

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar pelayanan minimal adalah sebuah kebijakan publik yang mengatur mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Dalam pelaksanaan pemberian pelayanannya, pemerintah harus berdasarkan pada Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, akan terjadi kesamaan standar dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat. Standar pelayanan minimal dalam dinas perhubungan kota kupang di bagi menjadi empat (4) bidang yaitu : angkutan jalan, angkutan sungai dan danau, angkutan penyebrangan dan angkutan laut.

Angkutan jalan adalah perpindahan orang dan/ atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Kendaraan adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas Rel, sedangkan kendaraan tidak bermotor adalah kendaraan yang di gerakan oleh tenaga manusia dan/ atau hewan. Angkutan sungai dan danau di lakukan dalam jaringan trayek tetap dan teratur atau tidak tetap dan tidak teratur. Jaringan trayek tetap dan teratur terdiri dari trayek utama yaitu menghubungkan antara pelabuhan sungai dan danau yang berfungsi sebagai pusat penyebrangan, dan trayek cabang yaitu menghubungkan antara pelabuhan

sungai dan danau yang berfungsi sebagai pusat penyebaran dengan yang bukan berfungsi sebagai pusat penyebaran atau antar pelabuhan sungai dan danau yang bukan berfungsi sebagai pusat penyebaran. Wilayah operasi angkutan sungai dan danau meliputi sungai, danau, waduk, rawa, anjir, kanal dan terusan.

Angkutan penyebrangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/ atau jaringan jalur kapal yang di pisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Standar pelayanan penumpang angkutan penyebrangan merupakan acuan bagi penyedia jasa. Penyedia jasa adalah penyedia jasa angkutan penyebrangan dan/ atau penyedia jasa pelabuhan penyebrangan. Pengguna jasa adalah setiap orang dan atau badan hukum yang menggunakan jasa penyebrangan.

Angkutan laut yaitu jasa/ transportasi angkutan barang untuk memenuhi kebutuhan pihak yang menyerahkan barang atas dasar konsinyasi atau penerima konsinyasi untuk melakukan pengapalan dan pengangkutan, pengurusan bea cukai, dan lain-lain kegiatan umum dilakukan oleh perusahaan/ bisnis jasa angkutan laut. Pemerintah pusat membuat kebijakan mengenai Standar Pelayanan Minimal, dalam pasal 10 ayat (1) Undang-Undang No. 32/2004 disebutkan bahwa Pemerintahan Daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya.

Standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen). Nilai strategis bagi Pemerintah Daerah yaitu Standar Pelayanan Minimal dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan

pelayanan sedangkan bagi masyarakat standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah. Dengan demikian, pelayanan yang bermutu/berkualitas harus melibatkan masyarakat dan disisi lain, pemerintah dituntut untuk bekerja secara efisien dan efektif dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

Ketentuan tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) diatur dalam surat edaran Menteri Dalam Negeri No. 100/756/OTDA/2002, kemudian diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah No. 65/2005. Pemahaman SPM secara memadai merupakan hal yang signifikan berkaitan dengan hak-hak konstitusional perorangan maupun kelompok masyarakat yang harus mereka peroleh dan wajib dipenuhi oleh pemerintah, berupa tersedianya pelayanan publik (pelayanan dasar) yang harus dilaksanakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Untuk mengetahui suatu instansi pemerintah sudah memenuhi SPM maka diperlukan suatu indikator, Indikator SPM adalah tolok ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran, sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM oleh pemerintah berupa masukan, proses, hasil dan/atau manfaat pelayanan.

Penetapan SPM oleh pemerintah pusat sebagai upaya untuk menjamin dan mendukung pelaksanaan urusan wajib oleh pemerintah Kabupaten/Kota dan sekaligus merupakan akuntabilitas Pemerintah Daerah kepada Pemerintah pusat dalam menyelenggarakan Pemerintahan Daerah. Pada tahun 2008, pemerintah melalui Kementrian atau lembaga pemerintah non kementrian (LPNK) mulai

menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Sampai saat ini Pemerintah telah menetapkan SPM sebanyak 15 (lima belas). SPM yang diterapkan pada pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yaitu : 1) Bidang Perumahan Rakyat, 2) Bidang Pemerintahan Dalam Negeri, 3) Bidang Sosial, 4) Bidang Kesehatan, 5) Bidang Pemberdayaan Perempuan, 6) Bidang Lingkungan Hidup, 7) Bidang Keluarga Berencana, 8) Bidang Pendidikan Dasar, 9) Bidang Ketenagakerjaan, 10) Bidang Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang, 11) Bidang Ketahanan Pangan, 12) Bidang Kesenian, 13) Bidang Komunikasi Dan Informasi, 14) Bidang Perhubungan, 15) Bidang Penanaman Modal.

Berbicara mengenai Standar pelayanan minimal (SPM) maka, Pelayanan pada Bidang Perhubungan adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar dalam penyediaan aksesibilitas transportasi yang merupakan urusan wajib Pemerintah Daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Dinas Perhubungan Kota Kupang menyusun rencana tahunan pencapaian SPM yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM.81 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Perhubungan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 2 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penerapan dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Bidang, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 tahun 2007 mengenai petunjuk teknis penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Target pencapaian adalah target yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah dalam mencapai SPM selama kurun waktu tertentu, termasuk perhitungan pembiayaan, dan membandingkannya dengan rencana pencapaian SPM yang

ditetapkan oleh Pemerintah. Berikut adalah data Standar Pelayanan Minimal Bidang Perhubungan pada Pemerintah Kota Kupang.

Tabel 1.1
Data Standar Pelayanan Minimal Dinas Perhubungan
Di Kota Kupang

No	Jenis Pelayanan Dasar		Standar Pelayanan Minimal		Ket
			Indikator	Nilai	
1.	Angkutan Jalan	a. Jaringan Pelayanan Angkutan Jalan	1) Tersedianya angkutan umum yang melayani wilayah yang telah tersedia jaringan jalan untuk jaringan jalan Kabupaten/Kota	98%	
			2) Tersedianya angkutan umum yang melayani jaringan trayek yang menghubungkan daerah tertinggal dan terpencil dengan wilayah yang telah berkembang pada wilayah yang telah tersedia jaringan jalan Kab/Kota.	75%	
		b. Jaringan Prasarana Angkutan Jalan	1) Tersedianya halte pada setiap Kabupaten/Kota yang telah dilayani angkutan umum dalam trayek.	91%	

			2) Tersedianya terminal angkutan penumpang pada setiap Kabupaten/Kota yang telah dilayani angkutan umum dalam trayek.	77%	
		c. Fasilitas Perlengkapan Jalan	Tersedianya fasilitas perlengkapan jalan (rambu, marka, dan guardrail) dan penerangan jalan umum (PJU) pada jalan Kabupaten/Kota.	98%	
		d. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor	Tersedianya unit pengujian kendaraan bermotor bagi Kabupaten/Kota yang memiliki populasi kendaraan wajib uji minimal 4000 (empat ribu) kendaraan wajib uji.	75%	
		e. Sumber Daya Manusia (SDM)	1) Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang terminal pada Kabupaten/Kota yang telah memiliki terminal.	75%	
			2) Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang pengujian kendaraan bermotor pada Kabupaten/Kota yang telah melakukan pengujian berkala kendaraan bermotor.	50%	

			3) Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang MRL, Evaluasi Andalalin, Pengelolaan Parkir pada Kabupaten/Kota.	42%	
			4) Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi sebagai pengawas kelaikan kendaraan pada setiap perusahaan angkutan umum	0%	
		f. Keselamatan	Terpenuhi standar keselamatan bagi angkutan umum yang melayani trayek di dalam Kabupaten/Kota.	33%	
2.	Angkutan Sungai dan Danau.	a. Jaringan Pelayanan Angkutan Sungai dan Danau	1) Tersedianya kapal sungai dan danau untuk melayani jaringan trayek dalam Kabupaten/Kota pada wilayah yang tersedia alur sungai dan danau yang dapat dilayari.	30%	
			2) Tersedianya kapal sungai dan danau yang melayani trayek dalam kabupaten/Kota yang menghubungkan daerah tertinggal dan terpencil dengan	30%	

			wilayah yang telah berkembang pada wilayah yang tersedia alur sungai danau yang dapat dilayari		
		b. Jaringan Prasarana Angkutan Sungai dan Danau	Tersedianya pelabuhan sungai dan danau untuk melayani kapal sungai dan danau yang beroperasi pada trayek dalam Kabupaten/Kota pada wilayah yang telah dilayari angkutan sungai dan danau.	40%	
		c. Keselamatan	Terpenuhinya standar keselamatan bagi kapal sungai dan danau yang beroperasi pada lintas antar pelabuhan dalam satu Kabupaten/Kota.	100%	
		d. Sumber Daya Manusia (SDM)	Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai kompetensi sebagai awak kapal angkutan sungai dan danau untuk daerah yang telah melayani angkutan sungai dan danau.	30%	

3.	Angkutan Penyeberangan	a. Jaringan Pelayanan Angkutan Penyeberangan	1) Tersedianya kapal penyeberangan yang beroperasi pada lintas dalam Kabupaten/Kota pada wilayah yang telah ditetapkan lintas penyeberangan dalam Kabupaten/Kota.	76%	
			2) Tersedianya kapal penyeberangan yang beroperasi pada lintas dalam Kabupaten/Kota untuk menghubungkan daerah tertinggal dan terpencil dengan wilayah yang telah berkembang pada wilayah yang telah ditetapkan lintas penyeberangan dalam kabupaten/Kota.	72%	
		b. Jaringan Prasarana Angkutan Penyeberangan	Tersedianya pelabuhan penyeberangan pada Kabupaten/Kota yang memiliki pelayanan angkutan penyeberangan yang beroperasi pada lintas penyeberangan dalam Kabupaten/Kota pada wilayah yang memiliki alur pelayaran.	67%	

		c. Keselamatan	Terpenuhinya standar keselamatan kapal penyeberangan dengan ukuran di bawah 7 GT dan kapal penyeberangan yang beroperasi pada lintas penyeberangan dalam Kabupaten/Kota.	11%	
		d. Sumber Daya Manusia (SDM)	Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai kompetensi sebagai awak kapal penyeberangan dengan ukuran di bawah 7 GT atau yang beroperasi di lintas penyeberangan dalam Kabupaten/Kota	0%	
4.	Angkutan Laut	a. Jaringan Pelayanan Angkutan Laut	1. Tersedianya kapal laut yang beroperasi pada lintas dalam Kabupaten/Kota pada wilayah yang memiliki alur pelayaran dan tidak ada alternatif angkutan jalan.	63%	

			2. Tersedianya kapal laut yang beroperasi pada lintas atau trayrrcceek dalam Kabupaten/Kota untuk menghubungkan daerah tertinggal dan terpencil dengan wilayah yang telah berkembang pada wilayah yang memiliki alur pelayaran dan tidak ada alternatif angkutan jalan.	38%	
		b. Jaringan Prasarana Angkutan Laut	Tersedianya dermaga pada setiap ibukota Kecamatan dalam Kabupaten/Kota untuk melayani kapal laut yang beroperasi pada trayek dalam Kabupaten/Kota pada wilayah yang memiliki alur pelayaran dan tidak ada alternatif angkutan jalan.	50%	
		c. Keselamatan	Terpenuhinya standar keselamatan kapal dengan ukuran di bawah 7 GT yang beroperasi pada lintas dalam Kabupaten/Kota.	17%	
		d. Sumber Daya Manusia (SDM)	Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai kompetensi sebagai awak kapal angkutan laut	0%	

			dengan ukuran di bawah 7 GT		
--	--	--	-----------------------------	--	--

Dengan adanya Standar Pelayanan Minimal di bidang perhubungan pada Dinas Perhubungan Kota Kupang diharapkan Daerah menjadi lebih baik dalam upaya memberikan pelayanan masyarakat khususnya di bidang perhubungan. Dinas Perhubungan Kota Kupang sebagai salah satu instansi Pemerintah Daerah dalam mensejahterakan masyarakatnya menetapkan berbagai Standar Pelayanan untuk dapat membantu masyarakat membangun perekonomian dengan berbagai indikator-indikator yang ditetapkan atau yang ditargetkan untuk mencapai berbagai standar pelayanan keselamatan masyarakat yang ada di Kota Kupang. Dengan demikian, Standar Pelayanan Minimal perlu diterapkan pada Dinas Perhubungan Kota Kupang.

Tabel 1.2
Realisasi Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Pada Dinas Perhubungan Kota Kupang Bidang Angkutan Jalan Tahun 2013-2016

No	Indikator	Target	Realisasi			
			2013	2014	2015	2016
1. Angkutan	a. Jaringan Pelayanan					

Jalan	<p>Angkutan Jalan</p> <p>1.) tersedianya angkutan umum yang melayani wilayah yang telah tersedia jaringan jalan untuk jaringan jalan kabupaten/kota.</p> <p>2.) tersedianya angkutan umum yang melayani jaringan trayek yang menghubungkan daerah tertinggal dan terpencil dengan wilayah yang telah berkembang pada wilayah yang tersedia jaringan jalan Kabupaten /Kota</p>	98%	95%	98%	98%	98%
	<p>b. Jaringan Prasarana Angkutan Jalan</p> <p>1.) tersedianya halte pada setiap Kabupaten/Kota yang telah dilayani angkutan umum dalam trayek</p> <p>2.) tersedianya terminal angkutan penumpang Pada setiap Kabupaten/ Kota yang telah di layani angkutan umum dalam trayek.</p>	91%	91%	89%	91%	100%
	<p>c. Fasilitas Perlengkapan Jalan</p> <p>1.) tersedianya fasilitas perlengkapan jalan (rambu, marka, guardrail, dll)</p> <p>2.) tersedianya fasilitas penerangan jalan umum (PJU)</p>	91%	77%	81%	91%	98%
	<p>d. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor</p> <p>1.) tersediannya unit pengujian kendaraan bermotor</p>	67%	50%	50%	50%	96%
	<p>e. Sumber Daya Manusia</p> <p>1.) tersedianya SDM di bidang terminal</p> <p>2.) tersedianya SDM di</p>	97%	50%	50%	50%	75%

	bidang pengujian kendaraan bermotor 3.) tersedianya SDM di bidang MRL, Evaluasi Andalalin, pengelolaan parkir. 4.) tersedianya SDM yang memiliki kompetensi pengawasan pengujian kendaraan bermotor.					
	f. Keselamatan 1.) terpenuhinya standar keselamatan bagi angkutan umum dalam Kabupaten/Kota	50%	38%	33%	33%	92%

Sumber : Data SPM dari Dinas Perhubungan Kota Kupang, 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat ditemukan beberapa masalah seperti pencapaian Standar Pelayanan Minimal yang tidak mencapai target yaitu pada tahun 2013 jaringan pelayanan angkutan jalan tidak mencapai target dengan realisasinya 95% dan pada tahun 2014-2016 realisasinya mengalami peningkatan sebesar 98% sehingga di katakan mencapai target. Dan untuk jaringan prasarana angkutan jalan pada tahun 2013 pencapaian realisasinya mencapai target yaitu sebesar 91% dengan targetnya 91% dan pada tahun 2014 capaian realisasi tidak mencapai target yaitu sebesar 89% dan pada tahun 2015 realisasinya naik lagi menjadi 91% dan itu mencapai target. Pada Tahun 2016 capaian Realisasi meningkat lagi menjadi 100% atau melebihi target yang telah di tetapkan. Dan fasilitas perlengkapan jalan pada tahun 2013 pencapaian realisasinya tidak mencapai target yaitu 77% dan pada tahun 2014-2016 realisasinya terus mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2014 realisasinya 81% ,tahun 2015 realisasinya meningkat lagi menjadi 91%,dan tahun 2016 realisasinya 98%. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada tahun 2013-2015 pencapaian

realisasinya tidak mencapai target yaitu sebesar 50% pada tahun 2016 realisasinya mengalami peningkatan yaitu sebesar 96%. Sumber daya manusia pada tahun 2013-2015 pencapaian realisasinya tidak mencapai target yaitu 5-% dan pada tahun 2016 realisasinya mengalami peningkatan menjadi 75% tetapi tidak mencapai target yang di tetapkan. Dan keselamatan pada tahun 2013 reaisasinya tidak mencapai target yaitu sebesar 38% dan pada tahun 2014-2015 realisasinya mengalami peningkatan menjadi 33% tetapi mencapai target dan pada tahun 2016 realisasinya melebihi target atau mengalami peningkatan menjadi 92%. Dari hasil wawancara bersama salah satu pegawai pegelola data mengenai Standar Pelayanan Minimal di Dinas Perhubungan Kota Kupang Sesuai data dan penjelasan di atas dapat di katatkan bahwa standar pelayanan yang di tetapkan oleh dinas perhubungan kota kupang ada yang mencapai target dan ada yang yang tidak mencapai target dan realisasi yang melebihi target.

. Dari latar belakang permasalahan yang terkait permasalahan pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal pada bidang perhubungan di Kota Kupang penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ **Faktor-Faktor yang mempengaruhi belum tercapainya Standar Pelayanan Minimal Pada Bidang Perhubungan Kota Kupang Tahun 2013-2016. Studi Kasus pada Dinas Perhubungan Kota Kupang**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut : Faktor- Faktor yang mempengaruhi belum tercapainya Standar Pelayanan Minimal pada Dinas Perhubungan Kota Kupang Tahun 2013-2016?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam Penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi belum tercapainya Standar Pelayanan Minimal pada Dinas Perhubungan Kota Kupang?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Dinas Perhubungan Kota Kupang

Diharapkan hasil penelitan ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan, yang berkaitan dengan Standar Pelayanan Minimal.

2. Bagi masyarakat

Hasil penelitan ini diharapkan menjadi sumber ke masyarakat agar masyarakat sadar bahwa pentingnya Standar Penelitian Minimal bagi kesejahteraan masyarakat.

3. Bagi peneliti

Dalam rangka menerapkan Ilmu Pengetahuan atau referensi bagi Peneliti lain untuk mengadakan penelitian lanjutan Tentang Analisis Penerapan Standar Pelayanan Minimal Pada Bidang Perhubungan