

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu negara dibentuk dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya. Sebagaimana tercantum dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945, salah satu tujuan negara adalah menumbuhkan kesejahteraan bagi warga negaranya. Untuk memastikan bahwa semua kebutuhan warga negara terpenuhi melalui penyediaan layanan publik. Negara harus membentuk organisasi yang didukung pemerintah dengan wewenang untuk melacak, mengevaluasi, dan melaksanakan semua kebijakan dan program. Menurut (Engkus, 2020) “Keberhasilan atau kegagalan suatu program atau kegiatan diukur berdasarkan pelayanan publik untuk memastikan bahwa tujuan dan standar terpenuhi”.

Pelayanan adalah upaya pemerintah yang bertujuan untuk memperbaiki kehidupan masyarakat dan menunjukkan salah satu peran utama pemerintah. Manusia secara kolektif adalah pencipta, pemilik, dan pelindung negara atau kelompok mana pun. Untuk mencapai tujuan mereka dan mengatasi rintangan yang menghalangi kepentingan dan kebutuhan mereka, masyarakat dunia memerlukan pemerintahan yang responsif dan aspiratif.

Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa pelayanan publik mengacu pada setiap tindakan atau serangkaian tindakan yang diambil oleh lembaga pemerintah untuk memastikan bahwa semua warga negara dan penduduk memiliki akses terhadap produk, layanan, dan/atau layanan administratif yang menjadi hak mereka berdasarkan hukum.

Pelayanan hal inilah yang menjadi tanggung jawab utama aparatur dalam menjalankan peran gandanya sebagai pelayan negara dan masyarakat. Pada alinea keempat Pembukaan, Indonesia berkomitmen untuk menjaga “segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia”, memajukan “kesejahteraan umum”, “mencerdaskan kehidupan bangsa”, dan “menyelenggarakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.” Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik telah menjadi salah satu sasaran inisiatif untuk meningkatkan efektivitas pemerintahan daerah. Beberapa inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah dikeluarkan oleh pemerintah daerah.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa “Pemerintah Daerah dan DPRD menyelenggarakan penyelenggaraan pemerintahan menurut konsep otonomi dan kewajiban bantuan serta asas yang seluas-luasnya” untuk menggambarkan penyelenggaraan pemerintahan di daerah otonomi dalam kerangka dan asas Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945. Urusan pemerintahan adalah wewenang pemerintah adalah melindungi, melayani, memberdayakan, dan mensejahterakan rakyat. Hal ini dilakukan oleh kementerian negara dan pemerintah daerah di bawah arahan presiden. (Fariz, 2019)

Menurut Zauhar (2018) mengemukakan, “pelayanan publik adalah inisiatif yang dimaksudkan untuk membantu atau memberikan manfaat kepada masyarakat umum dengan menyediakan komoditas dan/atau jasa penting”. Sedangkan menurut Boediono (2003), “pelayanan melibatkan melakukan sesuatu untuk orang lain,

seperti membantu mereka, yang memerlukan empati dan hubungan antarpribadi agar berhasil”.

Sejalan dengan itu, maka Peraturan Menteri Penertiban Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor: 15/14; Nomor: 16/14 dan keputusan Menpan RB Nomor No. 25/04 sebagaimana dikutip Alfatiry (2018) kepuasan masyarakat adalah ukuran kualitas pelayanan yang diberikan kepada penduduk setempat. Di Indonesia, kebijakan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengamanatkan penilaian tahunan yang berkelanjutan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah.

Bandung adalah ibu kota provinsi Jawa Barat, dengan luas wilayah 167,31 kilometer persegi. Penduduk Kota Bandung sangat bergantung pada infrastruktur dan layanan vital yang berkembang dengan baik. Sistem jalan kota sangat penting untuk kelangsungan hidupnya. Jaringan jalan raya Bandung terbentang sekitar 1.190.189,84 km yang mencakup 3.888 ruas jalan individu. Penerangan Jalan Umum adalah bagian penting dari infrastruktur yang harus menyertai jalan raya demi pengalaman dan keselamatan perjalanan terbaik.

Peraturan Menhub RI No 27 Tahun 2018 Terkait dengan Peralatan Penerangan Jalan, yang dimaksud dengan proses peningkatan kinerja perlengkapan penerangan jalan yang terletak di sepanjang prasarana jalan raya. Perlengkapan penerangan jalan wajib dikuasai oleh Dinas Perhubungan untuk menjaga keselamatan, keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas, serta kenyamanan pengemudi dan pejalan kaki. Lampu yang dirancang untuk digunakan di jalan raya merupakan salah satu contoh perlengkapan penerangan jalan. Kata "jalan"

digunakan untuk merujuk pada setiap jalan umum, baik di atas tanah, di bawah tanah, di bawah tanah dan/atau di permukaan air, atau di bawah permukaan air, kecuali kereta api dan jalur kabel. Penerangan jalan umum merupakan salah satu contoh infrastruktur baru yang sedang dikembangkan di perkotaan. (Ramadhan, 2023)

Penerangan jalan umum merupakan salah satu bentuk pelayanan publik infrastruktur yang sangat penting dalam mendukung keamanan dan mobilitas masyarakat. Fungsi utama dari penerangan jalan adalah memberikan cahaya yang memadai di sepanjang jalan umum, sehingga pengguna jalan dapat melihat dengan jelas dan merasa aman saat berkendara atau beraktivitas di malam hari. Pelayanan ini menjadi bagian integral dari upaya pemerintah untuk meningkatkan aksesibilitas dan keselamatan transportasi bagi seluruh warga. Dengan menyediakan penerangan yang memadai, pemerintah berkontribusi dalam menciptakan lingkungan yang lebih terang dan aman bagi masyarakat, sehingga memfasilitasi pergerakan dan interaksi sosial secara efektif di ruang publik. Oleh karena itu, penerangan jalan umum dapat dianggap sebagai aspek penting dari pelayanan publik infrastruktur yang berdampak langsung pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat.

Jalan-jalan di Kota Bandung diawasi oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung yang membagi kota menjadi enam wilayah administrasi: Bojonagara, Gede Bage, Cibeunying, Tegallega, Karees, dan Ujung Berung. Panjang dan jumlah ruas jalan pada masing-masing Wilayah Pengelolaan disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Panjang Jalan di Kota Bandung Berdasarkan Wilayah Pengelolaan

No	Wilayah Pengelolaan	Panjang Jalan (m)	Jumlah Ruas
1	OP I Bojonagara	222.304,84	667
2	OP II Cibeunying	229.598,60	667
3	OP III Tegallega	154.071,73	470
4	OP IV Karees	294.656,04	995
5	OP V Ujung Berung	179.934,73	467
6	OP VI Gedebage	154.623,90	622
	Total	1.190.189,84	3888

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bandung, 2023

Penerangan Jalan Umum (PJU) merupakan elemen layanan pemerintah yang bermanfaat bagi masyarakat, sehingga pemerintah kota harus memastikan ketersediaannya melalui komitmen finansial dan material. PJU merupakan bagian penting dari infrastruktur publik yang mempunyai dampak positif yang luas bagi masyarakat secara keseluruhan. Di tahun 2023 ini Dinas Perhubungan mengalokasikan PJU dengan kebutuhannya sebanyak 67 ribu dan baru terealisasi sebanyak 47 ribu, jadi ada sekitar 20 ribu yang belum terealisasikan. (www.bandung.go.id)

Demi keselamatan pengemudi, PJU merupakan bantuan pinggir jalan yang sangat penting. Pelayanan publik yang paling penting adalah penerangan jalan pada malam hari karena hal ini mempengaruhi perilaku masyarakat dan dapat membuat berkendara dan menggunakan angkutan umum menjadi lebih aman. Perlengkapan

pencahayaannya strategis ditempatkan di dekat lampu jalan umum untuk meningkatkan daya tarik visual ruang publik. Pada jalan raya yang biasa dilewati kendaraan roda dua dan jalan yang menghubungkan lingkungan pemukiman disepanjang jalur tersebut, penerangan jalan umum dapat menurunkan jumlah kecelakaan yang terjadi pada malam hari.

Pengelolaan penerangan jalan umum harus mendapat perhatian yang cermat. Oleh karena itu, diperlukan pengendalian penerangan jalan umum yang efektif untuk memastikan lampu menyala dan mati sesuai peruntukannya. Kota Bandung merupakan ibu kota Provinsi Jawa Barat yang pusat pemerintahan dan pembangunan provinsi terus berkembang pesat dalam beberapa dekade terakhir. Dinas Perhubungan Kota Bandung sebagai instansi yang bertanggungjawab untuk mengelola penerangan jalan umum.

Bandung terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan warganya secara lebih efektif. Bandung Caang Baranang hanya mungkin terwujud berkat pemeliharaan, perbaikan, dan penyediaan infrastruktur dan layanan kota yang terus-menerus. Hal ini penting agar masyarakat Kota Bandung dapat menjalani kehidupan sehari-hari tanpa rasa takut. Oleh karena itu, diperlukan pelayanan untuk efisiensi lampu jalan yang lebih baik. Instalasi penerangan jalan umum harus direncanakan dengan baik agar menjadi sangat efisien, menyediakan daya penerangan yang memadai, dan memiliki biaya operasional yang wajar. Terlebih lagi, penerangan jalan umum merupakan konsumen energi yang cukup tinggi karena alasan umum, sedangkan penerangan jalan umum masih menggunakan peralatan yang cenderung tidak efisien dan mempunyai masa pakai yang terbatas.

Saat ini, status penerangan jalan umum di Kota Bandung mungkin bisa dikatakan buruk. Hal tersebut dibuktikan dengan masih banyaknya lampu jalan umum Kota Bandung yang padam pada malam hari. Beberapa jalan kolektor, antara lain Jl. Kopo, Jl. Ir. H. Djuanda, Jl. Astana Anyar, Jl. Gardujati, dan Jl. Moch Toha, mengalami tidak berfungsinya penerangan jalan umum. Jalan-jalan tersebut mempunyai peranan penting dalam menunjang aktivitas masyarakat, khususnya perekonomian. Minimnya lampu jalan yang berfungsi menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan tingkat keselamatan masyarakat. Perbaikan segera diperlukan untuk mengatasi masalah ini. Selain itu, beberapa lampu jalan umum masih menggunakan tiang listrik sebagai penyangga, sehingga tidak memenuhi standar penggunaan tiang mandiri yang telah ditetapkan. Data mengenai kondisi penerangan jalan umum di ruas jalan kolektor dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2

Data Kondisi PJU

Nama Jalan	Panjang Jalan (m)	PJU Rusak	PJU Pada Tiang Listrik	Jarak Seharusnya	Jarak antar tiang eksisting	Jumlah PJU	Jumlah Lampu Ideal
Jl. Astana Anyar	1000	6	10 unit	39 m	40-42 meter	13	26 unit
Jl. Ir. H. Djuanda	2200	45	-	39 m	39-40 meter	53	56 unit
Jl. Gardujati	420	7	10 unit	39 m	35-40 meter	11	11 unit
Jl. Kopo	2000	7	35 unit	39 m	45-47 meter	45	51 unit
Jl. Moch. Toha	2100	45	30 unit	39 m	39-40 meter	50	54 unit

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Bandung, 2023

Kasus penerangan jalan umum sudah bukan lagi menjadi rahasia umum bahwa kondisi aktual tiang, jumlah lampu, dan jarak antar tiang tidak sesuai dengan ketentuan undang-undang. Karena unit penerangan jalan umum masih mengandalkan tiang PLN untuk kestabilannya, maka tiang penerangan jalan umum harus dipasang secara terpisah. Lampu penerangan jalan umum yang sudah tua dan ketinggalan jaman masih disangga tiang PLN. Tiang-tiang PLN sudah rusak parah hingga berkarat dan tidak dalam posisi tegak lurus.

Banyaknya kabel listrik juga menempel pada tiang PLN sehingga menyebabkan kemiringannya. Masyarakat dan petugas penerangan jalan umum serta PLN yang memiliki akses langsung ke tiang dapat terkena risiko jika situasi terus berlanjut. Anjuran jarak antar tiang lampu diatur oleh Badan Standardisasi Nasional Indonesia dalam SNI 7391 Tahun 2008, Spesifikasi Penerangan Jalan Raya Perkotaan. Jarak minimal ini antara lain ditentukan oleh lebar jalan, jumlah lalu lintas, tinggi tiang lampu, dan jumlah lampu yang digunakan. Namun demikian, karena ketidakselarasan ketinggian tiang lampu, jumlah tiang lampu sebenarnya pada setiap ruas jalan berbeda dari jumlah ideal. Keadaan lampu yang ditopang oleh tiang PLN digambarkan pada Gambar 1.1.



Sumber: (Dokumentasi, 15 November 2023)

Gambar 1.1

Lampu yang Ditopang Tiang PLN

Sistem penerangan jalan yang ada saat ini mempunyai tujuan yang diharapkan, yakni memungkinkan pejalan kaki dan pengendara motor dapat melihat sekeliling mereka dengan baik pada siang hari. Namun kondisi tersebut belum sempurna karena seperti terlihat pada tabel 1.2, masih terdapat sejumlah pembatas jalan umum yang tidak berfungsi pada sejumlah jalur jalan. Karena kurangnya informasi mengenai penempatan lampu dan pendanaan, satu unit lampu secara tidak sengaja tertinggal di banyak jalan raya.

Hal ini dapat berdampak buruk terhadap keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan. Masyarakat menjadi takut untuk melintasi jalan ini sehingga berdampak pada peningkatan kriminalitas dan angka kecelakaan yang terjadi di sana. Hal ini berkaitan dengan cahaya yang condong akibat keadaan dahan yang tidak berdiri tegak. Saat dioperasikan, sudut lampu dapat mengubah jumlah

cahaya yang dipancarkan, sehingga lebih banyak menyinari bahu jalan atau trotoar daripada ke jalan di depannya.



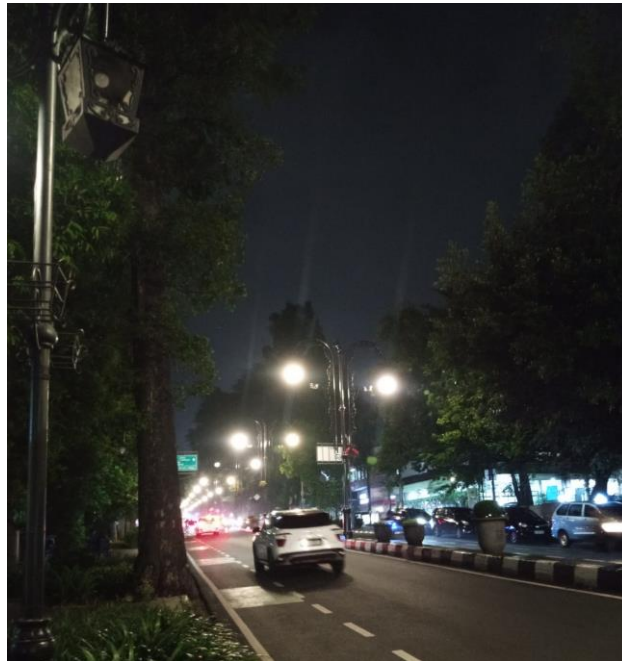
Sumber: (Dokumentasi, 13 Desember 2023)

Gambar 1.2

Jl Soekarno Hatta

Hasil observasi pada gambar 1.2 di Jl Soekarno Hatta merupakan jalan arteri utama yang dimana jalan tersebut merupakan jalan yang mempunyai peran penting dalam kegiatan di malam hari. Di sepanjang jalan Soekarno Hatta masih terdapat banyak lampu yang mati sehingga membuat penerangan di sekitaran jalan tersebut menjadi gelap. Hal ini bisa mengakibatkan kecelakaan dan juga kejahatan di sekitaran jalan tersebut karena minim nya lampu penerangan. Kehadiran lampu yang mati disepanjang jalan tersebut menjadi cerminan dari ketidakidealannya.

Lampu penerangan jalan umum yang ideal seharusnya memiliki beberapa karakteristik untuk memenuhi kebutuhan pengguna jalan dan masyarakat umum. Seperti pada Gambar 1.3 jalan Dago merupakan jalan yang ideal karena intensitas cahaya mencukupi untuk memberikan visibilitas yang baik di sepanjang jalan. Warna cahaya juga penting agar objek dan lingkungan sekitar terlihat dengan jelas.



Sumber: (Dokumentasi, 14 Desember 2023)

Gambar 1.3

Jalan Dago

Lampu penerangan jalan umum yang ideal sebaiknya ramah lingkungan, efisien dalam penggunaan energi, dan tahan lama untuk mengurangi dampak lingkungan dan biaya pemeliharaan. Sistem pencahayaan yang dapat diatur atau disesuaikan dengan kondisi lingkungan, seperti penggunaan sensor gerak atau pencahayaan otomatis, dapat meningkatkan efisiensi energi. Aspek keamanan juga harus dipertimbangkan, termasuk desain yang mengurangi siluet bayangan dan area

gelap disekitar lampu. Penempatan lampu yang merata dan konsisten disepanjang jalan serta pertimbangan estetika untuk menciptakan lingkungan perkotaan yang menyenangkan juga merupakan faktor penting. Lampu penerangan jalan umum yang ideal adalah yang menyediakan lingkungan yang aman, terang, dan ramah lingkungan.

Permasalahan yang ditemukan yaitu dalam salah satu indikator Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono (2017) yaitu pada indikator petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, hal ini disebabkan bahwa keterlambatan dalam menerima pengaduan dari masyarakat mengenai lampu penerangan jalan umum. Sehingga masih terdapat banyak lampu penerangan jalan umum yang mati. Namun tidak semua masyarakat memiliki pemahaman mengenai prosedur untuk melaporkan lampu penerangan jalan umum yang mati. Sebagian besar masyarakat tidak menyadari bahwa mereka memiliki peran aktif dalam menjaga infrastruktur kota dengan melaporkan lampu yang mati. Kurangnya informasi yang jelas dari Dinas Perhubungan Kota Bandung juga menjadi penyebab utama. Akibatnya, lampu yang mati mempengaruhi keamanan dan kenyamanan masyarakat terganggu. Adapun pada proses perbaikan lampu penerangan jalan umum yang lambat, dikarenakan kurangnya tenaga kerja yang diperlukan untuk memperbaiki lampu jalan. Tanpa adanya mekanisme yang jelas dan efisien, pelaporan yang masuk menjadi terabaikan dan menyebabkan penundaan dalam penanganannya. Hal ini dapat dilihat pada Instagram Bidang Sarana dan Prasarana Dinas Perhubungan Kota Bandung (@sarprashub.bdg).

Berdasarkan dari adanya permasalahan tersebut Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam Pengelolaan Lampu Penerangan Jalan Umum 2023”**. Buruknya kinerja penerangan jalan umum saat ini karena tidak memenuhi kriteria atau persyaratan yang relevan menjadi motivasi tindakan ini.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan dalam pengelolaan lampu penerangan jalan umum di Dinas Perhubungan Kota Bandung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini ialah:

- a. Bagaimana kehandalan (*reliability*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam pengelolaan lampu penerangan jalan umum?
- b. Bagaimana daya tanggap (*responsiviness*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam pengelolaan lampu penerangan jalan umum?

- c. Bagaimana jaminan (*assurance*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam pengelolaan lampu penerangan jalan umum?
- d. Bagaimana sikap empati (*empathy*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam pengelolaan lampu penerangan jalan umum?
- e. Bagaimana bukti fisik (*tangibles*) yang ada di Dinas Perhubungan Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kehandalan (*reliability*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam pengelolaan lampu penerangan jalan umum.
- b. Untuk mengetahui daya tanggap (*responsiveness*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam pengelolaan lampu penerangan jalan umum.
- c. Untuk mengetahui jaminan (*assurance*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam pengelolaan lampu penerangan jalan umum.
- d. Untuk mengetahui sikap empati (*empathy*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam pengelolaan lampu penerangan jalan umum.

- e. Untuk mengetahui bukti fisik (*tangibles*) yang ada di Dinas Perhubungan Kota Bandung.

E. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoretis

Tujuan dari penelitian ini ada dua: pertama, untuk menguji teori kualitas layanan yang diajukan oleh Tjiptono (2017), dan kedua, memberikan informasi baru pada bidang kajian Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengelolaan Lampu Jalan Umum Pada Dinas Perhubungan Kota Bandung.

2) Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Kota, bisa dijadikan masukan khususnya bagi Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk dapat memberikan pelayanan dalam pengelolaan lampu penerangan jalan umum dengan optimal.
- b. Bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya pengelolaan lampu penerangan jalan umum untuk keselamatan pengguna jalan.
- c. Bagi peneliti, bisa memberikan wawasan dan pemahaman keilmuan lebih luas mengenai kajian kualitas pelayanan sebagai bagian dari syarat pemenuhan tugas akhir.

F. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan kerangka tersebut sebagai gambaran dalam penyelesaian masalah agar peneliti lebih terarah. Kerangka pemikiran ini menggambarkan alur pikiran peneliti, penelitian ini diberi judul “Peningkatan

Kualitas Pelayanan Dalam Pengelolaan Lampu Penerangan Jalan Umum Di Dinas Perhubungan Kota Bandung 2023” sesuai pilihan peneliti.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan dan Retribusi Daerah Di Bidang Perhubungan Pasal 12 yang berbunyi “setiap jalan yang digunakan untuk lalu lintas umum wajib dilengkapi dengan perlengkapan jalan berupa: a) Rambu lalu lintas; b) Marka jalan; c) Alat pemberi isyarat lalu lintas; d) Alat penerangan jalan; e) Alat pengendali dan pengaman pengguna jalan; f) Alar pengawasan dan pengamanan jalan; f) Fasilitas untuk sepeda, pejalan kaki, penyandang cacat, lanjut usia dan/atau orang sakit; g) Fasilitas pendukung kegiatan lalu lintas dan angkutan jalan yang berada di jalan dan diluar badan jalan.

Merujuk pada variable penelitian ini ialah terkait teori Kualitas Pelayanan. Sebagaimana dikemukakan oleh Tjiptono (2017) bahwa menjaga keseimbangan antara harapan pelanggan dan memenuhi keinginan serta harapan klien merupakan layanan berkualitas tinggi.

Adapun dimensi yang terdapat pada teori ini ialah terkait dengan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Pertama, kehandalan suatu perusahaan diukur dari seberapa baik perusahaan tersebut menepati komitmen pelayanannya. Kedua, daya tanggap niat untuk membantu penyediaan layanan masyarakat yang tepat waktu dan tepat dengan menyebarkan informasi relevan secara efektif merupakan inti dari sikap tanggap yang dirujuk dalam bagian ini. Ketiga, jaminan keahlian, keramahan, dan kapasitas staf perusahaan untuk menanamkan kepercayaan masyarakat dengan mendengarkan dan menanggapi

harapan masyarakat terhadap perusahaan atau organisasi. Keempat, empati adalah memberikan sebuah perhatian dengan tulus yang bersifat pribadi terhadap masyarakat dengan tujuan agar bisa memahami keinginan masyarakat. Dimensi terakhir yaitu bukti fisik merupakan kemampuan yang dilakukan oleh perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya oleh para pihak eksternal. Kelima dimensi tersebut akan menjadi alat dalam menganalisis kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Kualitas pelayanan publik di Kota Bandung rendah disebabkan oleh implementasi kebijakan yang belum maksimal. Untuk itu pengelolaan lampu penerangan jalan umum Kota Bandung mempunyai tujuan. Pertama, Kuantitas lampu PJU yang merata. Kedua, kualitas lampu penerangan jalan umum untuk keamanan dan kenyamanan. Ketiga, pemeliharaan lampu PJU yang optimal.

Oleh karena itu, peneliti membuat gambar secara ringkas yaitu sebagai berikut:





Gambar 1.4

Kerangka Pemikiran tentang Kualitas Pelayanan dalam Pengelolaan Lampu Penerangan Jalan Umum