SKRIPSI

KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM PENGELOLAAN *BUS RAPID TRANSIT* (BRT) SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK DI KOTA PONTIANAK

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:
Siti Hajar
NIM: E1031221009

ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM PENGELOLAAN *BUS RAPID TRANSIT* (BRT) SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK DI KOTA PONTIANAK

Tanggungjawab Yuridis pada:

Siti Hajar

NIM. E1031221009

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Ira Patriani, S.I.P., M.Si
NIP. 197611302003122001

Tanggal: 19 / 08 / 2026

Dosen Pembimbing Pendamping

Rulida Yuniarsih, S.IP, M.Si
NIP. 198306272006042020

Tanggal: 19 - Agustus - 2026

LEMBAR PENGESAHAN

KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM PENGELOLAAN *BUS RAPID TRANSIT* (BRT) SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK DI KOTA PONTIANAK

Oleh:
Siti Hajar
NIM. E1031221009

Dipertahankan di
Pada Hari/Tanggal : 07 September 2026
Waktu : 09.00 Wib
Tempat : Ruang Sidang

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr. Ira Patriani, S.I.P, M.Si.	**Rulida Yuniarsih, S.IP, M.Si**
NIP.197611302003122001	**NIP. 198306272006042020**
Pembahas Utama	**Pembahas Pendamping**
Prof. Dr. H. Rusdiono, M.Si	**Bima Sujendra, S.IP, MSi**
NIP. 196403171988101001	**NIP. 198805072014041002**

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si.
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Siti Hajar (E1031221009) Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pengelolaan Bus Rapid Transit (BRT) Sebagai Transportasi Publik Di Kota Pontianak. Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak, 2026.

Kota Pontianak menghadapi keterbatasan layanan angkutan umum di tengah dominasi kendaraan pribadi, sementara Bus Rapid Transit (BRT) hibah Kementerian Perhubungan belum melayani masyarakat secara luas. Penelitian ini menganalisis kinerja Dinas Perhubungan Kota Pontianak dalam mengelola BRT berdasarkan lima indikator kinerja birokrasi publik Dwiyanto: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara delapan informan yang divalidasi dengan triangulasi sumber dan teknik. Hasil menunjukkan produktivitas belum optimal karena hanya tujuh dari sepuluh armada beroperasi akibat keterbatasan pengemudi, sementara indikator resmi hanya mengukur ketersediaan unit. Kualitas layanan baik, dengan kapasitas kursi jam sibuk sebagai kelemahan. Responsivitas tinggi bagi pelajar tetapi rendah bagi masyarakat umum. Responsibilitas baik secara teknis namun terdapat kesenjangan antara regulasi dan realisasi layanan. Akuntabilitas kuat secara vertikal tetapi lemah pada transparansi tarif dan anggaran BRT bagi publik. Kinerja dinas dengan demikian baik secara teknis-operasional tetapi lemah secara kelembagaan-strategis, sehingga diperlukan target kinerja terukur, perluasan layanan, dan transparansi anggaran.

Kata kunci: Kinerja birokrasi; Dinas Perhubungan; Bus Rapid Transit; transportasi publik; Kota Pontianak.

ABSTRACT

Siti Hajar (E1031221009) The Performance of the Transportation Agency in Managing Bus Rapid Transit (BRT) as Public Transportation in the City of Pontianak. Thesis of the Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University, Pontianak, 2026.

Pontianak City faces limited public transportation services amid the dominance of private vehicles, while the *Bus Rapid Transit* (BRT) grant from the Ministry of Transportation has not yet served the community widely. This research analyzed the performance of the Pontianak City Transportation Office in managing the BRT based on five indicators of public bureaucracy performance proposed by Dwiyanto: productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The research employed a descriptive qualitative approach through interviews with eight informants validated by source and technical triangulation. The results show that productivity has not been optimal because only seven out of ten fleets are operating due to limited drivers, while the official indicator only measures the availability of units. Service quality is good, with seat capacity during peak hours as a weakness. Responsiveness is high for students but low for the general public. Responsibility is good technically but there is a gap between regulation and service realization. Accountability is strong vertically but weak in transparency of fares and BRT budget for the public. The performance of the office is thus good technically-operationally but weak institutionally-strategically, so that measurable performance targets, service expansion, and budget transparency are needed.

Keywords: Bureaucracy performance; Transportation Office; Bus Rapid Transit; public transportation; Pontianak City.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPA BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Penelitian ini berjudul "Kinerja Dinas Perhubungan dalam Pengelolaan *Bus Rapid Transit* (BRT) sebagai Transportasi Publik di Kota Pontianak". Pertumbuhan aktivitas penduduk perkotaan yang semakin dinamis menuntut ketersediaan transportasi publik yang efisien dan berkelanjutan. Kota Pontianak memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi namun masih didominasi oleh kendaraan pribadi, bahkan menyumbang hampir 30% dari keseluruhan kendaraan bermotor terdaftar di Kalimantan Barat pada tahun 2022, yang berpotensi menimbulkan kemacetan, polusi udara, dan kecelakaan lalu lintas. Sebagai upaya mengatasi persoalan tersebut, Dinas Perhubungan Kota Pontianak mengelola armada Bus Rapid Transit (BRT) hasil hibah Kementerian Perhubungan Republik Indonesia tahun 2016-2017, yang salah satu fungsinya turut mendukung kebijakan larangan siswa membawa kendaraan pribadi ke sekolah. Namun demikian, layanan BRT masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan jumlah armada yang beroperasi, cakupan layanan yang belum menjangkau masyarakat umum secara luas, serta belum optimalnya sejumlah aspek pengelolaan. Kondisi tersebut mendorong perlunya kajian secara mendalam terhadap kinerja Dinas Perhubungan Kota Pontianak dalam mengelola BRT sebagai transportasi publik bagi masyarakat luas.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kinerja Dinas Perhubungan Kota Pontianak dalam pengelolaan Bus Rapid Transit (BRT) sebagai transportasi publik di Kota Pontianak. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis kinerja tersebut. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan berkontribusi pada pengembangan ilmu pemerintahan,

khususnya kajian kinerja organisasi publik dalam pengelolaan transportasi publik, serta menjadi referensi bagi penelitian sejenis. Secara praktis, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti dalam menerapkan teori yang dipelajari selama perkuliahan, bagi Dinas Perhubungan Kota Pontianak sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk meningkatkan kinerja pengelolaan BRT, bagi Pemerintah Kota Pontianak sebagai referensi dalam merumuskan kebijakan transportasi publik yang lebih tepat sasaran, serta bagi pihak lain sebagai sumber informasi awal dan bahan penelitian lanjutan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dilaksanakan di Kota Pontianak selama periode Januari 2026 hingga Agustus 2026. Penentuan informan menggunakan teknik purposive, yang terdiri atas Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ), pengemudi BRT, pelajar sebagai pengguna aktif, serta masyarakat umum yang mengetahui namun belum menggunakan layanan BRT. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumen berupa Peraturan Wali Kota, SOP, RENSTRA, serta publikasi resmi Dinas Perhubungan, dengan keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dan teknik. Analisis data terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kinerja Dinas Perhubungan dianalisis berdasarkan lima indikator kinerja birokrasi publik menurut Agus Dwiyanto (2017), yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan kinerja Dinas Perhubungan bervariasi pada tiap indikator. Produktivitas belum optimal karena hanya sebagian armada dioperasikan secara rutin akibat keterbatasan pengemudi, kondisi yang turut

dipengaruhi oleh ketiadaan payung perencanaan induk transportasi hingga tahun 2025 serta kecilnya proporsi anggaran BRT dibandingkan program lain pada bidang yang sama. Sementara itu, capaian target operasional sebesar 60% yang disampaikan pengelola tidak dapat diperbandingkan secara langsung dengan indikator resmi RENSTRA dan Perjanjian Kinerja, karena indikator tersebut hanya mengukur ketersediaan unit armada, bukan cakupan layanan atau jumlah penumpang yang terlayani. Kualitas layanan dinilai baik oleh seluruh kategori informan dari segi kenyamanan, keamanan, dan keramahan petugas dalam melayani pengguna, meskipun kapasitas tempat duduk pada jam keberangkatan dan kepulangan sekolah masih menjadi keluhan yang berulang. Responsivitas tergolong tinggi terhadap pelajar sebagai pengguna utama, namun rendah terhadap masyarakat umum karena belum tersedianya wadah untuk menampung aspirasi masyarakat umum. Responsibilitas menunjukkan bahwa Kepala Bidang LLAJ telah melaksanakan kewenangan yang dimandatkan secara konsisten pada tataran administratif-teknis, seperti kepatuhan SOP, tetapi belum optimal pada tataran strategis akibat kendala struktural berupa keterbatasan sumber daya pengemudi, ketiadaan unit kerja khusus BRT, dan keterbatasan anggaran, sehingga terdapat kesenjangan antara mandat regulasi yang mengarahkan BRT untuk seluruh masyarakat dengan realisasi layanan yang masih terfokus pada pelajar. Observasi terhadap 15 titik halte pendukung BRT turut menunjukkan variasi kondisi, dengan 2 titik pada Jembatan Kapuas 1 berstatus “Tidak Baik”, yang memperkuat keterbatasan pada aspek cakupan dan kualitas sarana pendukung. Akuntabilitas ditunjukkan melalui keterbukaan informasi kegiatan operasional harian, namun

belum didukung laporan evaluasi kinerja dan anggaran BRT secara khusus. Secara keseluruhan, kinerja Dinas Perhubungan tergolong baik pada aspek teknis operasional, tetapi masih lemah pada aspek kelembagaan yang bersifat strategis dan berorientasi pada masyarakat luas.

Penelusuran terhadap dokumen perencanaan Dinas Perhubungan turut menjelaskan mengapa keterbatasan kinerja BRT ini bertahan sejak layanan mulai beroperasi pada tahun 2017. Rencana Induk Jaringan LLAJ (RIJLLAJ) dan Tatanan Transportasi Lokal (TATRALOK) sebagai payung perencanaan induk baru disusun pada tahun 2025, sembilan tahun setelah BRT pertama kali diterima, sementara anggaran penyediaan BRT hanya menyumbang sekitar 2,4% dari total anggaran program lalu lintas dan angkutan jalan. Dokumen perencanaan jangka menengah Dinas Perhubungan juga menunjukkan rencana reformasi melalui skema *Buy The Service* (BTS) yang dipersiapkan sejak 2025 untuk diterapkan pada tahun 2027, dengan proyeksi kenaikan anggaran penyediaan angkutan umum lebih dari sepuluh kali lipat mulai tahun 2028. Temuan ini menunjukkan bahwa ketidakefektifan BRT Kota Pontianak selama hampir satu dekade merupakan akumulasi dari ketiadaan payung perencanaan induk, keterbatasan prioritas anggaran, dan skema pembiayaan yang belum berubah sejak awal hibah diterima.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menyarankan agar Dinas Perhubungan Kota Pontianak menyusun target kinerja BRT yang lebih spesifik, terukur, dan terdokumentasi, serta memperhatikan kebutuhan sumber daya pengemudi secara berkelanjutan. Evaluasi kapasitas armada pada jam sibuk juga perlu dilakukan agar kualitas layanan tetap terjaga. Selain itu, perlu disediakan

mekanisme formal dan mudah diakses bagi masyarakat, baik pengguna aktif maupun masyarakat umum, untuk menyampaikan kebutuhan dan keluhan mengenai BRT. Sistem monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP juga perlu diperkuat melalui instrumen yang terdokumentasi secara berkala, disertai evaluasi kesesuaian antara mandat BRT sebagai transportasi publik dengan realisasi pelayanan yang saat ini masih berfokus pada pelajar. Terakhir, Dinas Perhubungan perlu meningkatkan keterbukaan informasi mengenai tarif, capaian kinerja, dan penggunaan anggaran BRT kepada publik secara konsisten, guna memperkuat akuntabilitas dan mendorong pengelolaan BRT yang lebih optimal dan merata bagi seluruh masyarakat Kota Pontianak.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Siti Hajar

Nomor Induk Mahasiswa : E1031221009

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pontianak, 17 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan

Siti Hajar
E1031221009

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Apa yang melewatkanku tidak akan menjadi takdirku,

dan apa yang ditakdirkan untukku, tidak akan pernah melewatkanku"

(Umar Bin Khattab)

"Semua hal yang berjalan atas izin Allah, pasti tersimpan kebaikan di dalamnya.

Belajarlah menerima bahwa hal baik tidak melulu tentang hal yang kamu senangi.

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua tercinta, atas setiap doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tidak pernah berkurang, serta segala pengorbanan yang telah diberikan sepanjang perjalanan hidup saya. Terima kasih telah menjadi tempat untuk pulang, tempat untuk bercerita, dan alasan untuk terus melangkah. Segala pencapaian ini tidak akan pernah terlepas dari doa dan perjuangan kalian.
2. Keluarga tercinta, Kepada seluruh keluarga besar Djayadi yang senantiasa hadir melalui doa, kasih sayang, dukungan, dan kebersamaan. Kehadiran kalian menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup saya, memberikan ruang untuk tumbuh, belajar, dan terus menjadi pribadi yang lebih baik.
3. Untuk kekasih saya, a.k.a. ketua kelompok KKM saya pada masa itu.

   Seseorang yang hadir bukan hanya sebagai pasangan, tetapi juga sebagai teman bertumbuh dan tempat berbagi dalam banyak hal. Terima kasih telah menemani setiap proses, mendengarkan cerita dan keluh kesah, memberikan semangat di saat lelah, serta menghadirkan kesabaran dan pengertian di sepanjang perjalanan ini.

4. Sahabat – sahabat terbaik, Untuk kalian yang telah menemani perjalanan perkuliahan ini dengan tawa, cerita, dukungan, dan begitu banyak kenangan. Kehadiran kalian membuat perjalanan yang panjang ini terasa lebih berarti dan masa-masa sulit menjadi lebih ringan. Semoga kebersamaan dan cerita yang telah kita lalui selalu menjadi bagian indah yang kita kenang di kemudian hari.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kinerja Dinas Perhubungan Kota Pontianak dalam Pengelolaan *Bus Rapid Transit* (BRT) sebagai Transportasi Publik di Kota Pontianak." Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Penyelesaian skripsi ini merupakan bagian dari perjalanan akademik yang penuh dengan proses pembelajaran, tantangan, dan pengalaman berharga. Dalam proses tersebut, banyak pihak yang membantu keberhasilan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, dengan penuh hormat peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Herlan, S.Sos,.M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Ibu Dr.Ir. Ida Rochmawati, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bapak Bima Sujendra, S.IP, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan dan selaku dosen penguji kedua atas saran yang membantu peneliti melihat penelitian ini dari sudut pandang program studi yang peneliti ambil.
4. Ibu Utami Nur, S.IP, M.I.P selaku dosen Pembimbing Akademik

yang telah memberi semangat dan motivasi bagi peneliti.

5. Ibu Dr. Ira Patriani, S.I.P., M.Si selaku dosen pembimbing pertama, atas waktu, pemikiran, serta masukan yang menjadi bagian penting dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Rulida Yuniarsih, S.IP,M.Si selaku dosen pembimbing kedua, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan maupun masukan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Prof. Dr.H.Rusdiono,M.Si.selaku dosen penguji pertama yang telah memberikan masukan, saran, dan kritik yang membangun dalam penelitian ini.
8. Seluruh Bapak/Ibu civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, atas ilmu, wawasan, dan pelayanan yang diberikan kepada peneliti selama menjalani pendidikan.
9. Kepala Dinas Perhubungan Kota Pontianak, atas kesempatandan izin yang diberikan sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Pontianak.
10. Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Kota Pontianak, atas informasi dan kesediaan meluangkan waktu selama proses pengumpulan data penelitian.
11. Para pengemudi *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Pontianak, yang telah berbagi pengalaman dan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan BRT di lapangan.
12. Masyarakat, khususnya pelajar yang aktif menggunakan layanan BRT,

atas kesediaan menjadi informan serta berbagi pengelaman sebagai pengguna transportasi publik dalam penelitian ini.

Semoga segala kebaikan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pemerintahan serta menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan pengelolaan dan pelayanan transportasi publik di Kota Pontianak.

Pontianak, 17 Agustus 2026

Siti Hajar
E1031221009

DAFTAR ISI

halaman

ABSTRAK i
RINGKASAN SKRIPSI iii
PERNYATAAN KEASLIAN viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ix
KATA PENGANTAR xi
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xvi
DAFTAR GAMBAR xxvii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 10
1.3 Fokus Penelitian 10
1.4 Rumusan Masalah 11
1.5 Tujuan Penelitian 11
1.6 Manfaat Penelitian 11
1.6.1. Manfaat Teoritis 11
1.6.2. Manfaat Praktis 11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1 Definisi Konsep 13
2.1.1 Kinerja 13
2.1.2 Manajemen (Pengelolaan) 15
2.1.3 Transportasi Publik 16
2.1.4 Bus Rapid Transit (BRT) 19
2.2 Teori 21
2.2.1 Teori Kinerja Birokrasi Publik 21
2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan 23
2.4 Alur Pikir Penelitian 28
2.5 Pertanyaan Penelitian 32

BAB III METODE PENELITIAN 33
3.1 Jenis Penelitian 33
3.2 Langkah – Langkah Penelitian 34
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 38
3.3.1 Lokasi Penelitian 38
3.3.2 Waktu Penelitian 39
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 39
3.4.1 Subjek Penelitian 39
3.4.2 Objek Penelitian 43
3.5 Teknik Pengumpulan Data 43
3.6 Alat Pengumpulan Data 47
3.7 Analisis Data 49
3.7.1 Keabsahan Data 49
3.7.2 Teknik Analisis Data 51
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 53
4.1 Gambaran Umum Kota Pontinak 53
4.1.1 Visi dan Misi Kota Pontianak 54
4.1.2 Keadaan Geografis 56
4.1.3 Keadaan Demografi 57
4.1.4 Perangkat Daerah 57
4.2 Dinas Perhubungan Kota Pontianak 59
4.2.1. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Pontianak 61
4.2.2. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Pontianak 61
4.2.3. Tugas Pokok dan Fungsi 65
4.3 Kondisi Sarana Halte Pendukung Layanan BRT 69
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 72
5.1 Hasil Penelitian 72
5.1.1. Produktivitas 74
5.1.2. Kualitas Layanan 79
5.1.3. Responsivitas 84
5.1.4. Responsibilitas 86
5.1.5. Akuntabilitas 90
5.2 Pembahasan 98

5.2.1. Produktivitas.....98
5.2.2. Kualitas Layanan.....103
5.2.3. Responsivitas.....104
5.2.4. Responsibilitas.....106
5.2.5. Akuntabilitas.....109
BAB VI PENUTUP.....113
6.1 Kesimpulan.....113
6.1.1 Produktivitas.....113
6.1.2 Kualitas Layanan.....114
6.1.3 Responsivitas.....115
6.1.4 Responsibilitas.....116
6.1.5 Akuntabilitas.....117
6.2 Saran.....119
6.2.1 Produktivitas.....119
6.2.2 Kualitas Layanan.....119
6.2.3 Responsivitas.....120
6.2.4 Responsibilitas.....120
6.2.5 Akuntabilitas.....121
6.3 Keterbatasan Penelitian.....121
DAFTAR PUSTAKA.....125
LAMPIRAN.....128

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian 39
Tabel 4.1 Jumlah Kecamatan dan Keluarahan Kota Pontianak 54
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan Di Kota Pontianak 58
Tabel 4.3 Perangkat Daerah Kota Pontianak 58
Tabel 4.4 Rekap Formasi Kepangkatan Pegawai 62
Tabel 4.5 Jumlah Pegawai Dinas Perhubungan, Bedasarkan Status Pegawai 62
Tabel 4.6 Jumlah Pegawai Dinas Perhubungan, Berdasarkan Tingkat Pendidikan 62
Tabel 4.7 Formasi Jabatan Struktural Pegawai Dinas Perhubungan 63
Tabel 5.1 Rute BRT Dinas Perhubungan Kota Pontianak 77
Tabel 5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kota Pontianak Periode Januari-Maret 2026 83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bus Rapid Transit (BRT) 5
Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian 31
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kota Pontianak 57
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan 65
Gambar 5.1 Armada BRT Kota Pontianak 75
Gambar 5.2 Detail Aramda BRT Hasil Hibah Kementerian Perhubugan Tahun Anggaran 2018 75
Gambar 5.3 Kondisi BRT saat Mengangkut Pelajar pada Jam Keberangkatan Sekolah 76
Gambar 5.4 Kondisi Fisik Armada BRT 81
Gambar 5.5 Kondisi dalam Bus dan Kapasitas Kursi BRT 82
Gambar 5.6 Publikasi Kegiatan Harian BRT Pengantaran dan Penjemputan Pelajar 93
Gambar 5.7 Rekapitulasi Mingguan BRT Antar-Jemput Pelajar Periode 2-5 Juni 2026 94

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dinamika pertumbuhan aktivitas masyarakat perkotaan terus mendorong kebutuhan akan moda transportasi umum yang andal dan berkelanjutan. Hampir seluruh kota besar di Indonesia menghadapi persolan serupa yakni, kepadatan lalu lintas, penurunan kualitas udara, dan ketergantungan warga pada kendaraan pribadi yang semakin membebani tata kelola pemerintahan kota. Kehadiran transportasi publik yang memadai dan berkelanjutan menjadi salah satu prasyarat untuk membangun pola mobilitas perkotaan yang lebih efisien.

Transportasi publik merupakan sistem layanan angkutan yang disediakan untuk digunakan secara bersama oleh masyarakat dengan rute, jadwal, dan tarif tertentu. Layanan ini umumnya melibatkan penggunaan moda transportasi darat seperti bus, kereta, dan angkutan kota, yang dioperasikan oleh pemerintah, swasta, maupun kemitraan lainnya. Tujuan utama dari penyelenggaraan transportasi publik adalah untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat secara aman, terjangkau, dan ramah lingkungan. Keberadaannya bukan sekedar sarana perpindahan orang, melainkan bagian dari pelayanan publik yang berperan menopang aktivitas sosial serta ekonomi warga, menekan kemacetan, dan mengurangi dampak lingkungan yang ditimbulkan oleh penggunaan kendaraan pribadi secara berlebihan (Tumpu, 2024).

Kota Pontianak, sebagai ibu kota Provinsi Kalimantan Barat menghadapi tantangan dalam pengelolaan transportasi publik. Berdasarkan Rencana Strategis

Dinas Perhubungan Kota Pontianak tahun 2025-2029, salah satu isu strategis di bidang perhubungan adalah penurunan jumlah angkutan umum akibat berkurangnya pengguna dan dominasi pengguna kendaraan pribadi (Dishub Kota Pontianak, 2025). Data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak menunjukkan bahwa, jumlah penduduk pada Juli 2025 mencapai 687.031 jiwa, dengan pertumbuhan penduduk sebesar 0,66% dari tahun sebelumnya, yang tidak diimbangi dengan ketersediaan transportasi publik yang memadai.

Tekanan terhadap sistem transportasi kota ini juga tergambar dari data kepemilikan kendaraan bermotor. Berdasarkan data Korlantas Polri tahun 2026, sepeda motor mendominasi sekitar 85% hingga 90% dari total seluruh kendaraan yang ada di Kota Pontianak (Korlantas Polri, 2023). Ketimpangan antara pertumbuhan jumlah kendaraan dan daya tampung jalan berkontribusi pada meningkatnya kemacetan sekaligus memburuknya kualitas udara akibat emisi kendaraan (Napitupulu et al., 2018, sebagaimana dikutip dalam Anggraeni et al., 2025). Terbatasnya cakupan trayek angkutan umum turut mendorong masyarakat Kota Pontianak untuk lebih memilih kendaraan pribadi dalam memenuhi kebutuhan mobilitas sehari-hari.

Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 123 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja, Dinas Perhubungan sebagai perangkat daerah dengan peran strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan di bidang perhubungan. Pasal 7 peraturan tersebut

menyebutkan bahwa “Dinas Perhubungan mempunyai tugas pokok membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang Perhubungan”. Sebagai penjabaran atau tugas pokok itu, Pasal 8 mengatur sejumlah fungsi yang harus dijalankan Dinas Perhubungan, di antarnya “Pelaksanaan kebijakan di bidang perhubungan”, fungsi yang menjadi dasar bagi dinas dalam merumuskan sekaligus menjalankan berbagai program guna meningkatkan mutu layanan transportasi di Kota Pontianak.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, pasal 8 mengamanatkan Dinas Perhubungan untuk menyelenggarakan berbagai fungsi di bidang perhubungan, yang salah satunya adalah “Pelaksanaan kebijakan di bidang perhubungan”. Fungsi ini menjadi landasan bagi Dinas Perhubungan dalam merumuskan dan mengimplementasikan berbagai program serta kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi dan sistem perhubungan di Kota Pontianak. Dalam struktur organisasi Dinas Perhubungan Kota Pontianak, pengelolaan transportasi publik khususnya angkutan jalan berada di bawah Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ). Bidang ini memiliki peran teknis dalam pelaksanaan pelayanan transportasi publik, termasuk pengelolaan operasional Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Pontianak.

Berdasarkan Pasal 25 Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 123 Tahun 2021, Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mempunyai fungsi meliputi penyusunan kebijakan teknis di bidang lalu lintas dan angkutan jalan, perumusan rencana kerja, penyelenggaraan koordinasi pelaksanaan tugas, penyelenggaraan pelayanan umum di bidang lalu lintas dan angkutan jalan, monitoring dan evaluasi

pelaksanaan tugas, pembinaan dan pengendalian teknis, pelaporan pelaksanaan tugas, pengelolaan administrasi bidang lalu lintas dan angkutan jalan, serta pelaksanaan fungsi yang diberikan oleh Kepala Dinas. dengan adanya kewenangan tersebut, Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menjadi unsur pelaksana teknis yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap pengelolaan dan operasional layanan BRT sebagai bagian dari sistem transportasi publik di Kota Pontianak

Dalam rangaka meningkatkan kualitas layanan transportasi publik, Pemerintah Kota Pontianak menerima bantuan hibah *Bus Rapid Transit* (BRT) dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia pada tahun 2016, yang diberikan secara bertahap hingga tahun 2017 sehingga total armada yang diterima mencapai 10 unit (Wawancara Kepala Bidang LLAJ, 10 Desember 2025). Penerima hibah BRT oleh Kota Pontianak merupakan bagian dari program nasional Kementrian Perhubungan RI yang lebih luas. Sejak 2015, Kemenhub merencanakan pengadaan sekitar 1.000 unit bus BRT untuk didistribusikan ke 33 provinsi di Indonesia sebagai stimulus peningkatan layanan angkutan umum daerah, sebagaimana diamanatkan Pasal 139 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Selian Kota Pontianak, kota-kota lain seperti Yogyakarta, Semarang, Pekanbaru, Batam, dan Palembang turut menerima bantuan serupa pada periode yang sama, menjadikan program ini sebagai kebijakan hibah BRT terbesar yang pernah dijalankan pemerintah pusat kepada daerah.

Program BRT di Kota Pontianak pada dasarnya dirancang untuk mencapai dua tujuan utama: menyediakan alternatif transportasi umum yang aman dan terjangkau bagi masyarakat, mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan

pribadi guna menekan kemacetan dan emisi gas rumah kaca. Penerimaan hibah ini menjadi momentum penting bagi Kota Pontianak untuk mentransformasikan sistem transportasi publiknya, sekaligus memberikan harapan baru bagi masyarakat akan tersedianya moda transportasi yang lebih layak, aman, dan terjangkau. *Bus Rapid Transit* (BRT) tidak hanya berfungsi sebagai alat transportasi, tetapi juga menjadi sarana penting untuk membangun kota yang berkelanjutan, membuka akses transportasi yang setara bagi seluruh warga, serta berkontribusi menurunkan polusi udara dan emisi gas rumah kaca (Anggraeni et al., 2025). Berikut Gambar 1.1 *Bus Rapid Transit* (BRT)

Gambar 1.1
***Bus Rapid Transit* (BRT)**



Sumber: Peneliti, 2025

Layanan BRT di Kota Pontianak mulai dioperasikan pada bulan Februari 2017 dengan lima unit pada tahap awal, yang dapat digunakan masyarakat umum namun ditujukan terutama bagi pelajar SMP. Berdasarkan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 131 Tahun 2022, pemerintah memberikan subsidi tarif bagi pelajar sebesar Rp 1.000 hingga Rp 1.500, jauh lebih rendah dibandingkan tarif umum sebesar Rp 4.500 hingga Rp 5.000.

Meski subsidi tarif telah diberikan, minat masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke BRT masih tergolong rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebijakan tarif belum sepenuhnya mampu mendorong perubahan perilaku mobilitas masyarakat, antara lain disebabkan oleh keterbatasan jumlah halte serta belum tersedianya transportasi penghubung (*feeder*) yang memadai.

Kondisi tersebut sejalan dengan hasil penelitian Suyono et al., (2021) di Kota Pontianak yang menunjukkan bahwa probabilitas masyarakat memilih BRT cenderung rendah apabila atribut layanan seperti fasilitas, waktu tunggu, dan kemudahan akses belum mampu bersaing dengan kendaraan pribadi. Penelitian (Nababan et al., (2024) juga menemukan bahwa faktor operasional angkutan umum, seperti waktu tempuh, waktu tunggu, biaya perjalanan, dan kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap preferensi pemilihan moda transportasi masyarakat Pontianak. Dengan demikian, keterbatasan jaringan halte dan ketiadaan sistem *feeder* masih menjadi hambatan utama dalam meningkatkan daya tarik BRT sebagai moda transportasi publik di Kota Pontianak.

Layanan BRT yang semula diarahkan untuk transportasi pelajar sempat terhenti akibat pandemi COVID-19 dan kebijakan pembelajaran daring. Ketika hendak diaktifkan kembali, rencana tersebut terkendala oleh sistem zonasi sekolah karena sebagian besar siswa kini bersekolah di dekat tempat tinggal masing-masing. Meski demikian, Pemerintah Kota Pontianak masih menunjukkan komitmennya untuk mempertahankan layanan transportasi publik dengan mengoperasikan kembali *Bus Rapid Transit* (BRT), meski dalam skala terbatas. Sebagaimana diberitakan oleh *Pontianak Post* pada 15 Oktober 2024 (Pontianak 2024), Pejabat

Wali Kota Pontianak Ani Sofian menyampaikan:

> *"Dinas Perhubungan Kota Pontianak mengoperasikan kembali 2 unit BRT yang difokuskan untuk mengangkut pelajar secara gratis melalui rute-rute di wilayah Pontianak Barat dan Pontianak Kota".*

Dari pernyataan di atas, terlihat bahwa operasional BRT saat ini masih sangat terbatas dengan hanya dua unit yang beroperasi dan hanya menjangkau dua dari enam kecamatan yang ada di Kota Pontianak. Menurut penjelasan Dinas Perhubungan, sempitnya cakupan layanan ini terkait keterbatasan anggaran operasional, dari sepuluh unit yang dihibahkan, pemerintah kota hanya sanggup membiayai operasional sesuai dengan jumlah pengemudi yakni 7 orang. Selain persolan anggaran, rendahnya minat masyarakat turut membatasi pengoperasian BRT, mengingat pola mobilitas warga Kota Pontianak masih didominasi penggunaan kendaraan pribadi, terutama sepeda motor.

Kondisi ini semakin krusial mengingat adanya kebijakan larangan bagi siswa untuk membawa kendaraan bermotor ke sekolah, sesuai dengan Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, mensyaratkan usia minimal 17 tahun dan kepemilikan SIM. Di satu sisi siswa diharapkan tidak menggunakan kendaraan pribadi, namun di sisi lain ketersediaan transportasi publik yang belum memadai menyulitkan mobilitas mereka, terutama bagi siswa yang tinggal di wilayah yang tidak dilalui rute BRT. Situasi ini menunjukkan perlunya evaluasi dan peningkatan sistem transportasi publik di Kota Pontianak.

Sebagai penerima hibah sepuluh unit armada BRT dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia pada tahun 2016 dan 2017, Pemerintah Kota Pontianak memiliki tanggung jawab untuk mengelola dan mengoperasikan armada

tersebut secara optimal dalam rangka memenuhi kebutuhan transportasi publik masyarakat. Program hibah ini dirancang sebagai upaya untuk mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi serta menekan permasalahan kemacetan perkotaan. Dalam konteks tersebut, pengoperasian BRT telah dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian BRT yang menjadi pedoman pelaksanaan layanan agar berjalan efektif, tertib, dan berkelanjutan.

Namun, kondisi di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara kapasitas sumber daya yang dimiliki dengan realisasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yang tercermin dari terbatasnya jumlah armada yang beroperasi dan cakupan layanan yang disedikan. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa implementasi SOP belum berjalan secara optimal, sehingga tujuan awal program hibah BRT belum sepenuhnya tercapai. Dari 10 unit BRT yang seharusnya beroperasi melayani masyarakat luas, hanya 2 unit yang aktif dengan cakupan layanan yang terbatas, tidak sesuai dengan tujuan awal program, dimana BRT seharusnya melayani semua kalangan masyarakat, bukan hanya pelajar. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai seberapa efektif pemerintah mengelola aset publik yang telah diterima serta sejauh mana komitmen mereka menjalankan pelayanan transportasi publik sesuai rencana. Lawler (2005) berpendapat bahwa efektivitas organisasi dapat dilihat dari hasil akuntabilitas dan pencapaian program yang direncanakan dalam (Suryani, 2018).

Fenomena ini perlu dikaji lebih mendalam untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan tidak optimalnya pemanfaatan aset BRT, baik dari aspek teknis

operasional, anggaran pemeliharaan, manajemen armada, maupun kebijakan pengelolaan transportasi publik secara keseluruhan guna merumuskan langkah perbaikan yang tepat.

Di sisi lain, kajian terdahulu mengenai BRT, seperti operasional BRT Kota Pontianak berdasarkan BRT Standard 2016 (Suyono et al., 2019) maupun evaluasi kinerja operasional BRT TransJakarta koridor Blok M-Kota (Hendra et al., 2020) umumnya masih berfokus pada aspek teknis-operasional layanan, seperti kesesuaian infrastruktur, *headway,* dan *load factor*. Kajian yang secara khusus menyoroti kinerja dinas perhubungan sebagai instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan BRT, dengan menggunakan kerangka teori kinerja birokrasi publik, masih belum banyak dilakukan. Kekosongan inilah yang mendasari perlunya penelitian ini, guna melengkapi kajian teknis operasional yang sudah ada dengan perspektif kelembagaan dan kinerja organisasi.

Dalam konteks tersebut, kinerja Dinas Perhubungan Kota Pontianak menjadi faktor penting yang perlu dikaji lebih dalam. Sebagai perangkat daerah teknis, Dinas Perhubungan memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan operasional BRT berjalan secara optimal, mulai dari penjadwalan, pengelolaan trayek hingga penyediaan armada. Kinerja organisasi dapat dilihat dari sejauh mana lembaga pemerintah mampu mencapai produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas yang efektif. Dalam pengelolaan BRT, evaluasi kinerja organisasi penting dilakukan untuk mengetahui apakah layanan BRT yang disediakan telah sesuai dengan tujuan awal, yaitu menjadi transportasi publik yang efisien, aman dan terjangkau.

Sebagai upaya untuk memberikan gambaran objektif mengenai implementasi kebijakan transportasi publik di Kota Pontianak, penelitian ini mengambil judul "Kinerja Dinas Perhubungan Kota Pontianak dalam Pengelolaan *Bus Rapid Transit* (BRT) sebagai Transortasi Publik di Kota Pontianak"

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diperoleh identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Belum optimalnya pengelolaan sumber daya BRT yang diperoleh dari hibah Kementerian Perhubungan tahun 2016-2017.
2. Belum optimalnya kualitas pelayanan BRT dengan cakupan layanan terbatas.
3. Layanan BRT belum menjangkau seluruh kebutuhan mobilitas pelajar secara merata, khususnya dalam mendukung implementasi kebijakan larangan berkendara bagi siswa di bawah umur.
4. Belum jelasnya status dan kondisi sebagian unit BRT yang tidak beroperasi.
5. Belum optimalnya transparansi pengelolaan BRT kepada publik.

1.3 Fokus Penelitian

Untuk menghindari pembahasan penelitian yang terlalu luas maka penelitian ini akan difokuskan pada kinerja Dinas Perhubungan Kota Pontianak dalam mengelola layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) di Kota Pontianak sebagai transportasi publik.

1.4 Rumusan Masalah

Memudahkan pengumpulan data dalam sebuah proses penelitian, maka berdasarkan uraian di atas, peneliti dapat merumuskan masalahnya sebagai berikut: Bagaimana Kinerja Dinas Perhubungan Kota Pontianak dalam pengelolaan *Bus Rapid Transit* (BRT) sebagai transportasi publik di Kota Pontianak?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Dinas Perhubungan dalam Pengelolaan *Bus Rapid Transit* (BRT) sebagai Transportasi Publik di Kota Pontianak.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu membawa manfaat teoritis dan praktis, diantaranya sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pemerintahan, untuk kajian kinerja organisasi publik dalam pengelolaan BRT sebagai transportasi publik di Kota Pontianak dan ini bisa menjadi referensi serta menambah literatur dalam penelitian yang serupa.

1.6.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini, adalah:

1. Bagi peneliti, sebagai sarana memperoleh pengalaman, pengetahuan, dan wawasan dalam menerapkan teori-teori yang telah dipelajari selama menempuh perkuliahan.

2. Bagi Dinas Perhubungan Kota Pontianak, sebagai masukan dan bahan evaluasi guna meningkatkan kinerja pengelolaan *Bus Rapid Transit* (BRT) di masa mendatang.
3. Bagi Pemerintah Kota Pontianak, sebagai referensi dalam merumuskan kebijakan strategis yang lebih tepat sasaran terkait pengembangan sistem transportasi publik.
4. Bagi pihak-pihak lain, sebagai sumber informasi awal dan penelitian lanjutan.