

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi adalah tindakan mengalihkan atau menggerakkan muatan (baik barang maupun manusia) dari suatu tempat asal (awal) ke suatu tempat tujuan (akhir). Kegiatan transportasi memiliki keterkaitan yang erat dengan kehidupan manusia dan bahkan terjalin dengan aktivitas perekonomian serta proses pembangunan. Istilah "transportasi" berasal dari bahasa Latin yaitu "*trans*" yang artinya perpindahan atau lintasan, dan "*portare*" yang bermakna membawa atau mengangkut.

Tujuan utama dari upaya pembangunan transportasi adalah untuk mengoptimalkan pergerakan manusia dan barang dalam konteks kehidupan nasional, merentang ke seluruh wilayah dan daerah, termasuk area pedesaan dan lokasi yang terpencil. Dalam mendukung pertumbuhan pembangunan yang semakin pesat, harapannya adalah agar berbagai kegiatan transportasi dapat dijalankan dengan keselarasan, keseimbangan, koordinasi, konsolidasi, serta integrasi yang berpadu harmonis.

(Sani, 2010) mengungkapkan bahwa transportasi mencakup sarana dan prasarana yang saling terkait dengan unsur teknis tertentu. Pengertian "sarana" merujuk pada alat yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Di sisi lain, "prasarana" mengacu pada infrastruktur atau objek yang berperan dalam

membawa ke tujuan tertentu. Kemajuan dalam transportasi terus berkembang seiring berjalannya waktu.

(Trisakti & Irnawati, 2019) mengemukakan bahwa menjadi tantangan pada setiap organisasi pemerintah termasuk pemerintah provinsi misalnya melalui pembentukan BUMD. Strategi yang harus dilakukan yaitu pengelolaan organisasi untuk mewujudkan pelayanan yang optimal. Hal ini juga tentu berkaitan untuk pengelolaan transportasi publik.

Dalam hal dasar hukum mengenai transportasi tercantum dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Undang-Undang ini menjelaskan secara umum tentang segala macam sistem, moda angkutan, aturan-aturan kendaraan, serta semua aspek ketransportasian secara umum.

Undang-Undang ini disusun dengan tujuan mengendalikan dan mengatur arus lalu lintas dan transportasi di jalan, dengan fokus pada menjaga ketertiban, keselamatan, keamanan, dan kelancaran lalu lintas. Selain itu, undang-undang ini juga bertujuan untuk melindungi warga, para pengguna jalan, dan lingkungan sekitar.

Selanjutnya terdapat Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Peraturan pemerintah tersebut mengatur mengenai transportasi mulai dari lalu lintas, kendaraan, sarana dan prasarana, hingga transportasi umum.

Selanjutnya terdapat Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) No. 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

Selanjutnya terdapat Peraturan Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Transportasi. Peraturan daerah tersebut dibentuk dalam rangka mewujudkan sistem Transportasi yang andal sesuai dengan kedudukan dan kewenangan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia yang mana perlu dilakukan penataan kembali sistem transportasi guna menunjang dan menggerakkan pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, Jakarta sudah memiliki beberapa moda transportasi di antaranya:

1. Transjakarta,
2. KRL Commuter Line,
3. Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta, dan
4. Lintas Raya Terpadu (LRT) Jakarta.

Tabel 1. 1
Target Penumpang (2023)

No.	Moda	Target Penumpang/Hari
1.	Transjakarta	1.500.000
2.	KRL Commuterline	2.000.000
3.	MRT Jakarta	70.000
4.	LRT Jakarta	2.500
Total		3.572.000

Sumber: Laporan Dinas Perhubungan DKI Jakarta (diolah peneliti), 2023.

Dengan merujuk kepada informasi dalam tabel 1.1 dapat diketahui bahwa tujuan untuk mencapai jumlah tiga juta penumpang harian dalam transportasi umum di Jakarta telah tercapai. Oleh karena itu adalah hak wajar bagi para penumpang transportasi publik ini untuk mengharapkan layanan berkualitas dari pemerintah seperti ketersediaan armada yang memadai, jalur pejalan kaki yang aman dan nyaman, dan juga jaminan keselamatan dalam memanfaatkan layanan transportasi umum..

Mayoritas dari pengguna transportasi publik tersebut menggunakan transportasi publik untuk berangkat ke tempat mereka beraktivitas seperti kantor atau sekolah. Akan tetapi, jumlah pengguna yang banyak tersebut belum diimbangi dengan fasilitas yang mendukung.

Secara umum masih terdapat kekurangan mengenai transportasi publik di Jakarta seperti fasilitas serta sarana dan prasarana yang belum mendukung. Oleh karenanya diperlukan adanya suatu terobosan baru atau inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Inovasi bisa dijelaskan sebagai langkah-langkah serta hasil dari pengembangan penggunaan, penyebaran, dan aplikasi pengetahuan, keahlian, dan pengalaman dengan tujuan menciptakan atau meningkatkan produk, prosedur, atau sistem baru yang memberikan nilai yang substansial atau signifikan.

Menurut regulasi Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi dalam pelayanan publik mengacu pada jenis penyediaan layanan publik yang

mengandung ide kreatif asli atau adaptasi/modifikasi yang menghasilkan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penyediaan layanan publik yang unggul juga menjadi salah satu aspek utama dalam reformasi birokrasi. Oleh sebab itu, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menerapkan inovasi dalam ranah transportasi umum. Konsep inovasi mengacu pada transformasi elemen menjadi bentuk baru. Inovasi memiliki peran penting dalam memicu perubahan.



Sumber: idntimes.com, 2023.

Dalam berita tersebut dapat diketahui bahwa masih terdapat beberapa permasalahan transportasi di Jakarta misalnya ketimpangan antara jumlah kendaraan dengan kapasitas jalan, tingkat kecelakaan yang tinggi, pencemaran udara yang berlebih, hingga rendahnya *mode share* angkutan umum (rendahnya *mode share* itu karena kurangnya integrasi di antara moda-moda transportasi yang ada).

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pengelolaan transportasi publik di Jakarta belum optimal. Kondisi ini berdampak buruk dalam pemberian pelayanan publik khususnya di bidang transportasi publik yang mana bisa mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Oleh karenanya berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan tersebut, dibutuhkan adanya penelitian mengenai bagaimana inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam rangka memajukan layanan transportasi publik di wilayahnya. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian dengan judul “INOVASI PENINGKATAN LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK MELALUI PROGRAM JAKLINGKO DI PROVINSI DKI JAKARTA”.

B. Identifikasi Masalah

1. Pelayanan transportasi umum di daerah Provinsi DKI Jakarta masih belum optimal bagi para pengguna.
2. Sistem layanan transportasi publik di wilayah Provinsi DKI Jakarta masih memiliki ruang untuk lebih ditingkatkan dan diintegrasikan dengan lebih baik.
3. Perusahaan transportasi yang beroperasi masih bekerja secara terpisah dan belum terintegrasi satu sama lain.
4. Penyelenggaraan sistem transportasi publik di Provinsi DKI Jakarta masih menghadapi beberapa kelemahan..

C. Rumusan Masalah

Berangkat dari informasi yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa produk dan layanan JakLingko yang ada pada Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta?
2. Sejauh mana proses pelayanan JakLingko yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta?
3. Bagaimana metode pelayanan JakLingko melalui Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta?
4. Bagaimana kebijakan JakLingko yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta?
5. Bagaimana sistem JakLingko yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Inovasi produk dan layanan JakLingko yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta
2. Inovasi proses pelayanan JakLingko yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta
3. Inovasi metode pelayanan JakLingko yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta
4. Inovasi kebijakan JakLingko yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta

5. Inovasi sistem JakLingko yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penulis menginginkan agar penelitian ini dapat berkontribusi dalam melengkapi literatur terkait teori dalam bidang administrasi publik, terutama yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini dapat memberikan manfaat nyata dalam menemukan solusi konkret atau opsi alternatif untuk mengatasi masalah tertentu. Manfaat praktis yang dihasilkan dari penelitian ini dapat dibagi menjadi:

a. Bagi Pemerintah

Penulis berharap bahwa penelitian ini bisa berfungsi sebagai analisis evaluatif, terutama bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, dalam rangka meningkatkan pemberian layanan publik.

b. Bagi Masyarakat

Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam membantu masyarakat untuk memahami lebih baik mengenai inovasi dalam layanan transportasi publik di area mereka.

c. Bagi Penulis

Penulis memiliki harapan bahwa melalui penelitian ini, penulis dapat berkontribusi dalam berbagi pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki serta sebagai pencapaian dalam penyelesaian studi S-1.

F. Kerangka Pemikiran

Pasolong (2007) menjelaskan bahwa administrasi publik merujuk kepada kolaborasi yang terjadi antara individu atau entitas organisasi dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal dari sisi efisiensi dan efektivitas.

Pelayanan publik menurut Pasolong (2007) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif original dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi dalam pelayanan publik merupakan langkah maju yang diambil oleh lembaga publik untuk meningkatkan mutu layanan mereka. Upaya ini mencakup gagasan yang menjadi inti dari inisiatif terobosan tersebut.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki beberapa peraturan, salah satunya Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 68 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Transportasi Terpadu dan Terintegrasi.

Peraturan tersebut dibuat sebagai upaya untuk perbaikan kualitas pelayanan publik di bidang transportasi umum. Hal tersebut karena masih terdapat kekurangan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di bidang transportasi publik di wilayah Provinsi DKI Jakarta.

Oleh sebab itu berdasarkan permasalahan tersebut peneliti ingin mengetahui bagaimana inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam hal pengelolaan transportasi umum dengan menggunakan teori Inovasi Pelayanan Publik yang Berhasil menurut Mulgan dan Alburry dalam (Muluk, 2008) yang terdiri dari lima dimensi sebagai berikut:

1. Inovasi Produk atau Layanan.

Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan.

2. Inovasi Proses Pelayanan

Inovasi proses pelayanan berasal dari Gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

3. Inovasi Metode Pelayanan

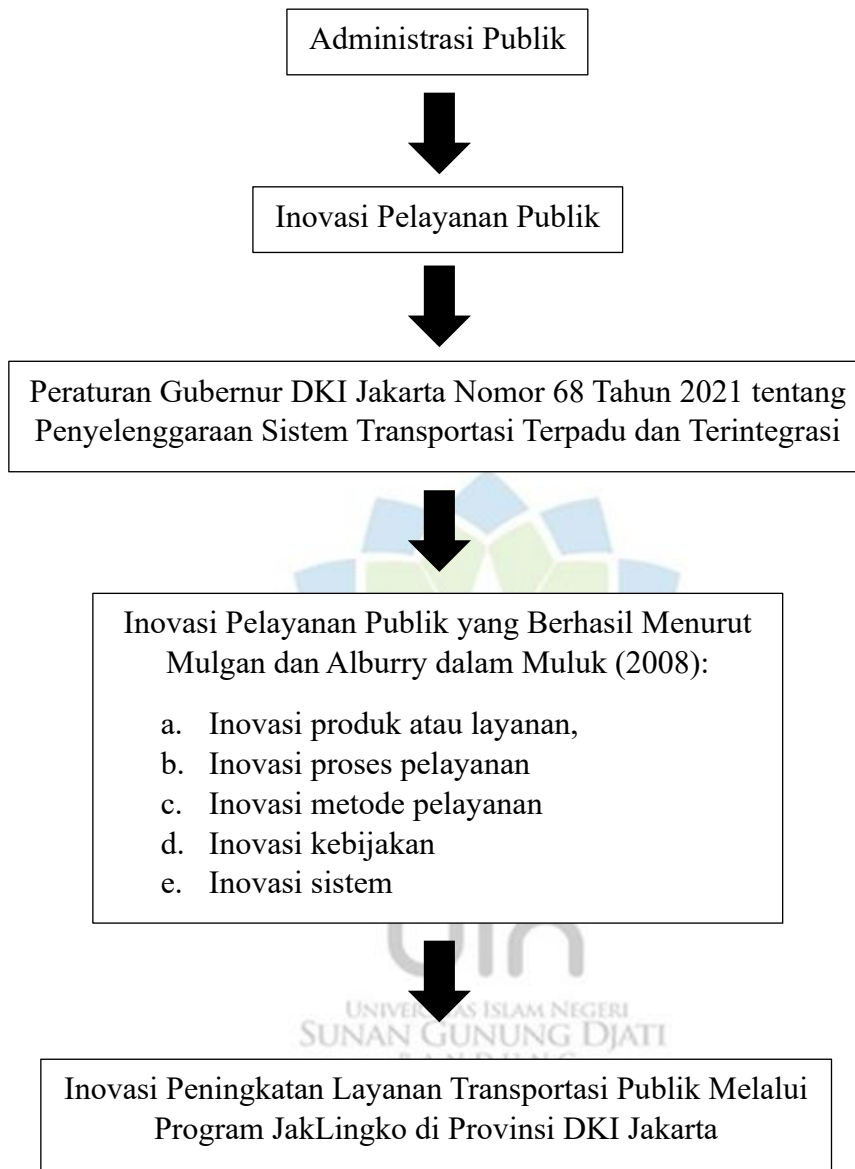
Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.

4. Inovasi Kebijakan

Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya berangkat dari realitas yang ada.

5. Inovasi Sistem

Inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*).



Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran