

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM BIDANG
TRANSPORTASI UMUM PERKOTAAN
(Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang Provinsi Jawa Timur)**

Sofi Wahyu Ningrum, Slamet Muchsin, Roni Pindahanto Widodo

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: sofiwahyuningrum@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini berangkat dari pembangunan dalam bidang transportasi yang telah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dari waktu yang lama hingga sekarang. Hal tersebut yang mendorong organisasi publik berkompetisi untuk memberikan pelayanan publik yang lebih optimal. Salah satunya yakni Dinas Perhubungan yang memberikan layanan yakni angkutan umum/kota. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan serta menganalisis kinerja pelayanan Dinas Perhubungan beserta faktor pendukung dan penghambatnya di Dinas Perhubungan Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitiannya adalah Kota Malang dengan situs Dinas Perhubungan Kota Malang. Jenis data penelitian ini yakni data primer dan sekunder dengan sumber data yang berasal dari people (informan), paper (dokumen) dan place (tempat). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Instrumen penelitian yakni peneliti sendiri, interview guide dan alat dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan model fenomologi yang dikemukakan oleh Spradley (1980). Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang sudah terlaksana dan tercapai dengan baik namun masih terdapat dua indikator kinerja yang belum tercapai yaitu persentase menurunnya pelanggaran laik jalan kendaraan orang dan barang serta presentase penurunan jumlah kecelakaan lalu lintas. Faktor pendukung internal dalam analisis layanan tersebut yakni kemampuan atau kualitas aparatur serta sarana dan prasarana memadai sedangkan faktor eksternalnya yakni partisipasi masyarakat dan kerjasama dengan instansi terkait. Faktor penghambat pelaksanaan layanan secara internal yakni pengawasan dalam angkutan jalan sedangkan secara eksternal yakni peningkatan kendaraan pribadi dan persaingan transportasi online dengan konvensional. Hal tersebut perlu dijadikan bahan koreksi bagi Dinas Perhubungan Kota Malang untuk lebih meningkatkan pelayanan publik kedepannya.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja Pelayanan, Dinas Perhubungan, Angkutan Umum.

A. Latar Belakang

Perkembangan pada masa reformasi saat ini sangatlah berkembang pesat hingga banyak sekali masyarakat yang menuntut berbagai aspek dalam kehidupan sosial. Seperti perkembangan akan pembangunan dalam sebuah kota. Menurut Sondang P. Siagian (1999) dalam bukunya yang berjudul *Administrasi Pembangunan*, pembangunan merupakan suatu usaha atau rangkaian pertumbuhan dan perubahan yang terencana yang dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara, dan pemerintah menuju pada modernitas dalam rangka pembinaan bangsa. Sedangkan menurut Bintoro (1988) dalam bukunya yang berjudul *Pengantar Administrasi Pembangunan* mengatakan bahwa pembangunan dapat diartikan pula sebagai suatu proses pembaharuan yang kontinyu dan terus menerus dari suatu keadaan yang dianggap lebih baik.

Sebuah keberhasilan pembangunan memungkinkan sangat dipengaruhi oleh peran suatu transportasi sebagai komponen utama dalam sebuah sistem

kehidupan, pemerintahan hingga sistem kemasyarakatan. Transportasi merupakan sebuah sarana penting yang dapat menunjang suatu keberhasilan pembangunan dalam mendukung perekonomian masyarakat dari perkembangan wilayah daerah perdesaan hingga perkotaan.

Secara alamiah dalam suatu perubahan iklim global memang sudah memberikan dampak dalam berbagai aspek kehidupan. Kondisi ini berkaitan dengan semakin meningkatnya fasilitas sarana dan prasarana pada wilayah kota. Untuk itulah diperlukan sebuah fasilitas yang dapat memudahkan masyarakat di bidang transportasi yang bersifat umum. Transportasi sangat penting peranannya bagi masyarakat, karena dapat dipergunakan sebagai akses bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa sehari-hari, serta dapat meningkatkan kehidupan sosial ekonomi.

Kota Malang merupakan salah satu kota terbesar kedua setelah Surabaya yang menyediakan pusat belanja, pendidikan, hingga pusat wisata dan sebagainya. Masyarakat dari berbagai daerah dengan kepentingan yang berbeda-beda pun berbondong-bondong mendatangi Kota Malang. Oleh karena itulah Kota Malang memerlukan jasa transportasi yang dapat dengan cepat melayani berbagai kebutuhan masyarakat tetap maupun masyarakat pendatang. Sarana transportasi tentu berguna untuk membawa banyak orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu, seperti ke sekolah, kampus, kantor dan untuk kegiatan-kegiatan lainnya.

Perkembangan Kota Malang sebagai kota terbesar kedua di Jawa Timur mensyaratkan ketersediaan sistem angkutan kota yang berkualitas. Penduduk kota Malang yang berjumlah sebesar 904.165 jiwa, yang terdiri dari WNA sejumlah 960 jiwa dan WNI sejumlah 930.205 jiwa yang terhitung per 31 Desember 2017 (LAKIP Kota Malang, 2017), penduduk dengan area pemukiman dan perumahan yang terus bertambah hingga adanya 50 perguruan tinggi negeri dan swasta di Kota Malang sehingga sudah dipastikan terdapat pula puluhan ribu mahasiswa tinggal di Kota Malang sehingga tentu perlu adanya ketersediaan sistem angkutan umum perkotaan yang berkualitas. Salah satu langkah yang diperlukan terkait dengan hal tersebut ialah mengembangkan suatu konsep pemasaran angkutan umum yang berorientasi pada pengguna dengan fokus pada pemenuhan keinginan atau harapan pengguna yang didukung oleh peraturan yang baik.

Pemerintah Kota Malang telah menyiapkan beberapa fasilitas untuk menunjang kelancaran dalam hal transportasi. Sarana transportasi tersebut meliputi transportasi darat seperti kereta api, bus dan angkutan umum perkotaan. Dalam menyediakan fasilitas tersebut Pemerintah Kota Malang memberikan banyak pilihan yang sesuai dengan tingkat daya beli masyarakat sehingga masyarakat dapat memilih jenis angkutan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan. Masyarakat dengan golongan ekonomi menengah ke bawah biasanya cenderung menggunakan jenis angkutan yang lebih ekonomis sedangkan golongan menengah ke atas akan lebih senang menggunakan jenis angkutan pribadi atau jenis angkutan lainnya yang lebih nyaman dan cepat.

Angkutan umum memiliki sebuah peranan penting dalam pembangunan perekonomian masyarakat di suatu negara. Dan untuk menuju keberlanjutan, angkutan umum memerlukan penanganan yang serius. Angkutan merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam perekonomian, karena berkaitan dengan distribusi barang, jasa, dan juga tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di suatu negara, berbagai bentuk mode angkutan umum dengan karakteristik dan tingkat pelayanan yang diberikan

mewarnai perkembangan sistem angkutan umum yang seharusnya berorientasi kepada kenyamanan dan keamanan pengguna (masyarakat), sehingga dapat bersaing dengan angkutan pribadi. Sistem angkutan umum adalah sebuah sistem pelayanan jasa angkutan yang berfungsi untuk mengumpulkan dan mendistribusikan penumpang atau barang yang mempunyai kebutuhan pergerakan dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan memungut bayaran atau ongkos.

Angkutan umum penumpang di Kota Malang yang biasa disebut transportasi/angkutan kota ialah salah satu sarana transportasi yang digunakan untuk melayani aktifitas masyarakat di Kota Malang. Angkutan umum penumpang seakan-akan telah menjadi urat peredaran perekonomian di Kota Malang. Meskipun pada saat ini volume jumlah pengguna jasa angkutan umum atau yang bisa juga disebut penumpang yang setiap harinya semakin hari semakin berkurang atau menurun, namun angkutan umum penumpang masih dibutuhkan oleh masyarakat Kota Malang dalam melakukan aktifitas sehari-hari.

Sebuah sistem jaringan transportasi dapat dilihat dari segi efektivitas, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, rendah polusi serta efisiensi yang dalam arti beban publik rendah dan utilitas tinggi dalam satu kesatuan jaringan sistem transportasi. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Bermotor Umum yang menimbang bahwa dengan terselenggaranya angkutan umum perkotaan agar terciptanya keamanan, keselamatan dan kenyamanan di bidang transportasi khususnya angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum maka perlu diatur penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek, demi keselamatan dan kenyamanan penumpang angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek yang ada di Kota Malang, maka setiap kendaraan bermotor umum harus dilakukan uji teknis dan layak jalan sebagai persyaratan beroperasi.

Dalam peraturan daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Bermotor Umum memperlihatkan bahwa hal tersebut tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan seperti sering terjadinya kecelakaan, penarikan tarif liar, penurunan penumpang tidak sesuai tempat tujuan hingga ngetem yang terlalu lama yang dapat menyita waktu penumpang dalam kegiatan sehari-harinya. Dan manusia sebagai pengemudi merupakan faktor yang paling dominan dalam pelanggaran peraturan tersebut.

Kemungkinan pelanggaran dapat terjadi baik dikarenakan kesengajaan melanggar, ketidaktahuan terhadap arti aturan yang berlaku ataupun tidak

melihat ketentuan yang diberlakukan atau pula pura-pura tidak tahu. Selain itu manusia sebagai pengguna jalan sering kali lalai bahkan ugal-ugalan dalam mengendarai kendaraan, tidak sedikit pula angka kecelakaan lalu lintas diakibatkan karena membawa kendaraan dalam keadaan mengantuk, dan mudah terpancing oleh ulah pengguna jalan lainnya. Adapun masalah lainnya yang dapat dilihat seperti kapasitas isi kendaraan umum yang dilebih-lebihkan bahkan melebihi kapasitas isi yang seharusnya ditetapkan, memberhentikan kendaraan tidak sesuai dengan ketentuan yang ada dan kurangnya terawatnya kendaraan, penetapan tarif yang tidak sesuai, Serta melanggar jalur trayek yang telah ditetapkan.

Dilihat dari berbagai masalah yang terjadi seperti diatas bisa dikatakan masalah-masalah tersebut merupakan faktor utama dari menurunnya penumpang angkutan umum. Tren angkutan umum semakin menurun, hal ini disebabkan karena terjadinya penurunan jumlah penumpang yang menggunakan angkutan umum ini beralih pada kendaraan pribadi dan kendaraan online yang menurut masyarakat kini lebih memudahkan dalam hal berpindah tempat. Bahkan kini kendaraan online atau bisa disebut Ojek Online (Ojol) telah menjadi tren yang sangat diminati oleh masyarakat pada saat ini. Tidak sedikit pula para pengguna jalan berbondong-bondong mulai beralih menggunakan Ojol sebagai kendaraan umum untuk digunakan setiap harinya karena selain cepat, tarif untuk Ojol ini juga terjangkau. Inilah yang menyebabkan tren angkutan umum pada saat ini semakin rendah, Ini dapat dilihat dari banyaknya armada yang tersedia, akan tetapi tidak semua kendaraan tersebut penuh oleh penumpang.

Berdasarkan keadaan diatas, maka perlu dilakukannya studi evaluasi mengenai kinerja pelayanan dinas perhubungan dalam bidang transportasi umum ini. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis evaluasi kinerja pelayanan dinas perhubungan dalam bidang transportasi/angkutan umum perkotaan dan faktor penghambat dan faktor pendukung evaluasi kinerja pelayanan transportasi umum perkotaan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang. Dan hal inilah yang melatarbelakangi peneliti tertarik mengkaji peneliti dengan judul "Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Bidang Transportasi Umum Perkotaan (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang)".

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pencapaian kinerja pelayanan dinas perhubungan dalam bidang transportasi umum perkotaan di Kota Malang?
2. Apa sajakah yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kinerja pelayanan dinas perhubungan dalam

bidang transportasi umum perkotaan di Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis pelaksanaan kinerja pelayanan dinas perhubungan dalam bidang transportasi umum perkotaan di Kota Malang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung serta menghambat pelaksanaan kinerja pelayanan dinas perhubungan dalam bidang transportasi umum perkotaan di Kota Malang.

D. Jenis Penelitian

Menurut (Hasan) metode merupakan suatu tata cara bagaimana suatu penelitian dilaksanakan. Penelitian ialah suatu tindakan yang dilakukan secara sistematis dan teliti, dengan tujuan mendapatkan pengetahuan baru atau mendapatkan susunan, tafsiran, dan pengetahuan yang telah ada. Metode penelitian menurut Nazir (1999) adalah alat-alat pengukur untuk memandu peneliti agar dapat memperoleh data yang dikehendaki sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Dengan demikian dapat disampaikan bahwa metode penelitian adalah sebuah cara yang dipergunakan untuk melakukan kegiatan ilmiah yang berupa penyelidikan yang dilakukan secara berhati-hati. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dinas perhubungan dalam bidang transportasi umum perkotaan di kota Malang.

Jenis penelitian yang di gunakan penulis ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Disebut penelitian deskriptif karena penelitian deskriptif dimaksudkan untuk eksplorasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Menurut Moleong (2012: 11) menyatakan bahwa pada penelitian jenis deskriptif data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Kemudian penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mana menurut Bogdan dan Taylor yang mendefinisikan bahwa pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Basrowi dan Suwandi, 2008:1).

Selaras dengan pendapat tersebut Moleong (2012: 6) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan

cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Dari kedua penjelasan mengenai penelitian kualitatif tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggambarkan fenomena yang terjadi dalam lingkungan dengan menuliskan dalam bentuk kata-kata melalui pengamatan terhadap subjek yang diteliti. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan.

Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi didapat setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi kenyataan fokus penelitian. Adapun alasan penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau gambar yang dideskripsikan dari fenomena evaluasi kinerja pelayanan Dinas Perhubungan dalam Bidang Transportasi Umum Perkotaan. Sedangkan alasan penulis menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini menghasilkan kata-kata tertulis dari penelitian yang dapat diamati dari Dinas Perhubungan kota Malang.

E. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ialah hal-hal yang dijadikan sebagai pusat perhatian dalam penelitian dan untuk memudahkan dalam menentukan data yang akan diperlukan untuk suatu penelitian. Untuk membatasi agar penelitian dapat lebih fokus pada permasalahan yang diangkat maka di dalam penelitian haruslah terdapat fokus penelitian. Hal ini sama dengan yang dikemukakan oleh Moleong (2012: 97) yang mengatakan bahwa peneliti membatasi diri pada faktor-faktor tertentu saja pada lingkungan penelitiannya. Adapun fokus dalam penelitian ini adalah: Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan dalam Bidang Transportasi Umum Di Kota Malang. Analisis Kinerja pelayanan pada dinas perhubungan dalam bidang transportasi umum Kota Malang.

Analisis Tantangan dan peluang pengembangan pelayanan dinas perhubungan dalam bidang transportasi umum. Dan faktor pendukung maupun penghambat pada kinerja pelayanan dinas perhubungan dalam bidang transportasi umum, dari segi internal dan eksternal

F. Situs dan Latar Penelitian

Lokasi penelitian ini berkaitan dengan tempat yang dipilih sebagai objek penelitian. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana sebenarnya peneliti menangkap fenomena dari objek yang diteliti untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan. Dalam penelitian ini, lokasi penelitian adalah Kota Malang. Sedangkan situs penelitian merupakan tempat peneliti menangkap fenomena, sehingga situs penelitian pada penelitian ini yakni Dinas Perhubungan yang ada di jalan Jl. Raden

Intan No.1, Karanglo, Polowijen, Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65126 kota Malang. Situs penelitian adalah letak sebenarnya dimana peneliti mengadakan penelitian untuk mendapatkan data yang valid, akurat serta benar-benar diperlakukan dalam penelitian.

G. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah sumber yang memungkinkan untuk diperoleh segala bentuk informasi baik itu berupa data maupun lisan tentang beberapa hal yang jadi pusat perhatian. Menurut Sugiyono (2009: 137) jenis data dapat dibagi menjadi dua yakni data primer dan data sekunder. Adapun penjelasannya, sebagai berikut:

1. Data Primer. Menurut Sugiyono (2009: 137) data primer yakni data dimana pemilik data langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dikumpulkan penulis secara langsung dari informan atau tempat objek penelitian lakukan.
2. Data Sekunder. Menurut Sugiyono (2009: 137) data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data ini dapat ditemukan contohnya melalui literatur, artikel, jurnal, serta situs di internet yang resmi dan berkenaan dengan tema penelitian ataupun juga melalui dokumen resmi. Selain jenis data, adapun sumber data dalam penelitian ini. Sumber data menurut Arikunto (2010: 172) adalah benda, hal atau orang tempat meneliti, mengamati, membaca atau bertanya terkait data. Lebih lanjut bahwa secara umum sumber data diklasifikasikan kedalam tiga kelompok yang kemudian disebut 3P, yaitu:
 1. *Person* (Informan). Merupakan orang yang menjadi tempat peneliti untuk bertanya terkait dengan yang sedang diteliti atau sering disebut dengan informan. Adapun yang bertindak sebagai informan dalam penelitian ini antara lain:
 - a. Bapak Heru Agus Triwibowo, SH selaku Kasi. Pelayanan Angkutan Dalam Trayek
 - b. Bapak Deny Kurniyawan selaku Staf Seksi Pelayanan Angkutan Dalam Trayek Dinas Perhubungan Kota Malang
 - c. Bapak Okta Zervya selaku Staf Bidang Perencanaan Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Kota Malang
 - d. Bapak Suhartono selaku Sopir Angkutan Umum Kota Malang
 - e. Bapak Hindra selaku Sopir Angkutan Umum Kota Malang
 - f. Andriani Agustina selaku Penumpang Angkutan Umum Kota Malang

- g. Yunta Fa'ubi selaku Penumpang Angkutan Umum Kota Malang
- h. Risaldi Pattikupang selaku Penumpang Angkutan Umum Kota Malang
2. *Paper* (Dokumen). Merupakan dokumen, keterangan, arsip, pedoman dan sebagainya yang terkait dengan tema penelitian. Adapun yang menjadi dokumen penelitian ini, antara lain:
 - a. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kota Malang 2017
 - b. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Perhubungan Kota Malang 2017
 - c. Indikator Kinerja Utama Dinas Perhubungan Kota Malang 2017
 - d. Rencana Strategi SKPD Dinas Perhubungan Kota Malang 2017
3. *Place* (Tempat). Merupakan sumber data keadaan tempat atau peristiwa berlangsungnya kegiatan yang terkait dengan penelitian. Adapun dalam penelitian ini yang dimaksud *place* yakni Dinas Perhubungan Kota Malang, dan juga pengguna jalan raya atau penumpang yang termasuk dalam masyarakat Kota Malang.

H. Teknik Pengambilan Sampling

Teknik sampling adalah sebuah metode atau sebuah cara yang dilakukan untuk menentukan jumlah dan anggota sampel. Setiap anggota tentu saja wakil dari populasi yang dipilih setelah dikelompokkan berdasarkan kesamaan karakter. Teknik sampling yang digunakan juga harus disesuaikan dengan tujuan dari penelitian.

Hal yang perlu diperhatikan dalam pengambilan sampel atau sampling adalah seluruh *variable* yang berkaitan dengan penelitian. Unsur-unsur khusus yang melekat pada pribadi tentu saja perlu diperhatikan karena individu dengan kemampuan khusus dalam sampel akan membawa bias data dan tentu saja mempengaruhi distribusi data yang ada. Kesesuaian karakteristik daerah, tingkatan, dan juga kecenderungan khusus juga perlu dipertimbangkan dalam memilih teknik sampling yang sesuai.

Menurut Sugiyono, dalam penelitian kualitatif lebih sering menggunakan Teknik *sampling purposive* sampling dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* adalah Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. *Snowball sampling* adalah Teknik pengambilan sampel pada sumber data yang awal jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2009:300). Sementara itu menurut Burhan Bungin (2012:53), dalam prosedur sampling yang paling penting ialah bagaimana

menentukan informan kunci (*key informan*) atau situasi sosial tertentu yang sarat informasi. Memilih sampel, dalam hal ini informan kunci atau situasi sosial tertentu yang sarat akan informasi. memilih sampel, dalam hal ini informan kunci atau situasi sosial lebih tepatnya dilakukan dengan sengaja atau bertujuan, yakni dengan *purposive sampling*.

Penelitian ini menggunakan Teknik *purposive sampling*, karena peneliti merasa sampel yang diambil paling mengetahui tentang masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Penggunaan *purposive sampling* dalam penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana kinerja pelayanan dinas perhubungan dalam bidang transportasi umum di Kota Malang.

I. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2009: 224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis didalam penelitian karena tujuan utama dalam penelitian adalah untuk mendapatkan data. Karena dengan mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti akan lebih mudah untuk mendapatkan data yang memenuhi standar. Didalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) teknik pengumpulan data, antara lain:

1. Teknik Wawancara. Wawancara merupakan pengambilan data melalui wawancara secara lisan baik langsung bertemu dengan sumberdata atau informan, melalui tatap muka atau lewat telepon. Kemudian seluruh jawaban informan ini direkam dan juga dirangkum sendiri oleh peneliti. Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, yang mana percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak yakni pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang diwawancarai (*interviewed*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Moleong, 2012: 186). Penelitian ini menggunakan model wawancara terstruktur. Menurut Sugiyono (2009: 138) wawancara terstruktur adalah wawancara yang dilakukan dengan menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis. Pada penelitian ini yang penulis lakukan dalam wawancara terstruktur adalah dengan membawa pedoman wawancara (*interview guide*) dan juga alat bantu untuk mendukung pengumpulan data saat wawancara. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan mewawancarai beberapa informan terkait dengan evaluasi kinerja pelayanan Dinas Perhubungan dalam bidang transportasi umum perkotaan yakni informan dari pihak pegawai atau penyelenggara dalam kinerja pelayanan Dinas Perhubungan Malang Kota dan informan pengguna pelayanan yang termasuk dalam pengguna jalan yaitu sopir angkutan umum serta empat informan pengguna layanan angkutan umum atau penumpang.

2. Teknik Observasi. Menurut Hadi sebagaimana dikutip oleh Sugiyono (2009: 145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis dan dua di antara yang terpenting yakni proses pengamatan dan ingatan. Observasi juga merupakan pengamatan yang melibatkan semua indera (penglihatan, pendengaran, penciuman, pembau, perasa). Dan setelah itu seluruh pengamatan yang melibatkan anggota tubuh tersebut dicatat atau dapat direkam dengan bantuan alat perekam. Dalam penelitian ini observasi yang peneliti lakukan adalah jenis observasi terstruktur dimana menurut Sugiyono (2009: 228) dalam observasi terstruktur peneliti melakukan pengumpulan data dengan menyatakan terstruktur kepada sumber data bahwa peneliti sedang melakukan penelitian. Pada teknik ini observasi peneliti lakukan dengan melakukan pengamatan pada kinerja pelayanan Dinas Perhubungan dalam bidang transportasi umum perkotaan terhadap masyarakat pengguna sehingga peneliti dapat mengambil tindakan untuk melakukan wawancara atau tidak.
3. Teknik Dokumentasi. Metode teknik dokumentasi ini merupakan cara mengumpulkan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga dapat diperoleh data yang lengkap sah dan bukan hanya berdasar pada perkiraan. Menurut Sugiyono (2009: 240) dokumen bisa berbentuk tulisan (catatan harian, peraturan atau kebijakan, gambar (foto), atau karya-karya monumental (gambar, patung dan lain-lain) dari seseorang. Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi yakni melalui dokumen tertulis maupun elektronik dari lembaga atau institusi. Dokumentasi ini digunakan untuk mendukung kelengkapan data yang ada. Pada tahap dokumentasi ini peneliti melakukan catatan lapangan dan mengolah data dokumen yang tertulis serta mendokumentasikan gambar terkait penelitian evaluasi kinerja pelayanan dinas perhubungan dalam bidang transportasi umum perkotaan.

J. Keabsahan Data

Keabsahan data yang diperlukan setiap peneliti dalam rangka mengetahui derajat kepercayaan dalam penelitiannya. Dalam penelitian pendekatan kualitatif standar disebut sebagai keabsahan data. Moleong menyebutkan 4 teknik penelitian yang dapat dipergunakan dalam menempatkan keabsahan data yaitu:

1. Kepercayaan (*credibility*), yaitu untuk memperhatikan derajat kepercayaan temuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Untuk menjamin keabsahan data terdapat tujuh

Teknik pencapaian kredibilitas data yaitu: perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, pengecekan sejawat

2. Keteralihan (*Transferability*) Merupakan proses empiris yang tergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima untuk melakukan pengalihan tersebut, peneliti akan mencari data dan mengumpulkan dalam konteks yang berhubungan dengan pengolahan data pada Lembaga pemerintah tersebut.
3. Ketergantungan (*Dependability*) ialah Ketergantungan dilihat dari istilah konvensional dapat disebut sebagai rehabilitas. Rehabilitas merupakan syarat bagi validitas, hanya dengan alat yang relevan, maka akan memperoleh data yang valid.
4. Kepastian (*confirmability*) yaitu didalam menentukan kepastian peneliti jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, peneliti yang menjadi sumber utama. Selain itu juga peneliti melakukan diskusi secara *continue* dengan dosen pembimbing.

K. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif. Adalah proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami agar dapat diinformasikan kepada orang lain. Tujuan akhir analisis data kualitatif adalah untuk memperoleh makna, menghasilkan definisi-definisi, konsep-konsep serta mengembangkan hipotesis atau teori baru.

Pada hakikatnya penelitian adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena (*fenomenologis*) tentang apa yang akan dialami oleh subjek penelitian, seperti; perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan cara memanfaatkan berbagai metode alamiah (Kirk dan Miller, Jane Richie, Bogdan dan Bikley), Guba dan Lincoln). Dengan kata lain bahwa penelitian kualitatif bertitik tolak dari paradigma fenomenologis yang objektifitasnya dibangun atas rumusan tentang situasi tertentu sebagaimana yang dihayati oleh individu atau kelompok sosial tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Penelitian kualitatif memiliki sejumlah ciri-ciri sebagaimana yang ditawarkan oleh Guba dan Lincoln (1985: 34-33) serta Spradley (1980). Adapun ciri-ciri penelitian kualitatif.

Spradley (1980) membagi analisis data dalam penelitian kualitatif berdasarkan tahapan dalam penelitian kualitatif. Analisis Model Spradley adalah analisis data yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan

analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila hasil wawancara belum memuaskan, maka peneliti akan mengajukan pertanyaan lagi. Analisis ini mengumpulkan banyak data yang nantinya akan diklasifikasikan kedalam beberapa kluster. Analisis ini memiliki tiga tahap yaitu, analisis domain, analisis taksonomi, dan analisis komponensial. Karena itu, Teknik penelitian model melibatkan aktivitas belajar mengenai dunia orang yang telah belajar melihat, mendengar, berbicara, berfikir, dan bertindak dengan cara yang berbeda. Jadi etnografi tidak hanya mempelajari masyarakat, tetapi lebih dari itu, belajar dari masyarakat (Spradley, 2007: 3-4).

Teknik analisis data kualitatif pada penelitian ini menggunakan model fenomenologi Spradley secara keseluruhan proses penelitian terdiri atas: pengamatan deskriptif, analisis domain, pengamatan terfokus, analisis taksonomi, pengamatan terpilih, analisis komponensial, dan diakhiri dengan analisis tema (Moleong 2010: 302). Proses tersebut dapat disederhanakan dalam empat tahap sebagai berikut:

1. Analisis Domain. Analisis domain adalah langkah pertama yang dalam penelitian kualitatif. Analisis domain pada umumnya dilakukan untuk memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti atau objek penelitian. Data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan studi dokumen. Hasilnya berupa gambaran umum tentang objek yang diteliti, yang sebelumnya belum pernah diketahui. Dalam analisis ini informasi yang diperoleh belum mendalam, masih di permukaan, namun sudah menemukan domain-domain atau kategori dari situasi sosial yang diteliti. Suatu domain ialah kategori budaya (*culture category*) terdiri atas tiga elemen yaitu: *cover terms*, *included terms* dan *semantic relationship*. *Cover terms* adalah suatu domain budaya, *included terms* nama-nama yang lebih rinci yang ada dalam suatu kategori. Elemen ketiga dari seluruh domain budaya ialah hubungan semantik antar kategori. Mencari hubungan semantik antar kategori. Mencari hubungan semantik ini merupakan hal yang penting untuk menemukan kategori domain budaya. Untuk memudahkan dalam melakukan analisis domain terhadap data yang telah terkumpul dari observasi, pengamatan dan dokumentasi, maka menggunakan lembar kerja analisis domain (*domain analysis worksheet*).
2. Analisis Taksonomi. Setelah peneliti melakukan analisis domain, maka ditemukan domain-domain atau kategori

dari situasi sosial tertentu, selanjutnya domain yang dipilih oleh peneliti dan selanjutnya dipilih sebagai fokus penelitian, perlu diperdalam lagi melalui pengumpulan data di lapangan. Pengumpulan data dilakukan secara terus menerus melalui pengamatan, wawancara mendalam dan dokumentasi, sehingga data yang terkumpul menjadi banyak. Oleh karena itu pada tahap ini diperluas analisis lagi yang disebut taksonomi.

Analisis taksonomi adalah analisis terhadap keseluruhan data yang terkumpul berdasarkan domain yang telah ditetapkan. Dengan demikian domain yang telah ditetapkan menjadi *cover terms* oleh peneliti dapat diurai lebih terperinci dan mendalam melalui analisis taksonomi ini. Setelah *cover terms* atau domain terpilih maka melalui pencarian data lain dan analisis taksonomi akan ditemukan fokus dari domain yang dipilih dan lebih mengerucutkan penelitian yang selanjutnya akan dilanjutkan dengan analisis komponensial sebagai tahap akhir sebelum di temukan *conclusion* atau sebuah kesimpulan.

3. Analisis Komponensial. Dalam analisis taksonomi yang diuraikan adalah domain yang telah diterapkan menjadi fokus. Melalui analisis taksonomi, setiap domain dicari elemen yang serupa dan serumpun. Data tersebut diperoleh melalui observasi dan wawancara studi dokumen. Pada analisis komponensial yang dicari untuk diorganisasikan dalam domain bukanlah serupa dalam domain, tetapi justru memiliki perbedaan atau yang kontras. Data yang dicari melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang terseleksi. Dengan teknik pengumpulan data yang bersifat triangulasi tersebut sejumlah data spesifik dan berbeda pada setiap elemen akan dapat ditemukan.
4. Analisis Tema Budaya. Analisis tema budaya (*discovering cultural themes*), sesungguhnya merupakan upaya mencari “benang merah” yang mengintegrasikan lintas domain yang ada (Sanapiah, 1990). Dengan ditemukan benang merah dari hasil analisis domain, taksonomi dan komponensial tersebut, maka selanjutnya akan dapat tersusun suatu “konstruksi bangunan” situasi sosial atau objek penelitian yang sebelumnya masih belum terfokus, dan setelah dilakukan penelitian. Maka menjadi lebih terang atau terfokus dan akhirnya kesimpulan dapat dijelaskan secara deskriptif menggunakan predikat. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa proses penelitian

kualitatif berawal dari hal yang sangat luas hingga kemudian memfokus dan meluas lagi. Terdapat tahapan analisis data yang dilakukan dalam penelitian kualitatif yaitu analisis domain, taksonomi, komponensial dan analisis tema budaya. Hal ini dapat digambarkan seperti gambar berikut:

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.

1. Penyajian Data (Data Display). Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.
2. Penarikan Kesimpulan (Conclusions Drawing). Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-koriturasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan "final" mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan-tuntutan pemberi data.

L. Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, maka dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa kinerja pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang dalam bidang transportasi umum perkotaan sudah terlaksana namun masih belum dapat mengoptimalkan pelayanan publik, karena masih terdapat beberapa kekurangan, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan kinerja pelayanan Dinas Perhubungan yang dianalisis menunjukan secara keseluruhan indikator kinerja telah tercapai hanya terdapat dua indikator Kinerja yang belum tercapai.
2. Faktor pendukung dan penghambat kinerja pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang dalam bidang transportasi umum perkotaan yakni:
 - a. Faktor pendukung secara internal yakni, kemampuan dan kualitas aparatur, serta sarana dan prasarana yang mendukung sedangkan secara eksternal yakni semakin

meningkatnya responsivitas masyarakat dan kerjasama dengan kepolisian.

- b. Faktor penghambat secara internal yakni, kurangnya pengawasan terhadap transportasi angkutan jalan sedangkan secara eksternal yakni meningkatnya pengguna kendaraan pribadi serta persaingan angkutan online dan konvensional yang pada saat ini menjadi tren.

M. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis rekomendasikan agar kinerja pelayanan dalam bidang transportasi umum perkotaan yang diberikan pihak Dinas Perhubungan Kota Malang khususnya dalam bidang transportasi umum perkotaan sehingga dapat menjadi lebih baik, yaitu:

1. Menambah fasilitas yang terdapat di Balai Uji Kir Kota Malang seperti kantin agar dapat digunakan sopir angkot sebagai tempat beristirahat sambil menunggu pengujian kendaraan selesai.
2. Meningkatkan pengawasan terhadap kasus tindak kecurangan atau pun yang lain seperti angkutan yang tidak laik jalan. Sehingga apabila terdapat angkutan yang tidak laik jalan segera di beri peringatan.
3. Membuat kebijakan terkait ketepatan waktu berangkat angkot di terminal arjosari agar penumpang tidak menunggu hingga 2 jam lamanya hanya untuk menunggu penumpang penuh kendaraan.
4. Mencarikan solusi bagi sopir angkutan yang saat ini mengeluh terkait adanya transportasi online sehingga pendapatan sopir angkutan menurun drastis.
5. Segera menindak kasus-kasus yang dilakukan oleh oknum sopir yang melakukan kecurangan tarif angkutan, sehingga dapat memberikan rasa keamanan pada penumpang yang menggunakan angkot.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta; Rineka Cipta.
- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: UGM Press

- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Pustaka Pelajar. Jakarta
- KEP/25/M.PA/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Mahsun. 2013. *Metode Penelitian Bahasa: Tahapan, Strategi, Metode, dan Tekniknya*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Moleong, J. Lexy. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moehiono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rochma, Siti. 2013. *Kebijakan Pelayanan (Studi Pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih)*. Malang: UB Press.
- Suharto, Edi, 2005. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat: Kajian Strategi Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial*. Refika Aditama. Bandung.
- Suharto, Edi. 2006. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Refika Aditama. Bandung.
- Suharto, Edi. 2008. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Alfabeta Bandung.
- Suyadi Prawirosentono. 199. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Kebijakan Kinerja Karyawan)*, Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia, Edisi Pertama. Yogyakarta;BPFE.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta PT. Bumi Aksara.
- Sunyoto, Agus. 1999. *Kualitas kinerja Aparatur*. Yogyakarta: Kanisius
- Sinambela, Poltak et al. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Spradley, J.P. 1980. *The Participant Observations*. New York: Reinhart & Winston.
- Syafii'e, Inu. 2003. *Sistem Adminitrasi Negara Republik Indonesia*. Bandung: Bumi Aksara.
- Wirawan.2011. *Evaluasi, Teori, Model, Standar, Aplikasi, Dan Profesi, Contoh Aplikasi Evaluasi Program: Pengembangan Sumber Daya Manusia, Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Pedesaan, Kurikulum, Perpustakaan, dan Buku Tes*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tayibnapis, Farida Yusuf. 2000. *Evaluasi Program*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- T.Bintoro. 1988. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zeithmal, Valarie A, A.Parasuraman & Leonard L.Berry. 1990. *Delivery Quality Service*. New York: The Free Press
- Sumber Jurnal dan Skripsi:**
- Aldio Gema. 2014. "Evaluasi Kinerja Pelayanan Utilitas Terhadap Transportasi Publik di Kota Semarang" <http://www.fisip.undip.ac.id>
- A.Anastasia. 2015. "Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan di Kota Palu (Studi Kasus Trayek Mambo Manonda Line B2)" <https://www.igtj.ub.ac.id>
- Jesicha Sheiby. 2015. "Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Antar Kota Antar Propinsi dan Antar Kota Dalam Propinsi di Terminal Malalayang Manado" <https://ejournal.ac.id>
- Sumber Undang-Undang:**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Keputusan MENPAN No.KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang *Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2011 tentang *Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Bermotor Umum*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang *Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*. Diakses melalui ditjenpas.go.id pada 20 Oktober 2018