



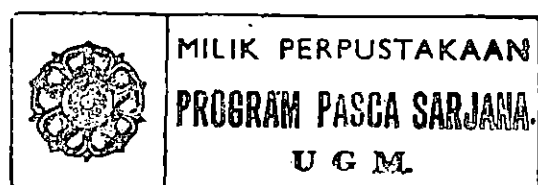
Kompleksitas permasalahan di seputar pengelolaan pelayanan transportasi umum perkotaan yang belum terselesaikan, menyebabkan gagalnya peningkatan kualitas pelayanan transportasi umum perkotaan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan. Dari dalam organisasi, Dinas Perhubungan tidak lepas dari berbagai kendala internal. Belum lagi dengan berbagai masalah sosial kemasyarakatan seperti pencopetan, gangguan pengamen, pedagang asongan, juga kurangnya masyarakat untuk turut serta menjaga ketertiban dan keamanan bis kota. Kesemua itu, memerlukan pemikiran mengenai strategi yang tepat dalam peningkatan kualitas pelayanan transportasi umum perkotaan, tidak saja dalam penyajian pelayanan melalui bis kota, namun juga mencakup kelembagaan yang kuat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi isu-isu strategis yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan DIY dan merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan transportasi umum yang dapat dilakukan. Pengidentifikasi isu-isu strategis dilakukan dengan memperhatikan mandat, visi dan misi, lingkungan internal dan lingkungan eksternal Dinas Perhubungan DIY, sedangkan alternatif strategi dirumuskan dari hasil analisis SWOT, dengan menyelaraskan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki dengan peluang dan ancaman yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan DIY.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif-eksploratif dengan teknik pengumpulan data primer melalui kuesioner, wawancara mendalam (*depth interview*) dan observasi langsung di lapangan; sedangkan data sekunder melalui teknik dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan matriks SWOT.

Berdasar hasil analisis yang dilakukan, dapat diidentifikasi enam isu strategis, yaitu: a) bagaimana meningkatkan peran serta masyarakat untuk bersama – sama memelihara dan menjaga ketertiban dan keamanan di dalam perjalanan, b) bagaimana mengembangkan akses informasi kepada masyarakat c) bagaimana meningkatkan kualitas pengoperasian bis kota, d) bagaimana mengarahkan perilaku pengemudi yang baik, e) bagaimana menyediakan prasarana jalan dan fasilitas kelengkapan bis kota yang memadai, f) bagaimana melakukan pengawasan dan pengendalian yang efektif. Pada akhirnya, prioritas strategi yang dirumuskan memerlukan perubahan arah menuju pengelolaan transportasi umum perkotaan yang partisipatif.

Pengelolaan transportasi umum perkotaan perlu dilihat dalam perspektif baru, tidak saja pengelolaan yang berorientasi pada efektifitas dan efisiensi, namun juga harus mempertimbangkan aspek peran serta masyarakat dengan melalui pengembangan akses informasi. Dengan demikian, strategi peningkatan pengelolaan transportasi umum perkotaan harus berubah dari "*traffic management*" menjadi "*social participative management*", dimana masyarakat pemakai jasa bis kota mempunyai andil yang besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan transportasi umum perkotaan. Atau dengan kata lain, strategi peningkatan kualitas pelayanan transportasi umum perkotaan tidak dapat dipisahkan dari konteks permasalahan masyarakat perkotaan dan mampu mengakomodasi kebutuhan mereka.





ABSTRACT

The unsolved and complex problems of city public transportation which have been faced by The Dinas Perhubungan DIY, has resulted in the institution's failure to improve the quality of city public transportation service.

These complexities are consequences of various internal and external factors. The former factors are the institution's complicated bureaucracy and ineffecient managerial aspects, and the latter are social problems, such as pickpockets, street musicians, street vendors, and the lack of public participation to keep the city buses convenient and safe. Surely, the problems need serious considerations and proper strategic planning to improve the city public transportation service, including a better and a more professional management.

The purpose of this research is to identify strategic issues which are faced by the Dinas Perhubungan DIY, and to formulate a new strategic in improving the quality of city public transportation. The identification processes were based on the mandate, vision and mission, internal and external environment of the Dinas Perhubungan DIY. An alternative strategy was also formulated on the basis of SWOT analysis results aim at harmonizing the Strength and Weakness, Opportunities and Treaths which have been faced by the Dinas Perhubungan DIY.

This research utilize the descriptive-explorative methodology, with primary data collecting through questionnaires, depth interviews and field observations. The secondary data will be collected through documentation processes, and then the data will be analysed with SWOT matrixes.

According to the analysis result, the problems can be categorized into six strategic issues as follow: a) How to rise public contribution to keep the city buses' convenience and safety? b) How to develop an easy access of the information for public interest? c) How to develop a better operational of the city buses? d) How to improve the buses driver attitude? e) How to provide better infrastructures and adequate buses facilities? f) How to run an effective supervision and control over the system? Lastly, the formulated strategic priorities need to be aimed at a participative city public transportation.

A new perspective should be applied on the city public transportation management, not only from the effectiveness and efficiency of the management orientation, but also have to consider public participations by information facilities developments.

As a consequence, the managerial strategic on the city public transportation management have to be shifted from the "traffic management" into "social participative management", in which the public are enabled to have a broader participation in improving the quality of city public transportation service. On the other words, the improvement of the city public transportation service quality cannot be separated from its social context and it should accomadate the public needs.