

## KINERJA PEGAWAI DINAS PERHUBUNGAN PADA BIDANG ANGKUTAN DALAM PELAYANAN ANGKUTAN KOTA DI KOTA CIREBON

**Fani Maharani Sofyan<sup>1</sup>, Moh. Sutarjo<sup>2</sup>, Siti Khumayah<sup>3</sup>, Aghnia Dian Lestari<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya, Universitas Swadaya Gunung Jati,  
Indonesia

<sup>4</sup>Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya, Universitas Swadaya Gunung Jati,  
Indonesia

*E-mail:* [fanimaharani@gmail.com](mailto:fanimaharani@gmail.com)

### ABSTRAK

Banyak gejala-gejala yang belum sesuai terkait optimalnya pelayanan angkot di Kota Cirebon. Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Pada Bidang Angkutan Dalam Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Cirebon. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan mengambil lokasi penelitian di Dinas Perhubungan Kota Cirebon pada Bidang Angkutan. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Seksi Perencanaan Jaringan Trayek. Sedangkan informan pendukungnya yaitu Sopir Angkot dan Penumpang Angkot. Teknik pengumpulan data yang digunakan merupakan studi kepustakaan, studi lapangan (observasi, wawancara dan dokumentasi). Sedangkan teknik pengujian keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan angkot di kota Cirebon yaitu program peningkatan pelayanan angkot, identifikasi angkot, pengecekan uji kelayakan angkot dan evaluasi trayek angkot, efektivitas dan efisiensi angkot, keterampilan dan semangat kerja dalam pelayanan angkutan kota. Penelitian ini diperoleh hasil bahwa permasalahan terhadap pelayanan angkot di kota Cirebon belum optimal dan bersifat elementer yang masih mampu diatasi melalui pendekatan solusi peningkatan kinerja yang berkelanjutan yang di lakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Cirebon.

**Kata Kunci:** Kinerja, Pelayanan, Bidang Angkutan, Transportasi, Uji Berkendara

### LATARBELAKANG

Keberhasilan pembangunan sangat dipengaruhi oleh peran transportasi sebagai unit nadi kehidupan politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan. Sistem jaringan transportasi dapat dilihat dari segi

efektivitas, dalam arti selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, rendah polusi serta segi efisiensi dalam arti beban publik rendah dan utilitas tinggi

dalam suatu kesatuan jaringan sistem transportasi.

Perkembangan transportasi volume/ transportasi dari waktu ke waktu terus berkembang pesat. Aktivitas manusia yang disertai dengan pergerakan dan perpindahan tempat, sehingga untuk melakukan perpindahan yang cukup jauh dibutuhkan suatu transportasi. Transportasi (angkutan umum perkotaan) sangat menentukan pengembangan suatu wilayah, disebabkan dapat memperlancar pergerakan manusia, barang, jasa, serta informasi.

Angkutan kota (angkot) adalah angkutan dari suatu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kota/wilayah dengan menggunakan mobil penumpang umum yang terkait dalam trayek. Dengan kata lain, keberadaan angkot ditujukan dalam membantu mobilitas masyarakat dalam kota. Angkot juga dianggap sebagai angkutan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bertransportasi karena angkot memiliki banyak trayek baik dari trayek utama sampai dengan trayek ranting. Sayangnya angkot yang seharusnya dapat memenuhi kebutuhan

masyarakat, semakin hari semakin menjadi kurang diminati oleh masyarakat. Sehingga banyak masyarakat yang beralih pada angkutan pribadi. Dengan dampak tingkat kemacetan yang semakin tinggi. Begitu juga Kota Cirebon yang juga memiliki tingkat mobilitas yang tinggi dimana penggunaan angkutan pribadi juga semakin bertambah dan peminat angkot semakin menurun. Salah satu penyebab kurang diminati angkot, saat ini angkot dipersepsikan oleh masyarakat dengan kualitas pelayanan yang buruk. Sehingga masyarakat banyak beralih pada kendaraan pribadi.

Maraknya kejahatan di angkutan umum perkotaan membuat orang semakin khawatir. Misalnya saja kini Dishub banyak merazia angkot berkaca gelap di terminal-terminal, sering terjadinya kecelakaan, manusia sebagai pengemudi merupakan faktor yang paling dominan dalam kecelakaan. Hampir semua kecelakaan didahului dengan pelanggaran rambu-rambu lalu lintas.

Pelanggaran dapat terjadi karena sengaja melanggar karena ketidaktahuan terhadap arti peraturan

yang berlaku ataupun tidak melihat ketentuan yang diberlakukan atau pura-pura tidak tahu. Selain itu manusia sebagai pengguna jalan raya sering sekali lalai bahkan ugal-ugalan dalam mengendarai kendaraan, tidak sedikit angka kecelakaan lalu lintas diakibatkan karena membawa kendaraan dalam mabuk, mengantuk, dan mudah terpancing oleh pengguna jalan lainnya. Kapasitas isi kendaraan umum yang melebih-lebihkan isi yang seharusnya, memberhentikan kendaraan tidak sesuai dengan ketentuan yang ada dan kurang terawatnya kendaraan. Serta melanggar jalur trayek yang telah ditetapkan. Sebenarnya bagaimana kondisi angkot yang layak selain dari segi kaca agar masyarakat semakin tahu dan waspada.

Mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek (Permenhub 98/2013) sebagaimana diubah dengan Peraturan Atas Peraturan Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan

Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek (Permenhub 29/2015). Pada dasarnya, perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dalam trayek wajib memenuhi standar pelayanan minimal angkutan orang dalam kendaraan bermotor umum dalam trayek.

Berdasarkan segi keselamatan diatur oleh salah satunya menyangkut awak kendaraan yang meliputi: Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan, kompetensi pengemudi, kondisi fisik dan jam istirahat pengemudi. Selain itu, terkait keselamatan diatur juga mengenai sarana dan prasarana kendaraan.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kinerja itu berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja

atau hasil dari pekerjaan. Berbicara mengenai kinerja erat kaitannya dengan cara mengadakan penilaian seseorang sehingga perlu diterapkan standar kerja.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pasal 76 tentang Penilaian kinerja PNS dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil, dan manfaat yang dicapai, serta perilaku PNS.

Kinerja pegawai Dinas Perhubungan dalam bidang angkutan bisa dikatakan telah dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku. Permasalahan yang muncul hanya bersifat elementer yang masih mampu diatasi melali pendekatan yang berkelanjutan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan terhadap para pegawai yang ada di Dinas Perhubungan Kota Cirebon dan para supir angkot yang ada di Kota Cirebon. Adapun permasalahan yang ditemukan yaitu: Motivasi kerja yang menurun, Kurangnya pemantauan dari pegawai terhadap angkot yang tidak layak

beroperasi, Kurangnya penyuluhan kepada para pengemudi angkot dalam mengikuti kegiatan pelatihan mengemudi angkot.

Permasalahan ini tentu akan berpengaruh pada pelaksanaan program peningkatan pelayanan angkutan apabila tidak diatasi secepatnya. Belum tercapainya target mungkin dapat dijadikan salah satu wujud dari kurang optimalnya kinerja pegawai Dinas Perhubungan Kota Cirebon dalam mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Hal ini menunjukkan indikasi bahwa petugas yang ada di Dinas Perhubungan Kota Cirebon belum menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang penulis gunakan untuk penelitian adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Alasan penulis memilih metode penelitian kualitatif adalah karena penelitian yang dilakukan bukan untuk mencari hubungan antar variabel, akan tetapi dilakukan untuk menggali,

menemukan, menjelaskan dan memaparkan tentang penelitian.

Penelitian kualitatif juga memungkinkan adanya kedekatan emosional karena kepribadian peneliti tidak dibuat netral, seperti cara berfikir positif untuk mencapai kebenaran obyektif, tetapi sebaliknya kepribadian peneliti (faktor subyektif) diangkat ke permukaan sebagai cara untuk menarik informasi.

Pada penelitian kualitatif pemilihan informan tidak selalu menjadi wakil dari seluruh objek penelitian, tetapi yang terpenting informan memiliki pengetahuan yang cukup serta mampu menjelaskan keadaan sebenarnya tentang objek penelitian.

Teknik pemilihan informan menggunakan teknik *purposive (purposive sampling)* dalam teknik ini peneliti memilih sampel sesuai kebutuhan. Menentukan informan kunci yaitu orang-orang yang paling banyak mengetahui tentang masalah yang diteliti, dan informan pendukung yaitu orang-orang di luar informan kunci yang dapat memberikan informasi pelengkap

atau tambahan yang diperlukan penelitian.

Rincian informan yang digunakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Informan Kunci
  1. Kepala Seksi Perencanaan Jaringan Trayek
  2. Kepala UPT PKB
- b. Informan Pendukung
  1. Sopir Angkutan Kota Cirebon
  2. Penumpang Angkot

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan
2. Studi lapangan
  - a. Observasi atau pengamatan
  - b. Wawancara
  - c. Dokumentasi

Teknik keabsahan data dalam penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik triangulasi, menurut Sugiyono (2016) teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Melalui teknik

pengujian keabsahan data, penulis menggunakan teknik triangulasi dengan membandingkan berbagai data yang diperoleh dengan cara *check*, *recheck*, dan *cross check* terhadap data itu.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif, yaitu suatu penulisan yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian berlangsung. Kemudian data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan serta dibantu dengan keterangan tambahan yang dapat mendukung sebuah penelitian.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dibagi menjadi tiga tahapan, tahapan yang pertama yaitu Bagaimana Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan pada Bidang Angkutan Dalam meningkatkan Pelayanan Angkutan Kota di Kota Cirebon, faktor apa saja yang menjadi penghambat Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan pada Bidang Angkutan dalam meningkatkan Pelayanan Angkutan Kota di Kota Cirebon dan tahapan yang ketiga upaya apa yang telah di lakukan

dalam mengatasi hambatan pada Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan pada Bidang Angkutan Dalam meningkatkan Pelayanan Angkutan Kota di Kota Cirebon.

Berdasarkan hasil observasi peneliti mencari tahu tentang Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan pada Bidang Angkutan dalam meningkatkan Pelayanan Angkutan Kota di Kota Cirebon. Apakah kinerja dalam pelayanan yang telah dibuat sudah berjalan atau belum. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data di dasarkan pada instrumen penelitian seperti observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan suatu informasi dan kemudian dianalisis oleh peneliti.

### **A. Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan pada Bidang Angkutan Dalam meningkatkan Pelayanan Angkot di Kota Cirebon**

Pelayanan angkot di kota cirebon menjadi salah satu prioritas yang di lakukan Dinas Perhubungan Kota Cirebon dalam mewujudkan peningkatan pelayanan angkot di Kota Cirebon. Dalam pelaksanaan proses pelayanan harus di dasarkan pada

situasi dan kondisi saat ini. Pelayanan angkot dikota Cirebon masih belum optimal yang disebabkan oleh kinerja pegawai yang menurun dan pemantauan dari pegawai Dishub terhadap angkot yang tidak layak beroperasi masih banyak ditemukan. Oleh karena itu Dinas Perhubungan Kota Cirebon harus mencari solusi dalam menangani permasalahan yang ada sehingga peningkatan pelayanan Angkutan Kota di Kota Cirebon tercapai.

Pada saat ini Dinas Perhubungan Kota Cirebon telah meningkatkan pelayanan angkot di kota Cirebon, antara lain dengan melakukan pelayanan angkot untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang optimal dalam pelayanan angkutan kota, maka perlu terus ditingkatkan dalam menciptakan suatu sistem transportasi di wilayah Kota Cirebon yang memadai, efisien, cepat, aman, dan nyaman sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bermanfaat bagi semua pihak.

Pada tahapan pelayanan tentu memiliki dimensi tersendiri. Oleh karena itu penulis akan menjelaskan

setiap dimensi pelayanan yang di dalamnya terdapat parameter, ada tiga dimensi kinerja pegawai, yaitu: (Wirawan, 2009)

1. Hasil Kerja
2. Perilaku Kerja
3. Sifat Pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan

### **1. Hasil Kerja**

Hasil kerja adalah keluaran kerja dalam bentuk barang dan jasa yang dapat dihitung dan diukur kualitas dan kuantitasnya, sebagai dasar utama dalam penilaian efisiensi pelayanan masyarakat adalah adanya hasil kerja daripada kinerja pegawai pemerintahan dalam pelayanan masyarakat, baik dilihat dari segi kuantitas hasil pelayanan maupun dilihat dari segi kualitas pelayanannya. Dari tujuan yang dirumuskan dengan jelas dan lengkap itu dapat ditarik kesimpulan tentang besar kecilnya hasil kerja para pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Cirebon.

#### **a. Pelayanan Angkot di Dinas Perhubungan**

Pelayanan angkutan kota yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman. Selain itu keberadaan angkutan kota ditinjau dari kaca mata per lalu-lintasan keberadaan angkutan kota penumpang mengandung arti pengurangan volume lalu lintas kendaraan pribadi. Hal ini dimungkinkan angkutan kota penumpang bersifat angkutan massal.

Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai pelayanan pemantauan terhadap angkot yang tidak layak beroperasi terlihat pegawai dishub sudah terjun langsung ke lapangan untuk melakukan tindak teguran/sanksi kepada sopir angkot akan tetapi belum optimal dikarenakan kekurangan SDM. Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai pelayanan angkot pada Dinas Perhubungan dalam peningkatan pelayanan angkot di Kota

Cirebon sudah berjalan baik sesuai program.

#### **b. Efektifitas dan Efisiensi Angkot**

Pelayanan angkot mencakup dua arti, yaitu efektifitas dan efisiensi. Efektifitas meliputi penilaian terhadap hasil dari suatu sistem pelayanan, sedangkan efisiensi merupakan ukuran penilaian terhadap cara untuk mencapai hasil tersebut. Ukuran efektifitas digunakan untuk membandingkan hasil akhir dan dampak pelayanan terhadap tujuan yang telah ditetapkan. Ukuran efisiensi digunakan untuk mengevaluasi suatu sistem dengan cara membandingkan hasil dengan usaha yang dilakukan untuk memperoleh hasil tersebut.

Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai efektifitas dan efisiensi angkot pada Dinas Perhubungan Kota Cirebon sudah cukup baik hanya ada kendala dari pengusaha angkot nya saja yang belum



meremajakan angkotnya agar angkot tersebut layak dan nyaman digunakan.

## 2. Perilaku Kerja

Ketika berada ditempat kerjanya, seorang pegawai mempunyai dua perilaku yaitu perilaku pribadi dan perilaku kerja. Perilaku pribadi adalah perilaku yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan, misalnya cara berjalan, cara berbicara dan cara makan. Perilaku kerja adalah perilaku pegawai yang ada hubungannya dengan pekerjaan, misalnya kerja keras, ramah terhadap pelanggan dan cara berjalan yang tegak.

### a. Disiplin Pegawai

Disiplin pegawai merupakan aspek penting dalam organisasi. Sumber daya manusia yang memiliki disiplin kerja yang tinggi sangat penting perananannya dalam usaha mencapai keberhasilan tujuan organisasi. Hal ini disebabkan karena sumber daya manusia dengan berbagai bakat, karya, kreativitas dan dorongan

merupakan penggerak utama organisasi. Untuk dapat tercapainya disiplin kerja pegawai, banyak faktor yang mempengaruhi baik faktor dari luar maupun dari dalam diri setiap aparatur. Kinerja aparatur Dinas Perhubungan Kota Cirebon dalam pelayanan angkot sudah berjalan dengan baik apabila perilaku pekerjaan yang ditetapkan dan dilaksanakan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai disiplin pegawai Dinas Perhubungan Kota Cirebon sudah cukup baik dan bertanggung jawab akan tupoksi nya masing-masing.

### b. Perilaku Yang Di Isyaratkan Oleh Kode Etik

Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai kode etik yang diterapkan di Dinas Perhubungan Kota Cirebon sudah diterapkan dengan baik oleh seluruh pegawai dalam melayani masyarakat dengan baik sesuai SOP.

### c. Sifat Pribadi Yang Ada Hubungannya Dengan Pekerjaan

Sifat pribadi pegawai yang di perlukan dalam melaksanakan pekerjaannya. Sebagai manusia, pegawai mempunyai banyak sifat pribadi yang di bawa sejak lahir dan diperoleh ketika dewasa dari pengalaman kerjanya. Untuk melaksanakan suatu jenis pekerjaan, diperlukan sifat pribadi tertentu. Suatu pekerjaan hanya dapat dikerjakan oleh seorang pegawai jika mempunyai sifat pribadi tertentu. Misalnya, seorang anggota tentara harus mempunyai sifat pribadi yang pemberani dan segan membunuh musuh ketika berperang.

### 3. Keterampilan

Keterampilan merupakan suatu kemampuan atau kecakapan untuk melakukan sesuatu. Keterampilan juga di definisikan sebagai suatu kecakapan dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan kemampuannya. Setiap orang

memiliki keterampilan kerja yang berbeda, tetapi semua orang bisa melatih keterampilan kerja apa saja yang ia miliki atau kuasai. Dan semua itu hanyalah proses yang akan dilalui. Banyak sekali keterampilan kerja yang harus dimiliki seseorang untuk mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai keterampilan dalam pelayanan angkot sudah baik sesuai dengan keahlian dan latar belakang pendidikan pegawai dalam bidang keahliannya seperti melakukan uji kelayakan angkot itu pegawai harus ada sertifikat diklat penguji/kompetensi.

#### a. Semangat Kerja

Adapun semangat kerja adalah sikap individu untuk bekerjasama dengan disiplin dan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya untuk menampilkan hasil kerja yang sebaik-baiknya yang di aktualisasikan melalui sikap, kerjasama, disiplin, dan konsekuen dalam menjalankan

setiap aktivitas pekerjaan untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai semangat kerja pegawai sudah cukup baik dan sudah kewajiban bagi Pegawai Negeri Sipil.

## **B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Pada Bidang Angkutan dalam Pelayanan Angkot di Kota Cirebon**

### **1. Faktor Pendukung**

#### **a. Sumber Daya Manusia**

Dinas Perhubungan Kota Cirebon sebagai penyedia pelayanan publik diharuskan sumber daya manusia yang memadai karena merupakan komponen yang sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Pencapaian tujuan suatu organisasi juga dipengaruhi oleh kemampuan pekerjaannya sebab lancar tidaknya hasil akhir yang tercapai tergantung dari

kekuatan sumber daya manusianya.

Hal ini dikarenakan masyarakat membutuhkan aparatur yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakatnya, khususnya di bidang angkutan dalam pelayanan angkot karena akan memberikan bantuan maupun tanggapan dari keluhan masyarakat dalam memecahkan setiap persoalan kinerja dalam pelayanan angkot di Kota Cirebon.

#### **b. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan Prasarana yang memadai akan mendukung pengaruh terhadap suatu kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sebagai penyedia sarana dan prasarana Dinas Perhubungan Kota Cirebon telah menyediakan fasilitas-fasilitas umum penunjang pelayanan angkutan kota ini. Pemanfaatan fasilitas tersebut secara maksimal diharapkan mampu memberikan keseimbangan untuk memberikan

pelayanan yang terbaik di bidang angkutan ini.

### **1. Faktor Penghambat**

Hambatan-hambatan ini menjadi kendala yang dihadapi Dinas Perhubungan Kota Cirebon dalam pelayanan angkot di Kota Cirebon, adapun hambatan-hambatan yang terjadi antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia
2. Sarana dan Prasarana
3. Motivasi pegawai yang menurun yang mempengaruhi performa kinerja
4. Kurang pemantauan terhadap angkot-angkot yang tidak layak beroperasi
5. Kurang penyuluhan pegawai Dishub kepada pengemudi angkot dalam pelatihan pengemudi angkot

### **Upaya-Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Pada Bidang Angkutan dalam Pelayanan Angkot di Kota Cirebon**

Upaya-upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Cirebon dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam

pelayanan angkot di Kota Cirebon, yaitu sebagai berikut:

1. Dinas Perhubungan Kota Cirebon melakukan penambahan Sumber Daya Manusia/apatatur
2. Menambahkan sarana dan prasana untuk menunjang pelayanan angkot yang optimal.
3. Kepala Dinas Perhubungan Kota Cirebon memberikan motivasi kepada para pegawai agar sadar akan tupoksinya dan bertanggung jawab atas penyelesaian pekerjaan dengan tepat waktu.
4. Dinas Perhubungan Kota Cirebon melakukan penyuluhan/sosialisasi ketertiban lalu lintas terhadap sopir angkot dalam berkendara dengan tertib, dan memotivasi nya agar dapat mengikuti kegiatan dalam pelatihan pengemudi angkot.
5. Dinas Perhubungan Kota Cirebon melakukan tindakan pemantauan bersama Polisi untuk menindaklanjuti terhadap angkot-angkot yang tidak layak beroperasi di jalan untuk diberikan teguran/razia.

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan tentang Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Pada Bidang Angkutan Dalam Pelayanan Angkot di Kota Cirebon, peneliti menyimpulkan bahwa: (a) Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Pada Bidang Angkutan Dalam Pelayanan Angkot Di Kota Cirebon, sudah sepenuhnya didasarkan pada Dimensi Kinerja Pegawai yaitu Hasil Kerja (segi kuantitas hasil pelayanan maupun dilihat dari segi kualitas pelayanannya), Perilaku Kerja (kerja keras, ramah terhadap pelanggan dan cara berjalan yang tegak), dan Sifat Pribadi.

Hambatan-hambatan menjadi kendala yang dihadapi Dinas Perhubungan Kota Cirebon dalam pelayanan angkot di Kota Cirebon, adapun hambatan-hambatan yang terjadi antara lain yaitu (a) Sumber Daya Manusia, (b) Sarana dan Prasarana, (c) Motivasi pegawai yang menurun yang mempengaruhi performa kinerja, (d) Kurang pemantauan terhadap angkot-angkot yang tidak layak beroperasi, (e) Kurang penyuluhan pegawai Dishub kepada pengemudi angkot dalam pelatihan pengemudi angkot.

Upaya-upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Cirebon dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan angkot di Kota Cirebon, yaitu (a) Dinas Perhubungan Kota Cirebon melakukan penambahan sumber daya manusia/apatatur untuk melakukan pemantauan terhadap angkot-angkot yang tidak layak beroperasi, (b) Menambahkan sarana dan prasana untuk menunjang pelayanan angkot yang optimal, (c) Kepala Dinas Perhubungan Kota Cirebon memberikan motivasi kepada para pegawai agar sadar akan tupoksinya dan bertanggung jawab atas penyelesaian pekerjaan dengan tepat waktu, (d) Dinas Perhubungan Kota Cirebon melakukan penyuluhan/sosialisasi ketertiban lalu lintas terhadap sopir angkot dalam berkendara dengan tertib, dan memotivasi nya agar dapat mengikuti kegiatan dalam pelatihan pengemudi angkot.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim, Amin, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju
- Mahmudi, 2015, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Unit

- Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Manajemen YKPN
- Mangkunegara, Prabu, Anwar, 2017, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, PT, Refika Aditama, Bandung
- Pasolong, Harbani, 2010 *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta
- Sinambela Lijan Poltak, dkk., 2012, *Kinerja Pegawai, Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta,cv
- Wirawan, 2009 *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Teori Aplikasi dan Penelitian*, Jakarta: Salemba Empat
- Selatan (Doctoral dissertation. (Kamis, 24 Maret 2022 17:28 WIB)  
<http://eprints.polsri.ac.id/10350/>
- Gusleni, Y. (2017). Keterpaduan Pelayanan Angkutan Kota di Kota Cirebon. *Jurnal Transportasi Multimoda*, 14(4), 193-206. (Jum'at, 25 Maret 2022 14:56 WIB)  
<http://202.61.104.165/index.php/jurnalmtm/article/view/164>
- Purba, B., & Sembiring, M. (2020). Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Karo. *Jurnal Regionomic*, 2(2). (Selasa,22 Maret 2022 13:40 WIB).  
<http://www.portaluniversitasqualitiy.ac.id:5388/ojsystem/index.php/regionomic/article/view/460>
- Sinaga, A. S. (2019). Peranan Motivasi Kerja dalam Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjungbalai Utara Kota Tanjungbalai. (Selasa, 22 Maret 2022 11:25 WIB)  
<http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/11796>

### Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang *Pengertian Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 76 tentang *Penilaian Kinerja*
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek*
- Burhanudin, G. I. (2020). Prosedur Pelayanan Perizinan Trayek Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) Pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera