

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi sangat dibutuhkan perannya dalam pembangunan suatu negara. Keberhasilan pembangunan yang telah dicapai di segala bidang, baik di sektor transportasi sangat menentukan perannya untuk melancarkan arus pembangunan, arus barang, dan mobilitas sumber-sumber ekonomi secara baik. Melalui pembangunan jangka panjang peran transportasi dapat memberikan pelayanan yang baik untuk kegiatan publik. Dalam sektor transportasi harus dilaksanakan secara multidimensi dimana harus memperhatikan tidak hanya situasi dan kondisi transportasi itu sendiri tetapi juga diperhatikan lingkungan yang dipengaruhi dan mempengaruhi hal ini adalah sarana dan prasarana dalam pelayanan publik.

Berjalannya perkembangan kota maka sudah selayaknya kebutuhan transportasi di perkotaan sangat dibutuhkan sarana dan prasarana untuk menunjang terlaksananya perkembangan suatu kota, sehingga menyebabkan permasalahan transportasi menjadi sangat kompleks sehingga membutuhkan tindakan yang harus dilakukan segera mungkin. Dalam kehidupan sehari-hari, transportasi memiliki fungsi yang sangat besar dalam setiap aspek kehidupan sosial, politik, ekonomi dan lingkungan. Transportasi merupakan bidang kegiatan yang berperan penting dalam kehidupan publik khususnya transportasi darat. Transportasi dapat merupakan hal terpenting yang paling dominan digunakan ketimbang model transportasi yang lain. Transportasi sangat dibutuhkan perannya dalam pelayanan publik guna

meningkatkan pembangunan suatu negara, khususnya trans metro Bandung. Keberhasilan pembangunan yang telah dicapai di segala bidang di sektor transportasi sangat menentukan kemajuan dan melancarkan arus pembangunan, arus barang, dan mobilitas sumber-sumber ekonomi secara baik. Melalui pembangunan jangka panjang bus trans metro Bandung dapat memberikan pelayanan yang baik untuk kegiatan publik. Dalam sektor transportasi khusus bus trans metro Bandung harus dilaksanakan secara multidimensi dimana harus memperhatikan tidak hanya situasi dan kondisi bus trans metro Bandung itu sendiri tetapi juga diperhatikan lingkungan yang dipengaruhi dan mempengaruhi hal ini adalah sarana dan prasarana dalam pelayanan publik.

Berjalannya perkembangan kota maka sudah selayaknya kebutuhan transportasi di perkotaan sangat dibutuhkan sarana dan prasarana untuk menunjang terlaksananya perkembangan suatu kota, sehingga menyebabkan permasalahan transportasi menjadi sangat kompleks sehingga membutuhkan tindakan yang harus dilakukan segera mungkin. Dalam kehidupan sehari-hari, transportasi memiliki fungsi yang sangat besar dalam setiap aspek kehidupan sosial, politik, ekonomi dan lingkungan. Transportasi merupakan bidang kegiatan yang berperan penting dalam kehidupan publik khususnya transportasi darat. Transportasi dapat merupakan hal terpenting yang paling dominan digunakan ketimbang model transportasi yang lain.

Masalah yang dihadapi hampir di setiap kota-kota besar di Indonesia adalah kemacetan, polusi udara dan carut marutnya lalu lintas. Sudah menjadi isu penting untuk dikaji, dalam pelayanan publik untuk dibahas karena berkaitan dengan kebutuhan publik. Transportasi dalam hal ini trans metro Bandung yang bergerak

dibidang jasa, sangat membutuhkan fasilitas dasar yang menunjang terciptanya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan kota Bandung nomor 16 tahun 2011, dari pasal 24 mulai dari ayat 1-4 yang menjelaskan tentang fasilitas pelayanan publik.

Sistem transportasi perkotaan merupakan sistem pergerakan manusia dan barang antara satu zona ke zona yang lain, dengan tujuan wilayah perkotaan yang berkaitan. Dan banyak lokasi-lokasi rute perjalan bus trans metro Bandung seperti sekolah, perkantoran, pusat perbelanjaan dan bisnis, perumahan dan yang lain sebagainya. Yang berakibat pada lalu lintas kendaraan pada hari-harinya sangat padat, yang mengakibatkan pelayanan publik kurang sejahtera dalam pelayanan bus trans metro Bandung. Hal-hal seperti ini yang sedang terjadi di kota Bandung, saat ini banyak pembangunan perumahan dan pusat perbelanjaan yang mengakibatkan terjadinya rute-rute dan tarikan perjalan transportasi. Selain itu jumlah penduduk kota Bandung semakin meningkat dari tahun ke tahun, sehingga pergerakan penduduk meningkat maka dibutuhkanlah sarana transportasi yang baik dan efektif dalam implementasi kebijakan peraturan daerah kota Bandung nomor 16 tahun 2011 tentang pelayanan publik kepada masyarakat. Adapun pemerintah kota Bandung dalam hal ini adalah tugas dari dinas perhubungan telah menyediakan beberapa jumlah bus trans metro Bandung dan rincian penumpang bus trans metro Bandung di setiap koridor pada tahun 2019 sebagai berikut;

Tabel 1.1

Jumlah penumpang Bus Trans Metro Bandung pada tahun 2019

No	Bulan	Koridor I	Koridor II	Koridor III	Koridor IV
1	Januari	32917	29998	17290	9893
2	Februari	31371	28070	15520	9535
3	Maret	31413	27013	16479	7558
4	April	16202	19258	13833	6430
5	Mei	22246	18181	13135	8025
6	Juni	23828	22794	13153	9215
7	Juli	29286	27203	15162	10676
8	Agustus	26867	23383	12901	9744
9	September	17388	18850	10572	7617
10	Oktober	26412	25268	15770	8857
11	November	21598	22886	8828	4903
12	Desember	26356	28435	14856	10148

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bandung, diolah oleh peneliti pada 2020.

Tabel 1.2

Jumlah Bus Trans Metro Bandung pada tahun 2019

No	Lintasan trayek	Jenis kendaraan	Jumlah Bus	keterangan
1	Cibiru-Cibeureum	Bus Besar	10	Koridor I
2	Cicaheum-Cibeureum	Bus Besar	15	Koridor II
3	Cicaheum-Sarijadi	Bus Besar	10	Koridor III
4	Antapani-Leuwi panjang Via Lingkar selatan	Mikro Bus	5	Koridor IV
5	Antapani-St hall	Mikro Bus	5	Koridor V
	Jumlah		45	

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bandung, Diolah oleh Peneliti pada 2020.

Melihat dari jumlah penumpang dari setiap koridor angka-angka penumpang yang begitu banyak seperti di koridor IV dengan jumlah sepuluh ribu seratus empat puluh delapan penumpang, sedangkan jumlah bus trans metro Bandung Cuma ada lima, melihat dari angka-angka tersebut dipastikan bahwa dalam implementasi kebijakan masih jauh dari kata efektif dan efisien. Begitu juga

dengan jumlah penumpang di koridor III dengan jumlah empat belas ribu delapan ratus lima puluh enam penumpang, sedangkan pengadaan bus trans metro Bandung hanya sepuluh, ketimpangan antara penumpang dan bus sangatlah jauh bagaimana bisa mencapai implementasi yang baik, begitu juga terjadi di koridor II dengan jumlah penumpang dua puluh delapan ribu empat ratus tiga puluh lima penumpang, sedangkan penyediaan bus hanya sepuluh dari angka-angka ini sangat jauh perbandingannya, sehingga tidak akan mungkin untuk mencapai pelayanan publik yang prima, ketimpangan itu terjadi di koridor I dengan jumlah penumpang dua puluh enam ribu tiga ratus lima puluh enam, sedangkan penyediaan bus hanya lima belas, tidak sangat mungkin untuk terciptanya pelayanan yang selalu di cita-cita bersama.

Dari dari jumlah penumpang di setiap koridor yang jumlah penumpangnya sangat signifikan sedang jumlah bus trans metro Bandung hanya empat puluh buah dari sini bisa memberikan gambaran bahwa pelayanan bus trans metro Bandung masih buruk dan belum maksimal dalam meningkatkan pelayanan publik, pada masyarakat kota Bandung dan masyarakat pada umumnya. Berdasarkan pengamatan peneliti para penumpang bus trans metro Bandung berdesak-desakan saat berada di dalam bus trans metro Bandung. Kenapa terjadi desak-desakan karena pemerintah kota Bandung dalam hal ini dibawah naungan dinas perhubungan masih kurang dalam penyediaan transportasi dalam hal ini bus trans metro Bandung. Maka penyediaan transportasi bus trans metro Bandung yang dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan publik yang sesuai dengan yang dicita-citakan oleh semua masyarakat dan pemerintah.

Permasalahan lain yang selama ini peneliti mengamati bus trans metro Bandung beroperasi, diketahui selama beroperasi daya tanggap dari petugas bus trans metro Bandung kurang memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat semisal nya kurangnya respon dari petugas bus trans metro Bandung dengan cepat untuk mengurangi keluhan masyarakat, dikarenakan kurangnya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh bus trans metro Bandung, karena kurangnya rasa nyaman dan aman bagi masyarakat terkhusus para pengguna bus trans metro Bandung. Dikarenakan ketidak cukupan penyediaan bus trans metro Bandung, sehingga terjadilah terdesak-desak, dan penumpang yang tidak mendapat tempat duduk, pastinya berdiri sampai ditempat tujuan.

Tabel 1.3

Jumlah Shelter Bus Trans Metro Bandung pada tahun 2019

No	Jenis Shelter	Jumlah shelter
1	Baik dan masih dipergunakan	7
2	Rusak dan masih dipergunakan	97
	Jumlah	104

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bandung, Diolah oleh Peneliti pada 2020.

Melihat dari tabel diatas jumlah shelter yang rusak tapi masih digunakan lebih banyak dari shelter yang masih digunakan, disini sangat mengganggu berjalannya proses pelayanan publik, karena dimana shelter juga termasuk sarana-prasarana yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang dengan kualitas yang baik. Dimana jumlah secara keseluruhan berjumlah seratus empat, dimana shelter yang masih dipergunakan ada tujuh, sedangkan yang rusak tapi masih digunakan berjumlah sembilan puluh tujuh, sangat jauh sekali perbedaannya

dimana angka-angka ini memberikan gambaran bahwa pelayanan publik di bus trans metro Bandung masih jauh dari sempurna.

Shelter merupakan salah satu dari fasilitas penunjang transportasi yang disediakan oleh pemerintah dalam hal ini dinas perhubungan untuk mendukung terjadi pelayanan publik yang baik dan sesuai harapan. Shelter merupakan tempat dimana digunakan untuk para penumpang turun dan naik. Tapi kenyataan yang selama ini peneliti mengamati penumpang naik dan turun tidak berada pada shelter yang ada. Pada kenyataannya jumlah shelter yang berada hanya jumlah sedikit yang digunakan, disebabkan karena tidak ada perawatan dan Permasalahan lain yang ditemukan selama bus trans metro Bandung beroperasi seperti; kurangnya sarana guna menunjang dalam proses berjalannya pelayanan publik dalam hal ini semisal; kurangnya shelter dari setiap koridor dari jumlah yang kondisi fisik dari shelter bus trans metro Bandung belum bisa digunakan selayaknya dikarenakan adanya kerusakan sehingga penumpang yang naik dan turun tidak berada di shelter, tapi penurunan dan naiknya di sisi-sisi jalan.

Masalah lainnya seperti di setiap shelter trans bus metro Bandung tidak ada petugas yang beroperasi guna menjaga kebersihan dan kenyamanan di setiap halte, sehingga masyarakat pengguna bus trans metro Bandung akan puas dengan pelayanan yang diberikan baik didalam bus trans metro Bandung ataupun di setiap shelter.

Saat ini shelter tidak bisa digunakan sebagai tempat menunggu semata, akan tetapi shelter juga sebagai hal terpenting dalam pelayanan publik untuk

menyelesaikan permasalahan-permasalahan kota Bandung, selain dari itu shelter juga tidak ada perawatan dari pihak-pihak yang mengelola shelter sehingga hanya sebagai simbol semata, tidak ada manfaat sama sekali bagi masyarakat kota Bandung dan pada masyarakat luas.

Menghadapi kondisi yang demikian, maka diperlukan upaya untuk melakukan kecepatan pengikatan pelayanan publik dengan mendorong tumbuhnya model-model pelayanan yang inovatif. Hal ini akan lebih efektif dalam pelayanan publik sehingga keberhasilan dan lebih dipercaya untuk diikuti oleh masyarakat kota Bandung yang lainnya guna keberhasilan dalam pelayanan publik. Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan pelayanan jasa yakni menyediakan pelayanan bus trans metro Bandung, merupakan kepentingan publik yang harus dipenuhi terutama untuk kota-kota besar dengan padat penduduknya, dalam hal ini kota Bandung salah satu dari kota-kota besar itu.

Permasalah-permasalahan yang terpapar di atas meluui pengamatan-pengamatan yang terjadi di lapangan selama penelitian dan fenomena yang terjadi di lapangan dimana fasilitas penunjang untuk terciptakan pelayanan publik yang baik belum semuanya terpenuhi dengan baik, maka dari itu peneliti ingin meneliti dengan judul **“Implementasi Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik di Bus Trans Metro Bandung”**.

B. Fokus Masalah

Menurut Sugiyono (2009:207) menyatakan bahwa salah satu asumsi tentang gejala dalam penelitian kualitatif adalah bahwa gejala dari suatu objek bersifat

holistik (menyeluruh, tidak dapat dipisah-pisah), sehingga penelitian kualitatif tidak akan menciptakan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek (*place*) tempat, (*actor*) pelaku, dan (*activity*) aktivitas yang berinteraksi secara langsung.

Fokus penelitian ini titik tekannya Implementasi Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik di Bus Trans Metro Bandung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan sudah dipaparkan di latar belakang maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mudah atau tidaknya masalah yang digarap dalam implementasi Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 tahun 2011 tentang pelayanan publik di bus trans metro Bandung.
2. Bagaimana tingkat dan ruang lingkup perubahan perilaku yang dikehendaki Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 tahun 2011 tentang pelayanan publik di bus trans metro Bandung.
3. Bagaimana kemampuan kebijakan menstruktur proses implementasi secara cepat Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 tahun 2011 tentang pelayanan publik di bus trans metro Bandung.
4. Bagaimana variabel-variabel di luar undang-undang yang mempengaruhi implementasi Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 tahun 2011 tentang pelayanan publik di bus trans metro Bandung.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini mempunyai tujuan yang ini dicapai yakni :

1. Untuk mengetahui bagaimana mudah atau tidaknya masalah yang digarap implementasi Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 tahun 2011 tentang pelayanan publik di bus trans metro Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat dan ruang lingkup perubahan perilaku yang dikehendaki Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 tahun 2011 tentang pelayanan publik di bus trans metro Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana kemampuan kebijakan menstruktur proses implementasi secara cepat Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 tahun 2011 tentang pelayanan publik di trans metro Bandung.
4. Untuk mengetahui bagaimana variabel-variabel di luar undang-undang yang mempengaruhi implementasi Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 tahun 2011 tentang pelayanan publik di bus trans metro Bandung.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara teoritis

Untuk memperkokoh pengembangan ilmu administrasi publik, serta menambah ilmu pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberi kontribusi dari segi keilmuan yang pengembangan disiplin ilmu administrasi publik. Selanjutnya sebagai bahan acuan untuk

penelitian dengan disiplin ilmu yang sama dan permasalahan yang sama dalam masalah tersebut.

2. Manfaat secara praktis

- a. Manfaat bagi peneliti, semoga dapat menambah wawasan untuk pembangunan intelektual di bidang akademis sehingga mampu menerapkan teori-teori yang ada dan dapat diaplikasikan dalam kehidupan yang nyata.
- b. Manfaat bagi kampus untuk menambah keperpustakaan disiplin ilmu administrasi publik baik di tataran fakultas maupun universitas.
- c. Manfaat bagi instansi yang terkait, yakni hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan sumbangsih pikiran dan penanganan dalam pelayanan publik di bus trans metro bandung untuk meningkatkan pelayanan publik yang baik dan mengedepankan kepentingan umum di setiap instansi yang bergerak dibidang jasa atau yang lain.

F. Kerangka Pemikiran

Aktivitas mengimplementasikan kebijakan publik merupakan pekerjaan yang paling mudah, karena tinggal menerapkan model kebijakan yang telah terpilih. Pendapat tersebut tidak benar, karena implementasi suatu kebijakan justru aktivitas yang sulit, karena model kebijakan yang berbeda-beda, dan belum dapat diterapkan seperti cabang ilmu-ilmu yang lain. Manusia adalah individu atau kelompok manusia yang memiliki persepsi, nilai-nilai, dan ideologi yang beragam, sehingga

menerapkan kebijakan akan menimbulkan sisi pro dan kontra dan mana yang menguntungkan itulah yang akan didukung dan yang rugilah yang akan menolak.

Implementasi kebijakan secara sederhananya dapat diartikan sebagai proses menerjemahkan peraturan-peraturan kedalam bentuk tindakan, dalam pelaksanaan implementasi kebijakan merupakan proses yang sangat kompleks dan bahkan juga sangat bermuatan politis dari kelompok-kelompok yang berkuasa.

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam (Leo Agustino 2017:128) implementasi kebijakan adalah: tindakan-tindakan yang dilakukan individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Sedangkan kebijakan Menurut Daniel H. Mazmanian dan Paul A. Sabatier dalam (Leo Agustino 2017:128) menyebutkan implementasi kebijakan sebagai: pelaksanaan keputusan dalam bentuk undang-undang, tapi dapat pula bentuk peraturan-peraturan atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting ataupun keputusan badan peradilan. Lazimnya keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk mengatur proses implementasi.

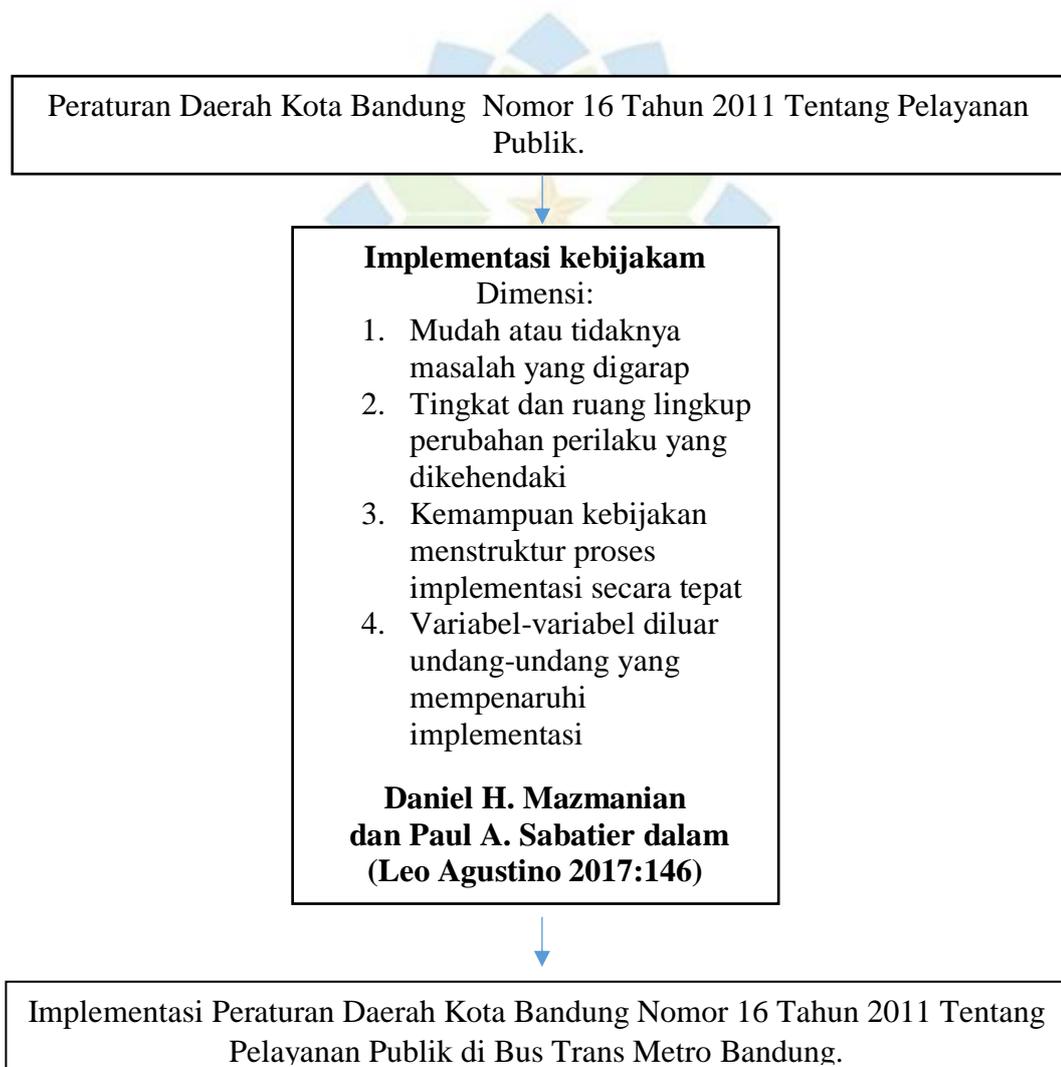
Menurut Daniel H. Mazmanian dan Paul A. Sabatier dalam (Leo Agustino 2017:146) ada empat variabel yang mendukung untuk mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni;

1. Mudah atau tidaknya masalah yang akan digarap, meliputi:
 - a. Kesukaran-kesukaran teknis
 - b. Keberagaman perilaku yang diatur

- c. Persentase totalitas penduduk yang tercakup dalam kelompok sasaran
2. Tingkat dan ruang lingkup perubahan perilaku yang dikehendaki.
Semakin besar jumlah perilaku yang dikehendaki oleh kebijakan, maka semakin sukar atau sulit para pelaksana mencapai keberhasilan. Artinya ada jumlah masalah yang jauh lebih dapat kita kehendaki jika tingkat dan ruang lingkup perubahan yang dikehendaki tidaklah terlalu besar.
3. Kemampuan kebijakan menstruktur proses implementasi secara tepat.
 - a. Kecermatan dan kejelasan penjenjangan tujuan-tujuan resmi yang akan dicapai
 - b. Keterandalan teori kausalitas yang diperlukan
 - c. Ketetapan alokasi sumber dana
 - d. Keterpaduan hirarki di dalam lingkungan dan diantara lembaga-lembaga atau instansi-instansi pelaksana
 - e. Aturan-aturan keputusan dan badan-badan pelaksana
 - f. Kesepakatan para pejabat terhadap tujuan yang termaktub dalam undang-undang
 - g. Akses formal pihak-pihak luar
4. Variabel-variabel diluar undang-undang yang mempengaruhi implementasi
 - a. Kondisi sosial-ekonomi dan teknologi
 - b. Dukungan publik
 - c. Sikap dan sumber-sumber yang dimiliki kelompok masyarakat

d. Kesepakatan dan kemampuan kepemimpinan para pejabat pelaksana.

Kebijakan publik merupakan hasil interaksi secara langsung dan intensif antara para pembuat kebijakan berdasarkan pada fenomena yang harus dicari jalan keluar untuk kepentingan masyarakat. Kebijakan publik seringkali melibatkan masyarakat untuk menghasilkan keputusan yang baik, ada juga kebijakan yang tidak melibatkan masyarakat, kebijakan seperti sering terjadi dalam konteks demokratis.



Gambar 1.1
Kerangka pemikiran

G. Proposisi

Judul “Implementasi Peraturan Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 tentang pelayanan publik di bus trans metro Bandung” akan berjalan baik apabila sesuai dengan mudah atau tidak masalah yang di garap, tingkat runag lingkup perubahan perilaku yang di kehendaki, kemampuan kebijakan menstuktur proses implementasi secara tepat dan variabel-variabel di luar undang-undang yang mempengaruhi implementasi.

