



## **Optimalisasi Layanan Operasional Bus Trans Binjai Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Binjai**

### ***Optimizing Trans Binjai Bus Operational Services in an Effort to Improve Public Services in Binjai City***

**Khaidir Ali**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik/ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara / Medan, Indonesia

Email: khaidirali@umsu.ac.id

(Diterima: 04-Juli-2023; Ditelaah: 05-Juli-2023; Disetujui: 14-Juli-2023)

#### **ABSTRAK (ABSTRACT)**

Salah satu aspek lalu lintas dan angkutan jalan yang berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan umum adalah transportasi. Menteri Perhubungan dan Walikota Binjai meresmikan pengoperasian Bus Trans Binjai pada September 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan operasional Bus Trans Binjai dalam upaya meningkatkan layanan publik di Kota Binjai. Untuk memastikan kepuasan pelanggan, kualitas layanan yang dimasukkan digunakan untuk meningkatkan layanan masyarakat. Dalam penelitian ini, metode kualitatif yang menggunakan analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran sistematis, akurat, dan faktual tentang masalah yang diteliti. Hasil pada penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan operasional Bus Trans Binjai telah dilakukan dengan cukup baik dan semampunya, dengan banyak menggunakan metode manual. Hasilnya menunjukkan bahwa konsep yang lebih moderen dan berbasis aplikasi harus diterapkan untuk meningkatkan layanan.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Operasional Bus, Pelayanan Publik**

#### **A. PENDAHULUAN (INTRODUCTION)**

Transportasi sangat penting untuk membantu pembangunan, terutama dalam membantu perekonomian masyarakat dan perkembangan daerah atau wilayah, baik perkotaan atau perdesaan. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, transportasi merupakan bagian dari lalu lintas dan angkutan jalan yang berfungsi untuk memajukan kesejahteraan umum. Sebagai sarana transportasi darat, jalan mencakup seluruh bagian jalan karena semua pusat kegiatan dan wilayah pengaruhnya membentuk satuan wilayah pengembangan. Pusat pengembangan ini dihubungkan dalam satu hubungan hirarki dalam bentuk jaringan jalan yang menunjukkan struktur tertentu. Struktur-struktur ini memiliki peran masing-masing sesuai dengan hirarkinya, berdasarkan aspek sumber daya jalan.

Atribut pelayanan adalah suatu prinsip yang digunakan untuk memberikan layanan kepada pelanggan. Berbagai faktor, seperti keterampilan interpersonal, komunikasi, pengetahuan, sensitifitas, pemahaman, dan perilaku dari luar, sangat memengaruhi atribut pelayanan. Metode untuk meningkatkan kualitas layanan: Kualitas layanan berpengaruh terhadap kualitas dan kuantitas pelanggan. Berdasarkan faktor-faktor ini, kepuasan pelanggan terbaik dapat dicapai. Sistem umpan balik adalah salah satu cara untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas konsumen. Pelayanan publik harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memberikan kepuasan publik untuk kepentingan umum, itu sangat penting menurut Thoha dalam Tayyib (2015).

Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan adalah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada lima faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yakni: a. Berwujud (Tangible), yaitu terdiri dari penampilan fisik, peralatan, dan berbagai materi yang dapat dinilai baik. b. Empati (Emphaty), yaitu kesediaan karyawan untuk berhubungan, berkomunikasi dengan baik, memberikan perhatian khusus, dan memahami kebutuhan pribadi pelanggan. c. Daya tanggap (Responsiveness), yaitu kemauan karyawan untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada pelanggan. Kemampuan karyawan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan ramah. d. Keandalan (Keandalan), yang berarti kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan. e. Jaminan (Jaminan), yang berarti pengetahuan, kompetensi, dan kesopanan.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dibuat untuk mengatur operasi lalu lintas dan angkutan jalan. Undang-undang ini mengatur tujuan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan, pembagian kewenangan antara instansi pemerintah dan pemerintah daerah, pengaturan urusan teknis operasional lalu lintas dan angkutan jalan, prasarana lalu lintas dan angkutan jalan.

Pelayanan publik termasuk dalam pelaksanaan kebijakan ini. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Wibowo (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah alat dan strategi yang diberikan oleh perusahaan untuk menarik minat konsumen untuk mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan. Konsumen melihat kualitas produk atau jasa serta pelayanannya, dan jika kualitasnya memuaskan, konsumen akan merasa keinginan yang mereka harapkan tercapai, sehingga mereka merasa puas dengan produk atau jasa tersebut.

Suryani (2013) menyatakan bahwa dimensi layanan terdiri dari beberapa hal: a) Reliabilitas Pelanggan: penilaian reliabilitas didasarkan pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang konsisten seperti yang dijanjikan. b) Daya reaksi. Pelanggan menilai kualitas layanan dengan melihat seberapa cepat pegawai menanggapi dan menindaklanjuti keluhan pelanggan dan anggota staf. c) Kompetensi: Pelanggan

akan menilai kualitas layanan berdasarkan kompetensi pegawai yang menangani pelanggan. Kompetensi diukur dengan kemampuan petugas memahami produk dan jasanya yang ditawarkan, prosedur, instruksi kerja, dan kebijakan terkait. d) Akses: Pelanggan akan merasakan bahwa mereka dapat dengan mudah menghubungi koperasi dan karyawannya jika koperasi memberikan kemudahan bagi pelanggan atau anggotanya untuk berkomunikasi dengannya. Membuat layanan ini mudah diakses akan dianggap sebagai komponen penting dari layanan yang ada.

Kota Binjai adalah salah satu kota yang berada dalam wilayah provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Selain itu, Binjai merupakan kota jantung Sumatera Utara. Karena salah satu kota yang dekat dengan Medan, banyak aktifitas yang mengharuskan seseorang beraktifitas dikota yang menyebabkan jalur transportasi menjadi padat dan Kota Binjai yang menjadi salah satu terkena dampaknya. Sekarang, tingkat kepadatan kendaraan Kota Binjai cukup tinggi. Pada September 2017, Menteri Perhubungan bersama dengan Walikota Binjai telah meresmikan pengoperasian Bus Trans Binjai. Trans Binjai ini program yang telah direncanakan sejak 2016 lalu, yang sengaja dikembangkan agar terjaminnya ketersediaan transportasi massal lintas kelurahan yang nyaman, ekonomis, dan dapat menjangkau hingga wilayah terdalam. Adapun motto pelayanan bus trans Binjai adalah "Aman, Nyaman, Andal dan Terjangkau".

Memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan adalah tujuan pelayanan publik. Menurut Dwiyanto (2014) menjelaskan tentang pendapat bahwa ada beberapa alasan strategis mengapa pelayanan publik harus menjadi titik fokus untuk pengembangan good governance di Indonesia, yaitu: a. Pelayanan publik telah menjadi tempat di mana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah; b. Pelayanan publik menjadi ruang dimana berbagai elemen good governance dapat dikomunikasikan dengan lebih mudah; dan c. Pelayanan publik menjadi ruang yang lebih luas dan tidak terstruktur.

Bus trans, juga dikenal sebagai Bus Rapid Transit (BRT), adalah sistem bus yang menawarkan layanan yang lebih baik dibandingkan dengan jenis bus lainnya. Ini cepat, nyaman, aman, dan tepat waktu dengan infrastruktur, kendaraan, dan jadwal perjalanan. Karena BRT (Bus Rapid Transit) memiliki banyak fasilitas, diharapkan dapat memenuhi persyaratan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, salah satunya adalah bahwa angkutan jalan harus memiliki fasilitas pendukung penyelenggaraan, seperti yang tercantum dalam Pasal 45 ayat (1) huruf d dan e, "Fasilitas Pendukung Penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan meliputi Halte dan Fasilitas khusus bagi orang usia lanjut"

## **B. METODE (METHOD)**

Sugiono (2014) menyatakan bahwa metode penelitian adalah metode ilmiah untuk mendapatkan data untuk tujuan dan tujuan tertentu. Dalam penelitian ini, metode deskriptif kualitatif digunakan. Ini adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan subjek atau objek penelitian secara keseluruhan. Tujuan dari metode ini adalah untuk menggambarkan fakta dan karakteristik subjek secara sistematis dan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang keseluruhan konteks fenomena. Studi ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Creswell (2014)

mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah cara untuk melihat dan memahami arti yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan sejumlah tindakan penting, seperti mengajukan pertanyaan, menjalankan prosedur untuk mengumpulkan data khusus, dan menganalisis data secara induktif mulai dari topik-topik tertentu ke topik-topik yang lebih umum.

Kantor Dinas Perhubungan Kota Binjai adalah tempat penelitian ini dilakukan. Karena Kota Binjai dekat dengan daerah Provinsi Sumatera Utara, jalur transportasi Operasional Bus Trans Binjai sangat penting untuk kehidupan sehari-hari dan banyak penduduk Kota Binjai yang bekerja di Kota Medan. Oleh karena itu, peneliti berupaya untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut, yakni dengan dilakukannya melalui observasi langsung dan wawancara. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini, yakni: Kepada Dinas Perhubungan Kota Binjai dan 2 (dua) pegawai serta 3 masyarakat pengguna Bus Trans Binjai.

### **C. HASIL DAN DISKUSI (RESULT AND DISCUSSION)**

#### **Hasil (Result)**

Penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahapan sebelum kegiatan inti, yaitu melakukan penelitian lokasi yang berfokus pada proses tata kelola operasional Bus Trans Binjai. Penelitian ini berfokus pada area di sekitar kota Binjai dan kecamatan Binjai Timur. Pemerintahan kota Binjai, dalam hal ini Dinas Perhubungan, memiliki lokasi ini.

Setiap pemerintah daerah selalu melakukan pembangunan, baik fisik maupun non-fisik, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pembangunan fisik dilakukan oleh pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan infrastruktur dan oleh perusahaan swasta untuk mengembangkan bisnis mereka. Pembangunan fisik dapat mengakibatkan perubahan dalam sistem transportasi. Selain itu, upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima harus dimulai dengan meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia agar mereka dapat memberikan pelayanan terbaik yang mendekati atau melampaui standar pelayanan yang ditetapkan (Hardiyansyah, 2018).

Karena asumsi bahwa pelayanan publik hanyalah urusan pemerintah, mulai dari perumusan kebijakan dan implementasi hingga evaluasi, masalah pelayanan publik ini kurang menjadi perhatian (Arif, 2019). Menteri Perhubungan dan Walikota Binjai meresmikan pengoperasian Bus Trans Binjai pada September 2017. Program ini telah dirancang sejak 2016 untuk memberikan transportasi massal lintas kelurahan yang nyaman dan murah yang dapat mencapai wilayah terdalam. Akibatnya, seluruh lembaga pemerintahan harus dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada seluruh lapisan masyarakat dan stakeholder yang dilayaninya (Hendriadi et al., 2018).

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek mengatur beberapa masalah operasionalnya, termasuk pelayanan prioritas, informasi tarif, dan waktu operasi/pelayanan. Kesetaraan dan keteraturan menjelaskan bagian ini. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan pemesanan dan menjamin kepastian pelayanan kepada pemesan. Selain itu, pemerintah harus memberikan informasi pelayanan yang tepat agar proses penyelenggaraan kebijakan tidak terjadi kesalahan.

Meskipun bus trans Binjai telah dibuka selama lebih dari lima tahun, banyak orang di Kota Binjai, terutama di wilayah Binjai Timur, enggan menggunakannya. Menurut Arif (2019), setiap orang yang berinteraksi dengan organisasi mana pun selalu mengharapkan pelayanan yang baik. Hasil observasi menunjukkan bahwa masyarakat

tidak mau memberikan informasi karena tata kelola operasionalnya tidak jelas. Aparatur pemerintah adalah sekelompok orang yang mengabdikan kepada negara dan pemerintah sebagai pihak yang melaksanakan tugas-tugas menarik pemerintah. Aparat pemerintah membutuhkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang baik (Al Rasyid, 2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan menjelaskan semua aspek operasionalnya, termasuk pelayanan prioritas, informasi tarif, dan waktu operasi/pelayanan.

### **Diskusi (*Discussion*)**

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dalam pasal 7 menyatakan bahwa kewajiban pelaku usaha (Pengelola BRT) meliputi :

1. Memberikan pelayanan yang ramah dan jujur terhadap para konsumen

Penulis melakukan observasi langsung melalui wawancara dengan masyarakat untuk mengetahui bagaimana petugas Bus Trans Binjai melayani pelanggannya. Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pengelola Bus Trans Binjai belum optimal. Dalam hal kejujuran, penulis melihat masalah tarif tiket yang diberlakukan secara transparansi, yakni tarif yang berlaku saat ini gratis dan transparan bagi masyarakat manapun.

2. Menyediakan fasilitas yang layak dan lengkap

Berdasarkan hasil pengamatan langsung di lapangan menunjukkan bahwa fasilitas pendukung Bus Trans Binjai masih kurang memadai atau belum memenuhi standar, terutama dalam hal kenyamanan di halte karena banyak halte yang rusak dan tidak layak digunakan.

3. Memberikan informasi yang jelas dan benar tentang keadaan bus demi kenyamanan dan keamanan konsumen

Informasi tentang kondisi bus, tiket, dan rute Bus Trans Binjai saat ini cukup jelas dan tepat dalam pengoperasiannya walaupun masih banyak menggunakan cara manual. Informasi tentang jadwal dan rute hanya ditempel di kaca bus, yang kurang efektif karena sulit dilihat dan dibaca oleh pengguna bus.

Dari penjelasan diatas, menunjukkan bahwa pelayanan pada Bus Trans Binjai belum maksimal dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna layanan ini. Oleh karena itu, kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2014). Untuk meningkatkan pelayanan publik membutuhkan peran Dinas Perhubungan Kota Binjai dalam memberikan dorongan inovasi pada pengimplementasiannya. Meskipun demikian, Dinas Perhubungan Kota Binjai telah berusaha dalam meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan pelayanan secara gratis kepada pengguna Bus Trans Binjai.

Segala informasi dalam pengguna Bus Trans Binjai selama ini memang masih banyak menggunakan cara manual pada pengimplementasiannya. Penggunaan layanan Bus Trans Binjai telah mengalami peningkatan, hal ini dapat dilihat dari antusias masyarakat Kota Binjai yang sudah makin banyak menggunakan jasanya. Pelanggan akan merasakan bahwa mereka dapat dengan mudah menghubungi koperasi dan karyawannya jika koperasi memberikan kemudahan bagi pelanggan atau anggotanya

untuk berkomunikasi dengannya (Suryani, 2013). Tentunya, fasilitas dan informasi yang jelas akan mendukung peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh pengguna jasa layanan. Penggunaan layanan yang diberikan selama ini, memang masih dilakukan secara manual dan perlu peningkatan layanan yang berbasis aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kemudahan bagi masyarakat. Walaupun, dalam implementasinya Bus Trans Binjai memang masih banyak mengalami kekurangan dari segi layanan dan informasi. Akan tetapi, peningkatan kualitas layanan terus ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang lebih optimal. Sehingga, penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Binjai dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

#### **D. KESIMPULAN (CONCLUSION)**

Program Trans Binjai telah dirancang sejak 2016 dan bertujuan untuk memastikan transportasi massal lintas kelurahan yang nyaman dan hemat biaya yang dapat mencapai wilayah terdalam. Menurut Dinas Perhubungan Kota Binjai, penggunaan bus trans Binjai masih ditanggung oleh pemerintah setempat, tetapi tarif akan ditetapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam pengimplementasiannya Bus Trans Binjai terus berusaha meningkatkan pelayanan yang diberikan. Walaupun, selama ini pelayanan yang dilakukan masih secara manual pada penerapannya, sehingga banyak masyarakat yang masih belum mengetahui beberapa informasi yang jelas mengenai operasi Bus Trans Binjai ini. Hal tersebut, membuat Dinas Perhubungan Kota Binjai akan berusaha mendorong kedepannya akan menerapkan peningkatan layanan yang berbasis aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kemudahan bagi masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)**

- Al Rasyid, Rio Bagus Firmansyah. 2015. Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* : ISSN 2303-341X. Volume 3, Nomor 2, Mei-Agustus 2015
- Ali, K. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Percontohan Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada.
- Arif, Lukman. 2019. Kualitas Pelayanan Balai Pemberantasan Dan Pencegahan Penyakit Paru Di Pamekasan. *Jurnal Dinamika Governance FISIP UPN "Veteran" Jatim*. Volume 9 Nomor 1 April tahun 2019
- Creswell, W. John. 2014. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed)*. Edisi Ketiga. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2014. Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik. Gadjah Mada University press : Yogyakarta.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta.
- Hendriadi, A., Sulaiman, A. A., Suharyanto, Syahyuti, & Jamal, E. (2018). *Pelayanan Publik Transparan, Efisien dan Kredibel (II)*. IAARD Press: Jakarta.
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif ,Dan* Khaidir Ali (2023). *Optimalisasi Layanan Operasional Bus Trans Binjai Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Binjai*

R&D. Alfabeta: Bandung.

Suryani. 2013. *Perilaku Konsumen Di Era Internet: Implikasinya pada Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Tayyib, Muhammad. 2015. *Skripsi: Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*. Universitas Hasanuddin: Makassar.

Tjiptono, Fandy. 2014 *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang: Jakarta

Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Wibowo, Arif. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 11, Nomor 2, April 2014