

**PENGAWASAN OPERASIONAL BUS TRANS METRO OLEH PD
PEMBANGUNAN KOTA PEKANBARU**

Oleh :

Melisa Wulandary

Pembimbing : Dr. Febri Yuliani, S.Sos, M.Si

(e-mail : melisawd@yahoo.com)

085376468844

Jurusan Ilmu Administrasi-Prodi Administrasi Publik-Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Standard operational procedure becomes the reference for operational oversight Trans Metro Pekanbaru bus, from an operational perspective to maximize service to customers, minimizing violations and maximizing efficiency in order to improve the quality of Trans Metro bus Pekanbaru to society.

This study aims to determine whether the operational supervision Trans Metro Pekanbaru bus in accordance with the existing field. This study used a qualitative descriptive method of data collection techniques such as interviews, observation, documents and literature studies.

Results of this research is the Trans Metro bus operational control by PD Pembangunan has not gone well because they found employees who lack an understanding of operating standards so that any offense and not the maximum service to the detriment of passengers. PD Pembangunan also respond to any complaints about the public so that such violation becomes protracted.

Keywords: Controlling, Standard Operational Procedures, Services

PENDAHULUAN

Jumlah penduduk kota bertuah ini tiap tahunnya bertambah. Mereka memerlukan jasa transportasi yang dapat dengan cepat melayani berbagai kebutuhannya. Saat ini jumlah kendaraan Pribadi di Kota Pekanbaru tidak sebanding dengan jumlah ruas jalan yang ada sehingga menyebabkan kemacetan, pemborosan penggunaan bahan bakar, kebisingan serta tingginya tingkat polusi dan pemandangan yang tidak enak karena lalu lintas yang semrawut. Sarana transportasi diperlukan untuk mengangkut orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu, seperti ke kantor, sekolah, bisnis dan untuk kegiatan lainnya. Untuk menyikapi masalah tersebut pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan kebijakan pelayanan transportasi perkotaan Sarana Angkutan Umum Massal (SAUM) dan diberi nama TRANS METRO PEKANBARU. Trans Metro Pekanbaru dilaksanakan berdasarkan surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP. 111 tahun 2009 dimana Kota Pekanbaru termasuk Kota Percontohan di bidang Transportasi. Tujuan dikembangkannya Bus TMP adalah untuk meningkatkan pelayanan transportasi yang baik kepada masyarakat dengan menciptakan suatu sistem angkutan umum yang efisien, berkualitas, dan berkelanjutan, sehingga dapat mendukung penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, nyaman, cepat, lancar serta dapat diandalkan. Hingga kini Bus TMP jumlahnya mencapai 75 bus dengan 11 rute dalam dan luar kota serta terdapat 140 halte

permanen dan 113 halte portable. Pengawasan adalah segenap kegiatan untuk meyakinkan dan menjamin bahwa tugas/pekerjaan telah dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, kebijaksanaan yang telah digariskan dan perintah (aturan) yang diberikan. Pengawasan penting dilakukan karena dapat menjadi tolak ukur dalam memberikan penilaian terhadap pekerjaan seseorang dalam sebuah organisasi. Dalam hal ini peneliti ingin melihat pengawasan Preventif yang dilakukan oleh PD Pembangunan. Dimana pengawasan Preventif adalah pengawasan yang bersifat mencegah. Mencegah artinya menjaga jangan sampai suatu kegiatan itu mengalami kesalahan atau tidak sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya. Standar Operasional Prosedur mengacu kepada Peraturan Menteri Perhubungan RI No: 10 Tahun 2012 tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal. Kenyataannya dilapangan masih tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada. Diantaranya terdapat berbagai keluhan dari masyarakat seperti kurangnya jumlah kursi yang nyaman dan layak pada bus TMP, kurangnya sarana seperti halte yang disediakan belum memadai dan nyaman, waktu yang cukup lama yang dibutuhkan masyarakat menunggu datangnya armada bus TMP kesetiap trayek yang telah dioperasikan, sopir bus TMP yang mengemudi dengan ugal-ugalan, pramugara/i berbuat curang menjual tiket transit, serta bus yang terkadang menambah kemacetan karena tidak mempunyai jalur sendiri seperti diberberapa titik jalan protokol. Maka PD Pembangunan pun

diharapkan dapat mengoreksi dan memperbaiki disetiap kesalahan/pelanggaran yang terjadi demi pelayanan transportasi yang layak untuk masyarakat kota Pekanbaru sesuai Standa Operasional Prosedur yang ada. Sehingga dengan begitu masyarakat dapat bersama-sama menikmati fasilitas SAUM dan beralih dari kendaraan pribadi. Maka dari itu penulis mengadakan penelitian dengan judul “Pengawasan Operasional Bus Trans Metro Oleh PD Pembangunan Kota Pekanbaru”.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu **“Bagaimana pengawasan operasional bus Trans Metro Oleh PD Pembangunan Pekanbaru?”**

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah **“Untuk mengetahui pengawasan operasional bus Trans Metro oleh PD Pembangunan Pekanbaru”**.

MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini memiliki manfaat yang mengarah kepada dua aspek berikut:

- a. Manfaat teoritis adalah sebagai bahan untuk menambah pengetahuan atau dapat menjadi tambahan ilmu tentang administrasi publik khususnya dibidang pengawasan. Serta untuk menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi penulis

mengenai pengawasan operasional bus Trans Metro Pekanbaru.

- b. Manfaat praktis adalah sebagai informasi bagi pembaca dan peneliti lain tentang pengawasan operasional bus Trans Metro Pekanbaru. Serta dapat menemukan sesuatu yang baru sehingga pengawasan operasional bisa berjalan sesuai yang di inginkan.

KONSEP TEORI

Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen dapat tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan. Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan untuk merancang sistem umpan balik informasi, untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan, untuk menetapkan apakah telah terjadi suatu penyimpangan tersebut, serta untuk mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan atau pemerintahan telah digunakan seefektif dan seefisien mungkin guna mencapai tujuan perusahaan atau pemerintahan. Dari beberapa pendapat tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengawasan merupakan hal penting dalam menjalankan suatu perencanaan. Dengan adanya pengawasan maka perencanaan yang diharapkan oleh manajemen dapat terpenuhi dan berjalan dengan baik.

Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya

kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan, melalui pengawasan tercipta suatu aktivitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauhmana pelaksanaan kerja sudah dilaksanakan. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauhmana kebijakan pimpinan dijalankan dan sampai sejauhmana penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja tersebut. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan. Menurut **Siagian (2006:112)** didalam organisasi fungsi pengawasan memiliki peran sangat penting, karena pengawasan merupakan suatu usaha untuk menjamin kelancaran pekerjaan sehingga dapat berdaya guna dan berhasil guna. Pengawasan berarti proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Dari uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa pengawasan dan perencanaan mempunyai hubungan yang erat. Penempatan perencanaan merupakan pedoman bagi pencapaian tujuan kegiatan tersebut sedangkan pengawasan merupakan pengendalian dan evaluative terhadap proses kegiatan yang telah direncanakan. Dengan demikian jelas bahwa tanpa perencanaan pengawasan tidak mungkin dilaksanakan karena tidak ada pedoman untuk melakukan

pengawasan tersebut. Sebaliknya perencanaan tanpa adanya pengawasan akan berarti timbulnya penyimpangan-penyimpangan yang semua tanpa ada alat untuk mencegahnya.

Sedangkan menurut **Manullang (2001:173)** pengawasan adalah suatu proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan mengoreksinya bila perlu dengan maksud supaya pelaksanaan sesuai dengan rencana semula. Tujuan utama dari pengawasan adalah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Dalam proses pengawasan secara umum menurut M. Manullang terdiri dari tiga fase, yaitu :

1. Menetapkan alat pengukur/standard
2. Mengadakan penilaian
3. Mengadakan perbaikan

Menurut **Maringan (2004: 61)** menyatakan tujuan pengawasan adalah sebagai berikut:

- a. Mencegah dan memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan.
- b. Agar pelaksanaan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan perusahaan dapat tercapai, jika fungsi pengawasan dilakukan sebelum terjadinya penyimpangan-penyimpangan sehingga lebih bersifat mencegah (preventive control). Dibandingkan dengan tindakan-tindakan pengawasan sesudah terjadinya penyimpangan, maka tujuan pengawasan adalah menjaga hasil pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode seperti wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen, data, status fenomena berdasarkan fakta-fakta yang ada. Dimana peneliti melihat fenomena seperti yang dijelaskan pada latar belakang sebelumnya dan menganalisisnya melalui pendekatan kualitatif dengan menggunakan indikator karakteristik organisasi dan karakteristik lingkungan (intern dan ekstern).

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Pembangunan Kota Pekanbaru. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini bisa diartikan sebagai suatu proses pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang hendak diambil, kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu, asalkan tidak menyimpang dari ciri-ciri sampel yang ditetapkan. Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

1. Staf Analisis PD Pembangunan
2. Staf HRD PD Pembangunan
3. Masyarakat

Jenis Pengumpulan Data terbagi atas:

a) Data Primer

Adalah data yang diperoleh langsung dari hasil pengamatan penelitian yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti, serta pengamatan merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya. Data primer dalam penelitian ini adalah melalui wawancara dan observasi mengenai Standart Operasional Prosedur sehubungan dengan Pengawasan Operasional Bus Trans Metro Pekanbaru.

b) Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh dalam bentuk data yang sudah berupa dokumen atau catatan seperti literatur, laporan-laporan, surat kabar, majalah dan lampiran data lain yang dipublikasikan.

Teknik pengumpulan data mempunyai peran yang penting, karena menyangkut valid atau tidaknya data yang dikumpulkan. Oleh karena itu pengumpulan datanya meliputi wawancara, observasi dan dokumen. Penelitian ini berfokus pada suatu objek penelitian tertentu dan menganalisisnya sebagai fenomena.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengawasan Operasional Bus Trans Metro Oleh PD Pembangunan Kota Pekanbaru.

Pada bab ini, penulis menguraikan hasil penelitian dan pembahasan yang berdasarkan pengamatan dan wawancara mendalam tentang pengawasan operasional bus Trans Metro oleh PD Pembangunan kota Pekanbaru. Suatu Pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya

pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasinya itu sendiri, bagi para pekerjanya, dan penggunaannya. Dengan tindakan pengawasan akan dapat diketahui apakah hasilnya sudah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan apabila ternyata ada penyimpangan dari rencana, dapat segera diketahui dan selanjutnya diadakan tindakan perbaikan dan penyesuaian agar hasil pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan. SOP bus TMP mengacu kepada Peraturan Menteri Perhubungan RI No: 10 Tahun 2012 tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal, menyatakan bahwa Standart Pelayanan Minimal merupakan acuan bagi penyelenggara angkutan massal berbasis jalan dalam menjalankan SOP dan memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Standart pelayanan minimal sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Jenis pelayanan
- b. Mutu pelayanan

Tujuan utama dari pengawasan adalah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Dalam proses pengawasan secara umum menurut M.Manullang terdiri dari tiga fase, yaitu :

1. Menetapkan alat pengukur/standart

Dalam pelaksanaan pengawasan alat pengukur atau penilainya adalah merupakan standar, yaitu dapat berupa rencana, program kerja, atau standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, hal ini adalah merupakan fase pertama dari pengawasan. Semua kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu standart yang

ditetapkan sebuah organisasi harus sesuai yang direncanakan diawal sehingga pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik.

Alat penilai atau standart pada umumnya terdapat SOP bagi pelaksanaan pekerjaan. Bila ini tidak diketahuinya, maka ia akan meraburaba ke mana kegiatannya itu harus diarahkan. Untuk mencapai maksud yang sama, yakni bawahan memahami standar yang digunakan atasannya, maka standar tersebut dapat dikembangkan atas suatu dasar bersama. Dengan kata lain atasan dan bawahan bekerja dalam menetapkan apa yang menjadi standar hasil pekerjaan bawahan tersebut.

2. Mengadakan Penilaian

Penilaian ini berarti membandingkan hasil suatu pekerjaan atau kegiatan dengan alat pengukur tadi. Dalam fase inilah akan terlihat apakah suatu pekerjaan atau kegiatan sesuai dengan rencana, kebijakan dan standart operasional prosedur (SOP). Tapi dalam hal ini standart yang ada belum dapat dipenuhi dengan maksimal karena organisasi tersebut belum sepenuhnya melakukan pengawasan sehingga terdapat pelanggaran-pelanggaran dilapangan yang berdampak kepada masyarakat pengguna bus TMP. Agar alat penilai itu diketahui benar oleh bawahan, maka alat penilai itu harus dikemukakan, dijelaskan kepadanya. Ini memang perlu, agar dengan demikian bawahan mengetahui apa yang harusnya dicapainya dengan menyelesaikan tugas-tugasnya itu. Penilaian dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan. Pelaksanaan kegiatan harus diketahui secara riil, sebab pengetahuan

mengenai kegiatan dalam kondisi riil akan dapat diambil langkah-langkah konkret berdasarkan pelayanan yang dibutuhkan yaitu, pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung.

Tabel 3.4
Jumlah pengaduan Tahun 2014

Instrumen	Jumlah Pengaduan
SMS	189 pengaduan
<i>Call center</i>	480 pengaduan
Total	669 pengaduan

Sumber: PD Pembangunan kota Pekanbaru

Pengaduan-pengaduan tersebut tidak luput pula dari ketidak tanggapnya pegawai PD Pembangunan dalam merespon pengaduan masyarakat. Mengadakan penilaian terdapat manfaat yang berguna untuk kedepannya agar tidak melakukan pelanggaran yang sama dan dapat meminimalisir kesalahan.

3. Mengadakan Perbaikan

Pada fase ketiga adalah mengadakan tindakan perbaikan. Tindakan perbaikan ini merupakan solusi dari tahap kedua. Maksudnya apabila pada fase kedua ditemukan ketidak-sesuaian antara rencana, kebijaksanaan atau bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dengan kenyataan dari suatu hasil pekerjaan atau kegiatan, atau dengan kata lain berdasarkan penilaian pada fasekedua ditemukan penyimpangan atau penyelewengan.

Tindakan perbaikan tersebut menurut M. Manullang diartikan sebagai tindakan yang diambil untuk menyesuaikan hasil suatu pekerjaan

yang menyimpang agar sesuai dengan standard atau rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan hal tersebut di atas dapat dipahami bahwa tindakan perbaikan ini adalah konsekuensi dari hasil pengawasan, yaitu setelah diadakan penilaian ditemukan adanya penyimpangan. Oleh karena itu tindakan perbaikan yang dimaksudkan di atas adalah sama dengan tindak lanjut pengawasan dalam arti yang lebih luas. Dikatakan demikian karena tindak lanjut pengawasan di samping mengadakan tindakan perbaikan juga memberikan sanksi kepada subjek yang melakukan penyimpangan.

Tindakan perbaikan ini dilakukan apabila, proses dan hasil kerja terdapat penyimpangan dari standart yang ditentukan, akan tetapi apabila proses dan hasil kerja telah sesuai dengan standart maka yang harus dilakukan adalah peningkatan. Tindakan perbaikan terhadap penyimpangan-penyimpangan harus dibuatkan skala prioritas dalam penanganannya. Dengan tindakan perbaikan diartikan, tindakan yang diambil untuk menyesuaikan hasil pekerjaan nyata yang menyimpang agar sesuai dengan standar atau rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Tindakan perbaikan itu tidak serta merta dapat menyesuaikan hasil pekerjaan yang senyatanya dengan rencana atau standar. Oleh karena itulah, perlu sekali adanya laporan-laporan berkala sehingga segera sebelum terlambat dapat diketahui terjadinya penyimpangan-penyimpangan, serta dengan tindakan perbaikan yang akan diambil, pelaksanaan pekerjaan seluruhnya dapat diselamatkan sesuai dengan rencana. Adapun tujuan

dilakukannya tindakan perbaikan terhadap pengoperasian bus TMP adalah supaya menghindari terjadinya pelanggaran yang sama terulang kembali. Dan kedepannya penerapan SOP dalam pengoperasian bus TMP dapat berjalan dengan semestinya. Begitu juga dengan mengadakan perbaikan diharapkan terus dapat berjalan sehingga kekurangan tersebut bisa ditutupi dan pelanggaran yang ada sebelumnya tidak berlarut-larut. Dan mengadakan perbaikan menjadi solusi atas kekurangan, pelanggaran dan penyimpangan selama ini.

SIMPULAN

Setelah pembahasan yang dilakukan penulis dalam BAB III tentang pengawasan operasional bus Trans Metro oleh PD Pembangunan kota Pekanbaru terhadap pelaksanaan Standart Operasional Prosedur, maka dapat diambil kesimpulan bahwa, PD Pembangunan dalam menjalankan pengoperasian bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) kurang melakukan pengawasan dengan baik dan tepat dibagian operasionalnya yang berdampak ditemukannya pelanggaran dan penyimpangan. Standart operasional prosedur dalam hal ini menjadi panduan dalam menjalankan bus TMP, dalam pengoperasiannya banyak ditemukan pelanggaran terhadap standart yang ada seperti halnya, kecepatan bus diatas 50km/jam, halte yang rusak, pramugara/i yang curang, kurangnya pengawasan dan sebagainya. Pelanggaran yang ada sangat mempengaruhi pengguna bus TMP karena kurangnya rasa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Dengan

adanya penyimpangan tersebut maka penting untuk PD Pembangunan melakukan evaluasi lebih lanjut dan pengawasan yang lebih detail lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan.** 2011. *Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Jakarta: Prenada Media Grup
- Manullang, M.** 2001. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Sondang, Siagian.** 2006. *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara: Jakarta
- Simbolon, Maringan Masry,** 2004. *Dasar-Dasar dan Administrasi Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sugiyono.** 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta