes metropolitan individuals to favor private transportation as a method for satisfying their portability. This review attempts to clarify the job of the Medan City Transportation Service in further developing help quality, the Medan City Transportation Service is a carrying out component of the Medan. City government in the field of transportation which is driven by the top of the assistance and is dependable to the territorial head through the local secretary. 987 The type of examination that will be utilized by analysts is subjective exploration, where information assortment is completed by essential and optional information assortment procedures, the sources in this review comprise of three, specifically the key witness is the Head of the Medan City Transportation Service, the fundamental witness is the Head of the Traffic Division. what's more, land transportation and extra sources are the III executive of the Medan Public Transportation Cooperative (KPUM) and a few metropolitan networks who utilize metropolitan transportation. From the consequences of this review, it very well may be*

*seen that the Medan City Transportation Service has put forth attempts to further develop administration quality.*

*Keywords : Role, transportation service, service quality, public transportation*

## PENDAHULUAN

Suatu kegiatan memindahkan baik itu orang ataupun benda menggunakan mesin dari satu tempat ketempat lainnya merupakan definisi dari transportasi. Kesuksesan dalam membangun saat mencapai semua bagian transportasi memegang fungsi penting dalam transportasi bukan saja untuk kelancaran sirkulasi komoditas serta perpindahan, tetapi juga untuk kegiatan perekonomian yang lebih baik. Dengan melakukan pembangunan secara terus-menerus, fungsi dari transportasi dapat berjalan dengan semestinya. Transportasi publik juga harus menjaga lingkungan sekitar, termasuk sarana-prasarana, yang dipengaruhi dan dipengaruhinya. Selain itu upaya yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan akan layanan angkutan umum ini adalah dengan menyediakan layanan transportasi perkotaan, karena layanan transportasi perkotaan adalah kepentingan vital yang wajib terpenuhi, terlebih pada kota metropolitan dengan jumlah penduduk yang tinggi.

Medan adalah ibu kota dari provinsi Sumatera Utara. Medan merupakan kota metropolitan dengan jumlah penduduknya menurut Badan Pusat Statistik mencapai 2.279.894 juta jiwa pada tahun 2019 memiliki infrastruktur berupa angkutan umum yang memuaskan. Infrastruktur angkutan umum dengan kategori memuaskan akan berdampak besar pada jumlah serta mutu mobilitas orang pada kegiatan sehari-hari. Menurut masyarakat Kodya Medan, angkutan umum adalah kebutuhan primer oleh pemerintah kota. Hal ini dikarenakan angkot adalah upaya pemenuhan oleh semua kalangan baik pelajar, pekerja maupun masyarakat umum, serta tarifnya juga relatif lebih murah dibandingkan angkutan umum lainnya. Pemerintah. Sebagai aktor penyedia

layanan, Anda harus bisa melakukan apa saja yang dibutuhkan masyarakat.

Fenomena pengemudi angkot urakan serta keadaan media yang jangan melintasi adalah visi bersama angkutan kota di Kota Medan untuk menurunkan minat masyarakat terhadap pelayanan angkutan umum. Cara melakukan servis bagi konsumen transportasi perkotaan, sudah beroperasi suatu jasa transportasi perkotaan yang dikenal dengan nama Trans Metro Deli-Transport yang cara pembayarannya berupa cek elektronik yang terbagi menjadi 5 trayek, semua trayek sedang ditemukan. menjadikan Lapangan Merdeka sebagai tujuan pusat kota. Lagi pula, karena sentral adalah sentral aktivitas komersial dan jasa. Dalam pemberian pelayanan kepada pemerintah kota, Otoritas Perhubungan Kota Medan juga mengacu pada Peraturan Walikota No 2 Thn 2010 terkait dengan uraian kewajiban utama Kementerian Perhubungan Kodya Medan, yaitu merumuskan pedoman, pelaksanaan layanan publik. di bidang Perhubungan angkutan darat, maka pelatihan serta pelaksanaan dengan berhubungan kewajiban-kewajiban lain yang dialokasikan oleh pemerintah daerah walikota berdasarkan pada fungsi kita di bidang angkutan.

Tolok ukur pelayanan yang baik dan wajar meliputi namun tidak terbatas pada pelayanan yang aman, nyaman, cepat dan murah, yang merupakan visi dan misi mitra transportasi Trans Metro Deli. Kementerian Transportasi Kota Medan berperan penting sebagai instansi yang mengelola sektor angkutan, memuat kontrol serta menentukan jaringan transportasi perkotaan Kodya Medan. Sehubungan dengan berbagai upaya peningkatan pelayanan terbaik bagi masyarakat, salah satu upaya Pemerintah Daerah Kota Medan adalah menaikkan servis bagi pengguna di sektor pelayanan transportasi perkotaan.

Meskipun banyak orang mengeluh tentang layanan transportasi perkotaan yang buruk dan dampaknya terhadap lalu lintas, tidak banyak yang dapat dilakukan oleh Departemen Perhubungan. Sebab kewenangan mereka hanya sebatas menyediakan sarana serta regulator. Menurut problema diatas, maka hajat dari riset ini yaitu: sebagai informasi kepada khalayak umum apa saja yang menjadi Fungsi kementerian perhubungan Kodya Medan.

## **METODE**

Riset ini menggunakan metodologi riset kualitatif, yang dimana informasi awal serta informasi sekunder sebagai sumber informasi. observasi, wawancara serta dokumentasi merupakan cara untuk mendapatkan informasi. Panduan berwawancara, serta catatan kecil lapangan digunakan sebagai alat penelitian.

Analisis Model Interaktif Miles dan Huberman (2007:20) digunakan sebagai metode analisis informasi, yaitu mencakup data, mengurangi data, menampilkan data serta mengikat kesimpulan. Dalam penelitian ini, lokasi riset adalah Kodya Medan, selain itu lokasi riset adalah Kementerian Perhubungan Kodya Medan.

Transportasi dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Kodya Medan yaitu sebagai:

- a) controller.
- b) fasilitator.
- c) evaluator.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peran Kementerian Perhubungan Untuk Meningkatkan Pelayanan Transportasi Di Kodya Medan**

Usaha untuk menaikkan pelayanan publik di sektor angkutan umum di Kodya Medan, kementerian Kodya Medan harus

berperan selaku *controller*, perantara serta *evaluator*. Karena tujuan utama yang harus digapai Kementerian Perhubungan Kodya Medan yaitu mewujudkan servis transportasi secara efisien. (Kementerian Perhubungan Kota Medan).

#### **a. Kementerian Perhubungan Selaku Regulator**

Usaha dalam meningkatkann pelayanan publik angkutan kota Kodya Medan

Pentingnya moda angkutan umum ini begitu besar sehingga Kementerian Perhubungan Kodya Medan adalah suatu lembaga kedaulatan dengan mempunyai kewajiban terhadap hal tersebut. Sedangkan aturan atau arahan yang dapat melayani masyarakat dalam pelayanan kepuasan. Aturan-aturan tersebut meliputi:

- 1) Menetapkan jalur lalu lintas perkotaan dimana terdapat 61 jalur lalu lintas perkotaan. di kota Medan.
- 2) Penetapan tarif berdasarkan jarak yang ditempuh penumpang.
- 3) Penetapan jam operasional angkutan lokal, dibuka pukul 05.00 WIB serta tutup pukul 21.00 WIB,

#### **b. Kementerian Perhubungan Selaku Penyedia**

Usaha untuk menaikkan pelayanan publik angkutan kota Kodya Medan Kementerian Kodya Medan menawarkan sarana pendukung transportasi perkotaan di seluruh warga tanpa terkecuali. Akseptor manfaat adalah warga Kodya Medan yaitu sebagai berikut :

- 1) pengiriman satuan transportasi umum yang menggunakan 4.126 kendaraan angkutan kota di kodya Medan
- 2) pengiriman alat khususnya berbentuk halte.

### **c. Kementerian Perhubungan Selaku Pengawas**

Usaha untuk menaikkan servis angkutan umum pada kodya Medan Kementerian Perhubungan kodya Medan. Selaku otoritas bertanggung jawab akan arus lalu lintas dan angkutan jalan. Kementerian Perhubungan Kodya Medan bertanggung jawab sebagai otoritas kontrol sektor transportasi, meliputi:

- 1) Kontrol penyelenggaraan persetujuan lalu lintas niaga dan izin trayek
- 2) Kontrol fungsi moda kendaraan publik
- 3) Pemantauan aklimatisasi trayek lalu lintas
- 4) Pemantauan kepatuhan dengan tariff
- 5) Investigasi kelebihan beban

#### **1. Reaksi Warga Kodya Medan Terhadap Servis Angkutan Kota**

##### **a. Reaksi afirmatif warga**

Hak Kementerian Perhubungan Kodya Medan untuk membuat sistem lintasan yang digunakan transportasi untuk bekerja di Kodya Medan mendapat banyak respon positif dari masyarakat sebagaimana yang dinilai masyarakat karena terus bertambahnya jumlah angkot..

Tarif angkutan-Perestafet Rp 5.500 sedangkan pelajar Rp. 4.500 lahir Jawaban negatif Kurangnya rasa aman Perasaan aman yang diberikan pengemudi angkot kepada pengguna adalah prioritas. Mereka relatif lebih mementingkan keuntungan, itulah sebabnya banyak layanan transportasi perkotaan sering rusak, terabaikan, dan perawatannya rendah. Perutean masih sering terjadi karena pengemudi angkot sering membuat kesalahan berupa cara menjalankan moda di jalur lintasan yang telah ditentukan. Seperti pengemudi angkot yang melanggar

mengemudi rutenya hingga mencapai tujuan akhir yang tidak sesuai.

Secara khusus, hal tersebut dapat merugikan penumpang, dikarenakan mereka tidak mencapai tujuan yang diinginkan. Pengemudi angkot sering memutar balik kendaraannya tanpa berhenti di perhentian terakhir, bahkan penumpang langsung diturunkan di lokasi yang belum menjadi tujuannya. Hal ini sering terjadi ketika lalu lintas kota tidak mengangkut banyak penumpang, sehingga mereka memperlakukan penumpang secara sewenang-wenang, hal ini tentu sangat merugikan penumpang karena tidak dapat mencapai tujuan.

#### **1. Sudut Pandang Positif & Negatif Memajukan Servis Publik Pada Transportasi Kodya Nedan**

##### **a. Sudut Pandang Positif**

##### **1) Kapasitas dan sumber daya aparatur yang memadai.**

Sebagai pemasok Kementerian Perhubungan Kota Medan seharusnya memiliki kapasitas yaitu sumber daya peralatan yang memadai. Hal ini dikarenakan masyarakat sangat membutuhkan suatu perangkat yang akan bisa memenuhi kebutuhan masyarakatnya, khususnya itu adalah di bidang transportasi perkotaan. Kemampuan perangkat ini adalah memberikan bantuan kepada masyarakat atau menanggapi keluhan masyarakat dan mengambil tindakan cepat dan tepat untuk menyelesaikan masalah yang ada pada masyarakat.

##### **2) Peran aktif masyarakat**

Dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya itu di bidang angkutan kota, Dinas Perhubungan Kota Medan seharusnya dapat mensosialisasikan tentang pentingnya moda angkutan umum ini. Selain itu dapat mengurangi kemacetan lalu lintas, dan dengan adanya kehadiran angkutan perkotaan, masyarakat juga dapat

secara langsung berkontribusi langsung dalam upaya memperoleh produk layanan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Karena peran aktif pemerintahan kota, dinas perhubungan kota Medan dapat mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan fungsinya yaitu dapat memberikan pelayanan dengan baik. Cara terbaiknya adalah dengan adanya meningkatkan pelayanan publik di kawasan transportasi perkotaan di kota Medan.

## **2. Sarana dan Prasarana yang memadai**

Adanya ketersediaan sarana dan prasarana pendukung akan sangat mempengaruhi pada kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan tersebut. Sebagai alat penyedia sarana dan prasarana, Dinas Perhubungan Kota Medan telah juga telah menyediakan berbagai fasilitas umum yang akan menunjang transportasi kota medan. Dengan cara maksimalkan Penggunaan fasilitas tersebut diharapkan dapat mampu memberikan pelayanan transportasi perkotaan yang terbaik bagi Kota Medan. Kementerian Perhubungan Kota Medan meliputi anatara lainnya itu adanya 3 terminal dan 3 sub terminal, serta dengan halte diberbagai titik-titik strategis untuk memudahkan akses bagi masyarakat terhadap angkutan umum.

### **a) Ada entitas terkait yang mendukung**

Instansi terkait salah satunya yang bekerja sama dengan Dishub Kota Medan adalah Polres Medan. Didalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, Pada Pasal 259 yang menyatakan bahwa penyidikan tindak pidana lalu lintas dan lalu lintas dilakukan oleh aparat Kepolisian Negara Republik Indonesia. Karena aparat kepolisian dapat atau bisa bertindak dengan tegas, terutama itu kepada pengemudi angkot yang tidak tertib dan tidak mengutamakan namanya keselamatan penumpangnya. Seperti halnya itu yang lazim adalah razia

yang dilakukan oleh otoritas perhubungan kota Medan, yakni adalah razia terhadap fungsi angkutan umum.

Kewenangan yang dilakukan polisi lalu lintas kota meliputi diantaranya itu dengan adanya penyitaan Surat Izin Mengemudi (SIM), kendaraan bermotor, muatan, STNK, surat tanda pemeriksaan kendaraan dan pengesahan. Humdinger diuji sebagai bukti. Kewenangan dan peran para aparat kepolisian sangat membantu bagi Dinas Perhubungan Kota Medan. Dengan adanya peraturan tersebut sepenuhnya dapat melayani masyarakat Kota Medan karena Otoritas Perhubungan Kota Medan hanya sebatas pengambil kebijakan, penyedia peralatan dan regulator transportasi perkotaan.

### **b) Faktor penghambat**

#### **1) Peningkatan penggunaan sepeda motor.**

Antusias atau minat penduduk atau masyarakat Kota Medan dalam menggunakan fasilitas angkutan umum lokal sekarang semakin berkurang. Hal ini disebabkan oleh, adanya meningkatnya penggunaan sepeda motor atau kendaraan pribadi. Menurunnya permintaan pada jasa transportasi perkotaan juga akan berdampak pada turunnya pendapatan bagi para pengemudi angkot. Dikarenakan adanya setiap hari supir angkot harus berburu simpanan yang dimana penghasilannya itu tergantung dengan dari sisa simpanan yang saya proses.

#### **2) Kenyamanan lalu lintas kota belum maksimal.**

Semua keluhan yang dilontarkan oleh masyarakat sebagian besar itu disebabkan oleh adanya kondisi fisik angkot yang tidak layak olah raga, yang juga membuat masyarakat sangat enggan menggunakan jasa angkot dikarena masyarakat membutuhkan akan adanya transportasi umum yang nyaman. Mereka hanya mementingkan

keuntungan saja, tidak pernah memperhatikan faktor-faktor kenyamanan yang diterima masyarakat.

Dengan adanya persaingan dari dunia usaha dengan bentuk angkutan umum lainnya. Angkutan umum di kota Medan bukan hanya angkutan perkotaan saja. Tapi ada jenis angkutan umum lainnya antaranya itu, seperti ojek dan becak dan taks dan Transportasi umum lainnya ke kota.

Ojek dan becak merupakan salah satu rival yang terdekat transportasi kota. Meskipun itu ojek dan becak memiliki tarif yang lebih mahal dari pada angkutan umum, namun adanya variasi tempat yang dapat dilalui oleh ojek dan becak lebih banyak. Misalnya itu, orang yang ingin pergi ke suatu tempat yang jalannya itu tidak lebar atau berkendara melalui kelompok kecil pasti akan menggunakan jasa tersebut. ojek dan becak karena kota tidak dapat mencapai tempat-tempat ini.

## SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut: Pelayanan angkutan kota Medan memegang peranan yang begitu penting sebagaimana otoritas administrasi bagi seluruh sektor transportasi. Sehubungan dengan adanya upaya peningkatan pelayanan kota, salah satu dari upaya Dinas Perhubungan Kota Medan adalah meningkatkan pelayanan kota di bidang pelayanan transportasi perkotaan. Hasil dari penelitian ini adalah fungsi dari Dinas Perhubungan Kota Medan memiliki 3 fungsi yaitu :

- 1) Dinas Perhubungan Kota Medan sebagai pembuat aturan atau kebijakan.
- 2) Dishub sebagai penyedia fasilitas angkutan daerah di kawasan.
- 3) Dishub sebagai pengawas membawahi semua kebijakan dan infrastruktur yang

dikerahkan untuk mendukung kebutuhan jasa transportasi.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan buat masyarakat, respon dari masyarakat terhadap pelayanan transportasi perkotaan di kota Medan mendapat begitu banyak respon positif dan negatif. Masyarakat sangat puas dengan adanya konsep pelayanan 24 jam pada trayek tertentu. Sedangkan jawaban dari negatifnya adalah ketidak nyamanan dari pemerintah kota dalam menggunakan jasa dari angkutan, adanya faktor pendukung dan adanya juga faktor penghambat dari Dinas Perhubungan Kota Medan untuk meningkatkan pelayanan bagi publik di bidang angkutan kota. Faktor-faktor tersebut adalah:

- a. **Faktor pendukungnya adalah:**
  - i. **Kapasitas sumber daya yang memadai**

Pemerintah kota haruslah berperan aktif dalam tertib penggunaan angkutan kota dan tidak boleh ada yang menghentikan angkutan umum di sembarang tempat. Selain dalam menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Adanya instansi yang terkait khususnya dalam kepolisian juga dapat membantu Dinas Perhubungan Kota Medan untuk memberikan pelayanan masyarakat yang setinggi-tingginya.

- b. **Faktor penghambatnya**

Faktor penghambatnya itu adalah adanya keterkaitan persaingan didunia usaha antara angkot dengan kendaraan pribadi, serta adanya jasa transportasi yang off-road lainnya seperti ojek dan lain-lainnya.

- c. **Faktor lain yang juga berperan**

Adalah meningkatnya ketidaknyamanan bagi masyarakat dengan angkutan umum, dari berbagai masalah kompleks yang melekat pada fenomena lalu lintas kota yang lambat, sedikit demi sedikit

dapat juga membuat orang berpikir untuk turun dari lalu lintas kota dan Kendaraan pribadi untuk menggunakan apa yang mereka bisa dan meningkatkan populasi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Arief, Mts. 2007, Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan. Malang : Banyumedia Publishing.

Hasibuan, Mora Rizki. 2016. Peranan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Angkutan Kota (Studi Pada Dinas Kota Medan). (Medan: Universitas Sumatera Utara).

Purba, Siska Pebriani. 2018. Peran Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Transportasi Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi Di Sumatera Utara. (Medan: Universitas Negeri Medan).

Rahma, Novia, dkk. 2008. Peranan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Bidang Angkutan kota.. Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1, No. 7, Hal.1296-1304.

Singarimbun, Masri.1995. Metode Penelitian Survei. LP3S, Jakarta