

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”. Moenir dalam Mursyidah (2020: 14) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.(Kurniati et al., 2015)

Publik adalah sekelompok orang tertentu yang memiliki hubungan dengan perusahaan.Frank Jefkins yang dikutip dalam Fajar (2009: 56-57), publik adalah kelompok atau orang-orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi baik secara internal maupun eksternal. Pelayanan publik meliputi segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan dalam bentuk komoditi oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Dapat disimpulkan bahwa itu berisi dan layanan. Pelayanan publik merupakan kewajiban suatu negara untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakatnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. (Kurniati et al., 2015) Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. (Mukrimaa et al., 2016)

Pada kenyataannya masyarakat selalu mengharapkan terselenggaranya pelayanan publik yang baik dan adil serta produk dan layanan lain yang berkualitas. Namun dalam praktiknya, harapan tersebut tidak selalu dapat dipenuhi oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Sampai saat ini masih banyak kasus dimana pelayanan publik jauh dari harapan masyarakat. Salah satu faktor keberhasilan pelayanan public adalah dengan melihat responsivitas para petugas dalam memberikan pelayanan. Responsivitas adalah kemampuan fasilitas atau organisasi (termasuk peralatannya) untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan jadwal dan prioritas layanan, dan menyebarkan berbagai utilitas baru sesuai dengan pengetahuan dan persyaratan baru untuk waktu, akses, dan komunikasi. kemampuan untuk berkembang. Seperti halnya sistem transportasi dan pelayanan infrastruktur, masih banyak terjadi kemacetan dan kecelakaan lalu lintas. Fenomena kemacetan dan kecelakaan lalu lintas sering terjadi dikarenakan pelayanan publik yang kurang maksimal yang diberikan oleh

instansi terkait. Instansi pemerintahan yang mempunyai wewenang dalam pengaturan lalu lintas adalah Dinas Perhubungan dan Satuan Lalu lintas (SATLANTAS) Tindakan pemerintah dan instansi terkait sangat diperlukan untuk meminimalkan terjadinya layanan yang tidak memenuhi harapan publik.

Dinas Perhubungan merupakan dinas yang berada di lingkungan Kota Lhoksumawe dan bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang angkutan jalan. Transportasi memegang peranan yang sangat penting dan strategis, membantu memajukan dan sekaligus menggerakkan dinamika pembangunan daerah. Terutama terkait perannya sebagai pelayanan publik yang mendukung salah satu kegiatan ekonomi daerah dan potensi pendapatan daerah. Apalagi jika menyangkut transportasi, ini merupakan persoalan yang sangat kompleks mengingat pesatnya perkembangan kota Lhokseumawe. Perkembangan Kota Lhoksumawe dapat dilihat dari pembangunan yang dilakukan pemerintah kota terutama pembangunan fisik seperti jalan, gedung, pusat perbelanjaan dan industri. Dengan pesatnya perkembangan kota, juga berdampak pada peningkatan lalu lintas jalan raya.

Penanganan masalah kelancaran lalu lintas merupakan tanggung jawab pemerintah sebagai badan administratif. Dalam hal ini Dinas Perhubungan berkerja sama dengan Satuan Lalu Lintas (SATLANTAS) yang mempunyai tugas bertanggung jawab di bidang lalu lintas dan bertugas mengatur lalu lintas agar lancar. Fenomena kemacetan ini menunjukkan banyak titik yang mengalami kemacetan terutama di kawasan Lhoksumawe pada jam-jam sibuk. Beberapa tempat yang terjadi kemacetan adalah wilayah pasar Inpres. Fenomena kemacetan ini terjadi mulai pukul 07.00 WIB hingga pukul 12.00 WIB. Selain itu, kemacetan

juga terjadi di Bundaran Cunda Poslantas miliknya di pertigaan Wisma Selat Malaka dan beberapa kawasan lain di kawasan Lhokseumawe.

**Tabel 1.1**  
**Nama Ruas Jalan**

<b>Nama Ruas Jalan</b>	<b>No. Jalan</b>	<b>Kecamatan</b>	<b>Panjang Jalan</b>	<b>Lebar Jalan</b>
Pasar Inpres	030.413	Banda Sakti	0,269	6,50
Masjid Cunda Uteunkot	020.319	Muara Dua	0,331	5,00

Berdasarkan beberapa contoh kawasan ini, maka dapat dipahami jika sering terjadi kemacetan lalu lintas. Hal ini dikarenakan ruas jalan pada kawasan-kawasan tersebut sangat sempit, dapat dilihat dari tabel diatas. Dan juga banyak kendaraan yang diparkir melebihi marka jalan, serta pada kawasan tersebut merupakan sentra kegiatan perdagangan di Kota Lhokseumawe. Tingkat pertumbuhan kendaraan yang sangat tinggi, tidak seimbang dengan tingkat pertumbuhan jaringan jalan, sehingga seberapapun besar penambahan jaringan jalan akan selalu dipenuhi oleh lalu lintas kendaraan dan akhirnya problem lalu lintas akan selalu muncul.

**Tabel 1.2**  
**Panjang Jalan terhadap Jumlah Kendaraan**  
**Kota Lhokseumawe Tahun 2017 s.d 2022**

<b>No</b>	<b>Uraian</b>	<b>Tahun</b>					
		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
1	Panjang Jalan	412	412	412	412	412	412
2	Jumlah Kendaraan	62.325	50.340	52.402	59.064	55.461	50.546

*Sumber : Dinas PUPR Kota Lhokseumawe dan SAMSAT Kota Lhokseumawe*

Kemacetan adalah kondisi dimana terjadi penumpukan kendaraan di jalan. Penumpukan tersebut disebabkan karena banyaknya kendaraan tidak mampu diimbangi oleh sarana dan prasana lalu lintas yang memadai. Akibatnya, arus kendaraan menjadi tersendat dan kecepatan berkendara pun menurun.(Affan Maulana Rahman, 2021) Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa salah satu permasalahan lalu lintas pada transportasi darat yang saat ini sangat kompleks untuk dihadapi adalah buruknya kapasitas infrastruktur jaringan jalan untuk melayani kendaraan selama beroperasi. Kondisi ini menyebabkan kemacetan di berbagai ruas jalan.

Selanjutnya kurangnya perhatian dan monitoring oleh pemerintah untuk menjaga fasilitas lalu lintas berupa hilangnya rambu-rambu lalu lintas dan rusaknya rambu-rambu lalu lintas yang mengakibatkan terjadinya keresahan pengguna jalan dalam penyebrangan. Dapat dilihat pada tabel dibawah dimana jumlah pemasangan rambu-rambu lalu lintas dari tahun 2017-2022 tidak sesuai dengan yang dibutuhkan.

**Tabel 1.3**  
**Pemasangan Rambu-Rambu**  
**Kota Lhokseumawe Tahun 2017 s.d 2021**

No	Uraian	Tahun					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	Jumlah Pemasangan rambu-rambu	0	0	60	80	0	0
2	Jumlah rambu-rambu yang seharusnya tersedia	195	195	195	195	195	195

*Sumber : Dinas Perhubungan Kota Lhokseumawe*

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tidak ada pemasangan rambu lalu lintas pada tahun 2017 dan 2018. Pada tahun 2019 kembali dilakukan

pemasangan rambu lalu lintas sebanyak 60 unit dan meningkat menjadi 80 unit di tahun 2020. Selanjutnya pada tahun 2021 dan 2022 juga tidak ada pemasangana rambu-rambu sama seperti tahun 2017 dan 2018. Tidak adanya pemasangan rambu lalu lintas dikarenakan kurangnya anggaran, selain itu infrastruktur yang ada pada tahun sebelumnya masih layak pakai.

Dilihat dari berbagai pembangunan infrastruktur, masih terdapat rambu-rambu jalan yang rusak dan tidak sesuai. Selain itu, rambu lalu lintas berupa marka jalan Blang Panyang sudah tidak aktif lagi. Menurut UU No. 22 Tahun 2009, infrastruktur lalu lintas yang bertanggung jawab atas pengelolaan prasarana lalu lintas wajib melakukan pengawasan dengan memantau permasalahan rambu lalu lintas, namun hal tersebut tidak sesuai dengan realitas peraturan pemerintah yang berlaku. Dinas perhubungan menyediakan sarana dan prasarana dalam kelancaran infrastruktur lalu lintas, berikut beberapa sarana dan prasarana beserta jumlahnya dari tahun 2019-2022.

**Tabel 1.4**  
**Sarana dan Prasarana Kelancaran Infrastruktur Lalu Lintas Kota**  
**Lhokseumawe 2019 s.d 2022**

No.	Sarana & Prasarana	Tahun			
		2019	2020	2021	2022
1.	Marka Jalan	21.212 m <sup>2</sup>	15.909 m <sup>2</sup>	4.105 m <sup>2</sup>	3.302 m <sup>2</sup>
2.	Rambu-Rambu	60 unit	80 unit	0	0
3.	Speed Bump	0	266 unit	276 unit	170 unit
4.	Paku Jalan	0	0	0	242 unit
5.	Traffic Light	1 unit	1 unit	0	1 unit
6.	Road Barrier	65 unit	0	0	32 unit
7.	Cermin Tikungan	0	0	3 unit	0
8.	Kerucut Lalu Lintas	0	0	13 unit	0
9.	Pita Penggaduh	0	5.587 m <sup>2</sup>	0	0
10.	Zebra Cross	0	2.865 m <sup>2</sup>	0	0

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Lhokseumawe

Berdasarkan fenomena bahwa permasalahan kemacetan yang terjadi adalah semakin meningkatnya jumlah volume kendaraan yang tidak sesuai dengan kapasitas jalan, kurangnya sarana&prasarana di beberapa daerah seperti tidak adanya marka jalan sehingga pemilik kendaraan bermotor memarkir kendaraannya hingga ke badan jalan, dan kurangnya perhatian dan monitoring oleh pemerintah untuk menjaga fasilitas lalu lintas berupa hilangnya rambu-rambu lalu lintas dan rusaknya rambu-rambu lalu lintas yang mengakibatkan terjadinya keresahan pengguna jalan dalam penyebrangan. (*Observasi, 28 Desember 2022*)

Dinas Perhubungan Kota Lhokseumawe merupakan organisasi yang memiliki satu visi dan misi yaitu melayani masyarakat. Kemacetan yang terjadi di beberapa daerah disikapi Dinas Perhubungan khususnya sektor perhubungan dengan pembuatan rambu-rambu lalu lintas dan pemasangan lampu lalu lintas. Dinas Perhubungan telah mengeluarkan kebijakan tersebut, namun belum tentu dapat mengurangi kemacetan lalu lintas yang ada. Pasalnya, jalan tersebut sudah tidak mampu lagi menampung kendaraan yang melintas. Berdasarkan visi, misi dan tujuan yang ingin dicapai, Dinas Perhubungan Kota Lhokseumawe menggunakan indikator efektivitas dan daya tanggap dalam mengevaluasi kinerja (*outcomes*). *Outcomes* merupakan indikator yang dapat digunakan untuk menilai kinerja lembaga publik. Hal ini dikarenakan Dinas Perhubungan Kota Lhoksumawe merupakan salah satu instansi pemerintah yang menangani tugas pokok urusan pemerintahan di bidang angkutan jalan, kereta api, sungai dan laut. Salah satu tugas tersebut adalah pelaksanaan manajemen dan rekayasa lalu lintas, serta pengarahan keselamatan dan ketertiban lalu lintas. Sebagaimana yang dikatakan pada UU Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 93 Tentang Pelaksanaan

Manajemen Dan Rekayasa Lalu Lintas. Dalam pasal tersebut mengatakan bahwa optimalisasi operasional rekayasa lalu lintas dalam rangka meningkatkan ketertiban, kelancaran, dan efektivitas penegakan hukum. Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Responsivitas Dinas Perhubungan Kota Lhokseumawe Dalam Mengatasi Kemacetan Lalu Lintas”**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang mejadi permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Responsivitas Dinas Perhubungan Lalu Lintas Kota Lhokseumawe dalam mengatasi permasalahan kemacetan lalu lintas?
2. Apa yang menjadi hambatan Dinas Perhubungan Lalu Lintas Kota Lhokseumawe dalam mengatasi permasalahan kemacetan lalu lintas?

### **1.3. Fokus Masalah**

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada di atas, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Respon pemerintah Kota Lhokseumawe dalam mengatasi permasalahan kemacetan lalu lintas. Aspek yang dikaji yaitu responsivitas menurut Zeithmal.
2. Penghambat Dinas Perhubungan Kota Lhokseumawe dalam mengatasi permasalahan kemacetan lalu lintas.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan diadakannya penelitian adalah untuk :



1. Untuk melihat Responsivitas Dinas Perhubungan Lalu Lintas Kota Lhokseumawe dalam mengatasi permasalahan kemacetan lalu lintas.
2. Untuk mengetahui upaya Dinas Perhubungan Lalu Lintas Kota Lhokseumawe dalam mengatasi infrastruktur lalu lintas yang tidak memadai sehingga terjadi kemacetan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian adapun penelitian ini mempunyai manfaat terdiri dari manfaat praktis dan manfaat teoritis.

1. Manfaat Praktis
  - a. Sebagai bahan masukan kepada aparat Dinas Perhubungan Lalu Lintas dalam mengatasi kemacetan lalu lintas.
  - b. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah Kota Lhokseumawe dalam mengatasi kemacetan lalu lintas.
2. Manfaat Teoritis
  - a. Dapat dijadikan sebagai masukan bahan informasi, guna mengetahui lebih lanjut tentang akuntabilitas Dinas Perhubungan Kota Lhokseumawe dalam mengatasi kemacetan lalu lintas.
  - b. Menjadi sumbangan akademik sehingga menambah khazanah pustaka dalam bidang Ilmu Administrasi Publik. Menjadi referensi bagi peneliti lainnya, dan sebagai bahan masukan bagi pihak yang dilaksanakan pemerintah.