

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang transportasi angkutan antar kota dalam provinsi maka peran Dinas Perhubungan Sumatera Utara yaitu peran regulator, fasilitator, dan pengawasan. Dari Peran Dinas Perhubungan Sumatera Utara ini diukur kinerjanya melalui 5 indikator yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan juga empati. Peran yang pertama, sebagai regulator yaitu pembuat kebijakan yang berkaitan dengan perhubungan. Peran ini diukur dengan indikator keandalan dan daya tanggap, dimana dalam indikator keandalan Dinas Perhubungan membuat suatu kebijakan untuk menetapkan tarif angkutan yaitu Tarif untuk angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) Sumatera Utara memiliki batas atas dan batas bawah, yaitu, Rp 150 per km biaya tarif atas dan Rp 98 per km tarif bawah dan didalam indikator daya tanggap kebijakan yang dibuat oleh Dinas Perhubungan adalah pengurusan Izin Trayek Angkutan dan Izin Usaha Angkutan dengan jangka waktu pengurusan 14 hari jam kerja, namun Dinas Perhubungan dinilai kurang cepat dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat dan juga para pengelola angkutan yaitu kenyataan bisa lebih dari 14 jam hari kerja.

Peran yang kedua, sebagai fasilitator yaitu penyedia fasilitas dibidang pelayanan umum angkutan antar kota dalam provinsi. Peran ini

diukur dengan indikator bukti langsung dan responsif, dimana dalam indikator bukti langsung Dinas Perhubungan Sumatera Utara menyediakan fasilitas yaitu menyediakan Terminal Penumpang Tipe A sebanyak 12 terminal dan Tipe B sebanyak 14 terminal dan didalam indikator Responsif yaitu Dinas Perhubungan menyediakan fasilitas berupa media untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasinya berupa website dalam bentuk online yaitu *dishub.sumutprov.go.id*.

Peran yang ketiga, sebagai pengawasan yaitu mengawasi dalam bidang pelayanan angkutan antar kota. Peran ini diukur dengan indikator jaminan, dimana Dinas Perhubungan memberikan jaminan kepada masyarakat dengan mengawasi para supir angkutan yang melanggar peraturan yaitu supir yang ugal-ugalan demi mengejar setoran. Pengawasan ini dilakukan oleh Dinas Perhubungan dengan melakukan kerja sama dengan masyarakat yaitu ketika masyarakat menggunakan jasa angkutan antar kota dalam provinsi dan menemukan supir yang ugal-ugalan tentu masyarakat melaporkan kejadian tersebut kepada Dishub Sumatera Utara dengan media yang disediakan seperti email (*dishub.sumutprov@gmail.com*), *call center*((061)4568206)), dan juga website (*dishub.sumutprov.go.id*)

5.1.2 Ada 2 Faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Perhubungan Sumatera Utara, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung antara lain, sarana dan prasarana yang memadai yaitu ada Terminal Penumpang Tipe A sebanyak 12 terminal dan Tipe B sebanyak 14

terminal dan Rencana Pengembangan Terminal sebanyak 3 terminal dan halte-halte di tempat-tempat yang strategis agar masyarakat lebih mudah menaiki angkutan antar kota tersebut, peran aktif masyarakat dimana Ketika masyarakat menggunakan jasa angkutan antar kota dalam provinsi dan menemukan supir yang ugal-ugalan tentu masyarakat melaporkan kejadian tersebut kepada Dishub Sumatera Utara dengan media yang disediakan seperti email, *call center*, dan juga website, serta kemampuan sumber daya aparatur yang memadai yang dinilai Dinas Perhubungan Sumatera Utara mampu menyelesaikan persoalan mengenai peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di bidang angkutan antar kota dalam provinsi. Sumber Daya Manusia (SDM) perhubungan yang memiliki integrasi dan profesional menjadi modal utama dalam keberhasilan penyelenggaraan transportasi. Peningkatan SDM perlu terus dilakukan melalui pendidikan formal dan non formal/teknis.

Faktor penghambat antara lain meningkatnya jumlah kendaraan pribadi, dimana pada tahun 2017 jumlah kendaraan bermotor terdaftar sebanyak 6.798.265 unit, meningkat dari tahun 2015 yang tercatat 5.917.939 unit. Sepeda motor mendominasi sebesar 87,05%, disusul mobil penumpang 7,30%, mobil barang 4,55% dan mobil bus 1,10%. dan tingkat kenyamanan penumpang yang belum maksimal dimana para supir angkutan maupun para pengusaha angkutan antar kota dalam provinsi enggan merawat angkutan umum mereka, yang hanya dipikirkan mereka adalah keuntungan dan kejar setoran dan mereka jarang melakukan

angkutan umum untuk uji kelayakan kendaraan atau biasa yang disebut Uji Kir yang dilakukan setiap 6 bulan sekali, namun kenyataannya ada yang sampai 2 tahun melakukan uji Kir

5.2 Saran

5.2.1 Diharapkan bagi Dinas Perhubungan Sumatera Utara lebih meningkatkan perannya dalam peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dibidang angkutan antar kota khususnya dalam memberikan pengawasan kepada para supir yang masih ugal-ugalan karena masih kurangnya pengawasan. Hal itu bisa dilakukan dengan menugaskan pegawai Dinas Perhubungan Sumatera Utara di lokasi strategis sesuai dengan trayek angkutan antar kota Sumatera Utara yaitu di beberapa terminal dan halte, seperti pada terminal Lubuk Pakam, terminal Tebing Tinggi, dan Terminal Pematang Siantar, serta pada halte Tanjung Morawa, Perbaungan, dan Sei Rempah.

5.2.2 Dinas Perhubungan Sumatera Utara diharapkan dapat mengantisipasi faktor-faktor penghambat yang dapat menyebabkan terjadinya kemacetan di Sumatera Utara, dengan cara meningkatkan kualitas angkutan umum antar kota yaitu dengan memperbaiki fasilitas yang ada dalam angkutan, melakukan Uji Kir secara berkala dengan rutin yaitu setiap 6 bulan sekali seperti disediakan kantong plastik untuk sampah disetiap angkutan agar terjaga kebersihan angkutan umum tersebut dan dengan memberikan sanksi kepada supir yang ditemukan melanggar aturan, dengan adanya sanksi tentunya memberikan efek jera kepada supir yang melanggar aturan.