SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS PERHUBUNGAN TRANSPORTASI DARAT DALAM PENERANGAN JALAN UMUM (PJU) DI KECAMATAN SENGAH TEMILA KABUPATEN LANDAK

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:

Oktapiana Alia
NIM E1031221015

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS PERHUBUNGAN TRANSPORTASI DARAT DALAM PENERANGAN JALAN UMUM (PJU) DI KECAMATAN SENGAH TEMILA KABUPATEN LANDAK

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:

Oktapiana Alia
NIM E1031221015

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

LEMBAR PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS PERHUBUNGAN TRANSPORTASI DARAT DALAM PENERANGAN JALAN UMUM (PJU) DI KECAMATAN SENGAH TEMILA KABUPATEN LANDAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Oktapiana Alia
NIM. E1031221015

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Ir. Ahmad Tohardi. S.Pt, MM,IPM,ASEAN.Eng
NIP. 196808251998031001

Tanggal 30 April 2026

Dosen Pembimbing Pendamping

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

Tanggal : 30 April 2026

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS PERHUBUNGAN TRANSPORTASI DARAT DALAM PENERANGAN JALAN UMUM (PJU) DI KECAMATAN SENGAH TEMILA KABUPATEN LANDAK

Oleh:

Oktapiana Alia
NIM E1031221015

Dipertahankan di	:	Pontianak
Pada Hari/Tanggal	:	Selasa, 02 Juni 2026
Waktu	:	09:00 WIB - Selesai
Tempat	:	Ruang Seminar & Sidang Fisip Untan

Tim Penguji

Ketua

Dr.Ir, A.Tohardi,S.Pt,MM,IPM,ASEAN.Eng
NIP 196808251998031001

Sekertaris

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

Penguji Utama

Dr. Elyta, S. Sos, M.Si
NIP 197906272005012002

Penguji Pendamping

Iving Arisdiyoto, S.AP., M.AP
NIP 198806062022032005

Disahkan Oleh
Dekan Fisip Untan

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

ABSTRAK

Skripsi ini bertujuan menganalisis Kualitas pelayanan teknis yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dalam pengelolaan PJU di Kecamatan Sengah Temila, Kabupaten Landak. Jenis penelitian ini deksriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil Penelitian ini 1) *Tangibles* (bukti fisik), pelayanan PJU menunjukkan fasilitas, kendaraan operasional, dan peralatan teknis memadai, namun masih terdapat keterbatasan stok lampu, pemerataan pemasangan, serta jumlah teknisi yang menghambat efektivitas dan kecepatan pelayanan di lapangan optimalisasi. 2) *Reliability* (Konsistensi), pelayanan PJU menunjukkan konsistensi melalui pengawasan rutin, SOP, dan target perbaikan 1–2 hari, namun realisasi belum optimal karena keterbatasan stok, jarak wilayah, serta prioritas pelayanan yang belum merata maksimal efektivitas. 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), pelayanan PJU menunjukkan saluran pengaduan melalui media sosial dan alur penanganan jelas, namun respons belum konsisten karena keterbatasan stok lampu, personel, akses lokasi, serta nomor pengaduan tidak aktif optimal efektif. 4) *Assurance* (Jaminan), teknisi PJU memiliki kompetensi sesuai bidang, didukung pengecekan hasil dan keselamatan kerja, namun pelatihan formal dan sistem evaluasi masih sederhana sehingga jaminan pelayanan belum sepenuhnya optimal dan profesional berkelanjutan. dan 5) *Empathy* (Empati), pelayanan PJU mempertimbangkan wilayah rawan dan aspirasi masyarakat melalui musrenbang, namun pemerataan belum optimal. Masyarakat menilai perhatian ada, tetapi masih terdapat jalan gelap, lambat respon, serta harapan peningkatan kualitas. Saran dalam penelitian ini Dinas Perhubungan perlu meningkatkan kualitas PJU melalui pengelolaan stok lampu, pemeliharaan terjadwal, sistem pengaduan digital, pelatihan teknisi, serta pemetaan wilayah agar pelayanan lebih cepat, merata, responsif, dan berbasis kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Dinas Perhubungan Kabupaten Landak, Kualitas Pelayanan, Penerangan Jalan Umum (PJU)

ABSTRACT

This study aimed to analyse the quality of the technical service provided by the Transportation Department for Public Street Lighting (PJU) management in Sengah Temila District, Landak Regency. This study employed a descriptive research type with a qualitative approach. In terms of tangibles, the results of this study revealed that the PJU service demonstrated adequate facilities, operational vehicles, and technical equipment. However, limited lamp stock availability, uneven installation coverage, and an insufficient number of technicians continued to hinder the effectiveness and timeliness of service delivery in the field. Regarding reliability, the PJU service exhibited consistency through routine monitoring, the implementation of standard operating procedures (SOPs), and a repair target of one to two days. Nevertheless, actual performance had not been fully optimal due to limited lamp stock, geographical distances, and uneven service prioritisation. In terms of Responsiveness, the PJU service provided complaint channels through social media and maintained a clear handling process. However, responsiveness remained inconsistent because of limited lamp stock, personnel shortages, accessibility constraints, and inactive complaint contact numbers. In terms of assurance, PJU technicians possessed competencies relevant to their field and were supported by work-result inspections and occupational safety measures. However, formal training and evaluation systems remained relatively basic, preventing service assurance from being fully optimal, professional, and sustainable. Lastly, in terms of Empathy, the PJU service took into account high-risk areas and community aspirations through development planning forums (*musrenbang*). However, service distribution had not yet been fully equitable. Community members acknowledged the attention given by service providers, yet concerns remained regarding unlit roads, slow response times, and the need for improved service quality. Therefore, the researcher suggests that the Transportation Department needs to improve the quality of PJU through lamp inventory management, scheduled maintenance programs, a digital complaint system, technical training for personnel, and area mapping to ensure that public street lighting services are faster, more equitable, more responsive, and better aligned with community needs.

Keywords: Transportation Department of Landak Regency, Service Quality, Public Street Lighting (PJU).

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul *"Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Transportasi Darat dalam Penerangan Jalan Umum (PJU) di Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak."* Penelitian ini dilakukan karena masih banyak masalah dalam pelayanan penerangan jalan umum di lapangan. Beberapa masalah yang ditemukan yaitu pemasangan lampu jalan yang belum merata, masih ada lampu yang tidak menyala atau rusak, serta perbaikan yang sering terlambat dilakukan. Selain itu, keterbatasan tenaga kerja, anggaran, dan kurangnya koordinasi juga menjadi penyebab pelayanan belum maksimal. Akibatnya, kondisi jalan pada malam hari menjadi gelap dan beresiko menimbulkan kecelakaan serta membuat masyarakat merasa tidak aman. Oleh karena itu, pelayanan PJU masih perlu diperbaiki agar lebih baik.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Landak dalam pengelolaan PJU di Kecamatan Sengah Temila**.** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang terdiri dari lima indikator, yaitu bukti fisik *(tangibles),* konsistensi *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness),* jaminan *(assurance),* dan empati *(empathy).* Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, sehingga dapat menggambarkan kondisi pelayanan secara nyata di lapangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Tangibles* (bukti fisik) pelayanan PJU sudah didukung fasilitas, kendaraan operasional, dan peralatan teknis yang

memadai, namun masih terdapat keterbatasan stok lampu, pemerataan pemasangan, serta jumlah teknisi yang menghambat efektivitas pelayanan di lapangan. *Reliability* (konsistensi) menunjukkan pengawasan rutin, SOP, dan target perbaikan 1–2 hari, tetapi belum optimal karena keterbatasan stok, jarak wilayah, serta prioritas pelayanan yang belum merata. *Responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan adanya saluran pengaduan melalui media sosial dan alur penanganan jelas, namun respons belum konsisten karena stok, personel, akses, dan nomor pengaduan tidak aktif. *Assurance* (jaminan) menunjukkan kompetensi teknisi, pengecekan hasil, dan keselamatan kerja, tetapi pelatihan dan evaluasi masih sederhana. *Empathy* (empati) menunjukkan perhatian pada wilayah rawan dan aspirasi masyarakat, namun pemerataan masih kurang optimal serta terdapat jalan gelap dan respon lambat.

Saran dalam penelitian ini Dinas Perhubungan Kabupaten Landak perlu memperbaiki dan menambah lampu jalan agar lebih merata. Selain itu, perlu dibuat jadwal pemeliharaan rutin agar lampu tetap berfungsi dengan baik. Respon terhadap laporan masyarakat juga perlu dipercepat dengan menyediakan sistem pengaduan yang mudah digunakan. Dinas Perhubungan juga perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat merasa lebih aman dan nyaman. Secara keseluruhan, perbaikan pelayanan dapat dilakukan dengan menambah tenaga teknis, meningkatkan anggaran, serta memperbaiki sistem pengelolaan PJU agar pelayanan menjadi lebih optimal.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa	:	Oktapiana Alia
Nomor Mahasiswa	:	E1031221015
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil karya asli saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di program studi, fakultas, atau perguruan tinggi lain. Selama pengetahuan saya, skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara jelas dirujuk dalam Daftar Pustaka di skripsi ini.

Pontianak, 02 Juni 2026
Yang membuat pernyataan



Oktapiana Alia
NIM E1031221015

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ULANGAN 31 : 6

"Jangan Takut Akan Masa Depanmu. Dia Yang Berjanji, Dia Juga Yang Akan Menepati Tepat Pada waktunya"

Skripsi ini Penulis persembahkan dengan penuh rasa bangga dan cinta yang tulus kepada orang-orang terkasih yang telah mendukung Penulis dengan caranya masing-masing:

1. Kepada kedua orang tua saya tercinta bapak Laurianus Ajam dan ibu Ania, orang terhebat yang selalu menjadi penyemangat dan sebagai sandaran terkuat di tengah kerasnya kehidupan penulis. Mereka tidak pernah lelah memberikan kasih sayang dengan penuh cinta, serta terus menguatkan penulis. Terimakasih atas semua pengorbanan ketulusan dan kasih sayang yang diberikan, sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi bapak & mama harus ada di setiap perjalanan dan pencapaian hidup penulis, love you more more more.
2. Adik saya, Fransiskus Ipuh Sapoetra, Terimakasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu kamu berikan kepada Penulis, Kehadiranmu menjadi bagian penting yang selalu memberikan semangat di setiap hari bagi kakak untuk menyelesaikan pendidikan ini.
3. Keluarga besar, terima kasih untuk doa dan dukungan kalian selalu menjadi semangat penulis untuk menyelesaikan apa yang sudah Penulis mulai.
4. Kepada yang tidak kalah pentingnya dalam penulisan skripsi ini Antonius Jan Figo yang selalu menjadi rumah untuk penulis, terimakasih sudah menjadi

bagian dari setiap proses penulis dari pertama masuk kuliah sampai sekarang di penghujung perjuangan selama hampir 4 Tahun, yang senantiasa memberikan dukungan dalam setiap proses kehidupan penulis.

5. Saudara tak sedarah penulis, Angela Putri Megasari (Pelok)**,** terima kasih sudah menjadi saudara seperjuangan, di perkuliahan dan selalu memberikan kehangatan, keceriaan dalam kebersamaan yang selalu diberikan.
6. Teman-teman tersayang, Petronila weni, Sindiawati, Pashyalia Apriani, Rio Stheven Ardesto, Gayu, Natan, riska, Clara, Iren terima kasih atas kebersamaan, dukungan, doa, dan semangat yang selalu kalian berikan dalam setiap proses yang saya jalani, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman KKM Kelompok 27 Kelurahan Beringin, terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, serta pengalaman berharga yang telah kita lalui bersama selama pelaksanaan KKM. terima kasih juga untuk teman terdekat semasa KKM penulis Anisa Bahar, Safira, dan Astrid di setiap momen kehangatan rasa aman dari kalian menjadi cerita yang sangat berarti dan tidak terlupakan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala anugerah, karunia, dan hikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul *"Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Transportasi Darat dalam Penerangan Jalan Umum (PJU) di Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak."* Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat keterbatasan dan kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan serta pengalaman penulis dalam proses penelitian.

Oleh karena itu, skripsi ini merupakan bagian dari proses pembelajaran penulis dalam mengembangkan pengetahuan dan pemahaman di bidang ilmu pemerintahan, khususnya terkait pelayanan publik.Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis telah memperoleh banyak dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan saran, masukan, dan motivasi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis dengan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, serta Dr. Elyta, S.Sos., M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta berbagai fasilitas kepada penulis

selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

2. Bima Sujendra, S.IP., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, yang telah memberikan arahan, dukungan, dan kemudahan dalam menunjang kelancaran proses penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Yulius Yohanes, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingan, motivasi, arahan, serta dukungan kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Ir. A. Tohardi, S.Pt., M.M., IPM., ASEAN Eng., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, saran, serta masukan yang sangat berharga sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Rulida Yuniarsih, S.IP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, perhatian, masukan, serta saran yang konstruktif kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Elyta, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penguji Utama, dan Iving Arisdiyoto, S.AP., M.AP., selaku Dosen Penguji Pendamping, yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah memberikan

ilmu pengetahuan, pengalaman, wawasan, serta nilai-nilai akademik yang bermanfaat bagi penulis selama menempuh pendidikan.

8. Seluruh staf Tata Usaha Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah membantu dan memberikan pelayanan administrasi dengan baik sehingga mendukung kelancaran proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
9. Silvanus Sudiyanto, S.Sos., selaku Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Landak yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini serta meluangkan waktu untuk memberikan berbagai informasi, data, dan masukan yang sangat bermanfaat sehingga membantu penulis dalam proses pengumpulan data dan penyusunan skripsi ini hingga dapat diselesaikan dengan baik.
10. Bonivasius, S.Si., M.A.P., selaku Kepala Bidang Penerangan Jalan Umum Dinas Perhubungan Kabupaten Landak yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini serta memberikan informasi, data, dan penjelasan yang sangat membantu penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Hermansyah Kurniawan, selaku Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Landak yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini serta memberikan berbagai informasi, data, dan pengalaman yang relevan sehingga sangat membantu penulis dalam proses pengumpulan data dan penyusunan skripsi ini.

12. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah banyak membantu sehingga terselesaikannya penyusunan usulan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan di masa mendatang. Semoga segala bentuk bantuan, dukungan, dan kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Pontianak, 02 Juni 2026

Oktapiana Alia
NIM E1031221015

DAFTAR ISI

SKRIPSI ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **vi**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **viii**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **ix**
KATA PENGANTAR ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xv**
DAFTAR TABEL ..... **xviii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xix**
DAFTAR BAGAN ..... **xx**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xxi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Masalah 10
1.3. Fokus Penelitian 10
1.4. Rumusan Masalah Penelitian 10
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 **12**
2.1. Konsep 12
2.1.1. Pengertiaan Pemerintahan 12
2.2. Teori 16
2.2.1. Teori Kualitas Pelayanan Publik *(Public Service Theory)* 16
2.2.2. Teori Good Governance (Tata Kelola Pemerintah yang Baik) 18

2.3. Hasil Penelitian Yang Relevan.....19
2.4. Pertanyaan Penelitian.....23
BAB III METODE PENELITIAN.....24
3.1. Jenis Penelitian.....24
3.2. Langkah-Langkah Penelitian.....24
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....27
3.3.1. Lokasi Penelitian.....27
3.3.2. Waktu Penelitian.....27
3.4. Subjek dan Objek Penelitian.....28
3.4.1. Subjek Penelitian.....28
3.4.2. Objek Penelitian.....30
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....31
3.6. Instrumen Penelitian.....33
3.7. Teknik Keabsahan Data.....35
3.8. Teknik Analisis Data.....38
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....42
4.1. Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Landak.....42
4.1.1. Sejarah dan Kondisi Geografis Kabupaten Landak.....42
4.2. Kecamatan Sengah Temila.....48
4.3. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kabupaten Landak.....49
4.3.1. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kabupaten Landak.....49
4.3.2. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Landak..51
4.3.3. Bidang Sarana Prasarana dan Penerangan Kabupaten Landak.....52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....56
5.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....56
5.1.1. *Tangibles* (Bukti Fisik).....57
5.1.2. *Reliability* (Konsistensi).....68
5.1.3. *Responsiveness* (Daya Tanggap).....80
5.1.4. *Assurance* (Jaminan).....93
5.1.5. *Empathy* (Empati).....103
5.2. Pembahasan.....113

5.2.1. *Tangibles* (Bukti Fisik) 114
5.2.2. *Reliability* (Konsistensi).....115
5.2.3. *Responsiveness* (Daya Tanggap).....117
5.2.4. *Assurance* (Jaminan) 118
5.2.5. *Empathy* (Empati) 120
BAB VI PENUTUP 123
6.1. Simpulan 123
6.2. Saran/Solusi 124
6.3. Keterbatasan Penelitian.....128
DAFTAR PUSTAKA.....129
LAMPIRAN..... xxii

DAFTAR TABEL

Tabel *Halaman*

1.1 Data Jumlah Laka Tahun 2020-2026 Kecamatan Sengah Temila 6
1.2 Data Pemasangan Lampu PJU Di Kecamatan Sengah Temila 7
1.3 Data Laporan Kegiatan Rehabilitas Pemeliharaan PJU Di Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak Tahun 2022-2025 8
2.1 Penelitian Yang Relevan 19
3.1 Rincian dan Waktu Penelitian 28
4.1. Luas Wilayah Kabupaten Landak 2025 46
4.2. Jumlah Penduduk Kabupaten Landak Menurut Kecamatan 2025 (Jiwa) 47

DAFTAR BAGAN

Bagan *Halaman*

2.1 Alur Pikir Penelitian.....22
4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Landak.....52
4.2 Struktur Pengelola Penerangan Jalan Umum (PJU).....55

DAFTAR GAMBAR

Gambar *Halaman*

1.1 Bukti Foto Jalan Kecamatan Sengah Temila 5
4.1 Peta Kabupaten Landak.....45
4.2 Peta Kecamatan Sengah Temila.....48
4.4 Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Landak.....49
5.1 Kendaraan Operasional PJU 62
5.2 Peralatan Teknis PJU 63
5.3 Kondisi Jalan Minim Penerangan 67
5.4 Pengawasan dan Perawatan Rutin PJU.....70
5.5 SOP Penerangan Jalan Umum 76
5.6 Media Sosial Media Sosial Dinas Perhubungan Kabupaten Landak.....82
5.7 Petugas Menggunakan Perlengkapan Keselamatan Saat Perbaikan Lampu Jalan 99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran *Halaman*

1. Biodata Penulis xxii
2. Panduan Wawancara xxiv
3. Pendoman Observasi xxix
4. Surat Tugas Penelitian xxx
5. Daftar Nama Subjek Penelitian xxxi
6. Dokumentasi Penelitian xxxii
7. Daftar Pengadaan dan Pemasangan Lampu PJU xxxv
8. Daftar Laporan Kegiatan Rehabilitas / Pemeliharaan Tahun 2025 Ivi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dinas Perhubungan merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan urusan pemerintah bidang transportasi dalam bidang Sarana prasarana Peraturan Bupati Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Landak, termasuk pengelolaan dan pelaksana teknis sarana prasarana pendukung seperti Penerangan jalan Umum (PJU). Dalam konteks pemerintahan daerah, Dinas Perhubungan bertanggung jawab untuk menjamin kelancaran, keamanan, dan kenyamanan transportasi darat, serta mendukung fungsi sosial dan ekonomi masyarakat melalui penyediaan infrastruktur transportasi yang layak.

Tugas pokok tersebut dijabarkan melalui fungsi lembaga dalam Dinas Perhubungan tercantum dalam Peraturan Bupati Nomor 40 Tahun 2019 Pasal 31, yaitu:

a. Penyusunan program kerja di Bidang sarana dan Prasarana;
b. penyiapan bahan dan perumusan kebijakan teknis di Bidang Sarana dan Prasarana;
c. pemberian pelayanan umum dan teknis administrasi di Bidang Sarana dan Prasarana;
d. pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi Kepala Seksi di Bidang Sarana dan Prasarana;
e. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas dan fungsi di Bidang Sarana dan Prasarana;
f. Penyelenggaraan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di Bidang

Sarana dan Prasarana;

g. Penyelenggaraan perencanaan, pengadaan, pembangunan, penataan, pengaturan, pengawasan, pengendalian dan pemeliharaan sarana dan prasarana perhubungan serta penerangan jalan umum.
h. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas berkenaan dengan tugas dan fungsi di Bidang Sarana dan Prasarana;
i. Pelaporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di Bidang Sarana dan Prasarana; dan
j. Pelaksanaan tugas lain di Bidang Sarana dan Prasarana yang diserahkan oleh Kepala Dinas.

Dinas Perhubungan sebagai instansi teknis daerah memiliki peran penting Dalam Tugas dan fungsi (TUPOKSI) ini dimana menunjukan bahwa Dinas Perhubungan di Bidang Sarana Prasarana mempunyai mandat dalam penyediaan dan pelaksanaan teknis sarana fasilitas penerangan jalan yang aman dan laya. Hal ini sejalan dengan peran Dishub Kabupaten Landak dalam memastikan PJU berfungsi optimal melalui pelaksanaan teknis di lapangan.

Penerangan Jalan Umum (PJU) merupakan salah satu pelayanan publik yang penting dalam mendukung keselamatan dan kenyamanan masyarakat, khususnya pada malam hari. Idealnya, pelayanan PJU yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan harus mampu menyediakan lampu jalan yang berfungsi dengan baik, tersebar secara merata, serta didukung oleh penanganan kerusakan yang cepat dan tepat. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan konsistensi dan daya tanggap yang baik terhadap kebutuhan masyarakat (Rudini et al., 2021). Tidak hanya sebagai penerang jalan pada malam hari, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mendukung aktivitas ekonomi, serta menekan potensi kriminalitas di ruang publik secara normatif, penyelenggaraan terhadap sarana Penerangan Jalan Umum telah diatur dalam berbagai regulasi, salah satunya melalui Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor

47 Tahun 2023 Tentang Alat Penerangan Jalan. Dalam peraturan tersebut ditegaskan bahwa penyelenggaraan PJU merupakan bagian dari perlengkapan jalan yang wajib disediakan guna mewujudkan keselamatan, keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas. Selain itu, dalam lingkup pemerintah daerah, pengelolaan PJU juga sejalan dengan amanat Peraturan Bupati Landak Nomor 45 Tahun 2018 Tentang pedoman teknis penyelenggaraan penerangan jalan umum di Kabupaten Landak, yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan, termasuk penyediaan dan pengawasan teknis PJU.

Dengan adanya Penerangan jalan Umum (PJU) Di Kabupaten Landak khususnya, di Kecamatan Sengah Temila. Sangat diperlukan karena mengingat wilayah ini menjadi jalan umum yang utama untuk menghubungkan wilayah jalan utama masyarakat. Penerangan jalan yang memadai bukan hanya menunjang aktivitas masyarakat pada malam hari, tetapi juga menjadi bagian dari upaya pemerintah dalam mencegah tindak kriminal dan mengurangi risiko kecelakaan lalu lintas (Dewi, 2019). Namun, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan PJU di Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak belum berjalan optimal. Masih ditemukan lampu jalan yang rusak dan tidak segera diperbaiki, serta penyebaran PJU yang belum merata di beberapa wilayah. Pada sejumlah ruas jalan, penerangan masih minim bahkan gelap pada malam hari. Selain itu, penanganan terhadap lampu yang rusak cenderung lambat sehingga memperpanjang kondisi tidak berfungsinya PJU. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang seharusnya diberikan dengan

kenyataan di lapangan. Pelayanan yang diharapkan cepat, merata, dan dapat diandalkan, belum sepenuhnya terwujud. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh

Dinas Perhubungan, khususnya dalam penyediaan PJU, masih belum optimal. Dampak dari kondisi tersebut cukup signifikan. Minimnya penerangan jalan dapat meningkatkan risiko kecelakaan lalu lintas serta menimbulkan rasa tidak aman bagi masyarakat. Berdasarkan observasi awal penulis, salah satu kejadian terjadi di Desa Sidas, di mana menurut laporan masyarakat menyatakan bahwa kecelakaan diduga terjadi akibat kurangnya penerangan jalan di sekitar lokasi terjadinya kecelakaan. Kondisi jalan yang gelap menyebabkan pengendara kesulitan melihat situasi di sekitar, sehingga meningkatkan potensi kecelakaan.

Berdasarkan tugas dan kewenangan Dinas Perhubungan Kabupaten Landak yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 40 Tahun 2019, Dinas Perhubungan memiliki peran dalam penyelenggaraan transportasi darat, khususnya pada penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang lalu lintas serta pemberian pelayanan publik di sektor tersebut. Penerangan Jalan Umum (PJU) merupakan salah satu sarana pendukung jalan yang berwenang untuk meningkatkan keselamatan, keamanan, dan kelancaran lalu lintas, sehingga pelayanan menjadi tanggung jawab Dinas Perhubungan. Secara normatif, pelayanan PJU idealnya dilaksanakan secara sistematis, merata, dan berkesinambungan melalui perencanaan teknis, pemasangan, pemeliharaan berkala, serta pengawasan terhadap kondisi lampu jalan. Dengan demikian, kondisi ideal di lapangan seharusnya menunjukkan ketersediaan PJU yang berfungsi

dengan baik di setiap ruas jalan yang membutuhkan, adanya jadwal pemeliharaan rutin yang dilaksanakan secara konsisten, serta respon yang cepat dan tepat dari Dinas Perhubungan dalam menangani kerusakan atau gangguan PJU. Namun, realitas di Kecamatan Sengah Temila menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam aspek teknis PJU belum berjalan secara maksimal. Hal ini terlihat dari masih adanya PJU yang tidak berfungsi, lambatnya penanganan perbaikan, serta belum optimalnya pelaksanaan pemeliharaan rutin. Kondisi tersebut mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara ketentuan normatif yang tertuang dalam peraturan daerah dengan praktik pelayanan publik di lapangan.

Gambar 1.1

Bukti Foto Jalan Kecamatan Sengah Temila



Sumber: Olahan Penulis, 2026

Berdasarkan dokumentasi masyarakat yang diunggah melalui media sosial TikTok pada Gambar 1.1, kondisi Jalan Kecamatan Sengah Temila pada malam hari tampak gelap karena tidak terdapat penerangan jalan yang memadai. Jalan hanya terlihat berkat sorot lampu kendaraan yang melintas, sementara area sekitarnya berada dalam kegelapan. Tidak adanya cahaya dari Penerangan Jalan Umum (PJU) menunjukkan bahwa fasilitas penerangan di jalur tersebut belum

berfungsi secara optimal. Berikut Tabel 1.1 Data Jumlah Laka Tahun 2020-2026 Kecamatan Sengah Temila:

Tabel 1.1

Data Jumlah Laka Tahun 2020-2026 Kecamatan Sengah Temila

Tahun	Meninggal Dunia (MD)	Luka Berat (LB)	Luka Ringan (LR)
2020	2 Orang	6 Orang	3 Orang
2021	3 Orang	4 Orang	2 Orang
2022	4 Orang	10 Orang	4 Orang
2023	3 Orang	5 Orang	5 Orang
2024	5 Orang	4 Orang	3 Orang
2025	6 Orang	16 Orang	8 Orang
2026	2 Orang	4 Orang	7 Orang

Sumber: Kantor Polres Kabupaten Landak dan Di olah oleh Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah kecelakaan lalu lintas di Kecamatan Sengah Temila selama periode 2020–2026 menunjukkan fluktuasi pada jumlah korban meninggal dunia, luka berat, dan luka ringan. Korban meninggal dunia mengalami peningkatan dari 2 orang pada tahun 2020 menjadi 6 orang pada tahun 2025, sebelum menurun menjadi 2 orang pada tahun 2026. Korban luka berat tertinggi terjadi pada tahun 2025 sebanyak 16 orang, sedangkan jumlah terendah tercatat pada tahun 2021 dan 2024 masing-masing 4 orang. Sementara itu, korban luka ringan mengalami peningkatan secara umum, dari 3 orang pada tahun 2020 menjadi 7 orang pada tahun 2026. Data tersebut menunjukkan bahwa kecelakaan lalu lintas masih menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius dari berbagai pihak.

Keadaan ini menimbulkan potensi bahaya bagi pengguna jalan, terutama pada tikungan yang membutuhkan jarak pandang lebih luas untuk mengantisipasi kendaraan dari arah berlawanan. Minimnya penerangan juga dapat memperbesar

risiko kecelakaan lalu lintas, serta menimbulkan rasa tidak aman bagi masyarakat yang melintas pada malam hari. Kondisi tersebut memperkuat urgensi peran Dinas Perhubungan Kabupaten Landak dalam melaksanakan Pelayanan teknis terhadap PJU, agar keselamatan dan kenyamanan masyarakat di Kecamatan Sengah Temila dapat lebih terjamin. Berikut Tabel 1.2 Data Pemasangan Lampu PJU Di Kecamatan Sengah Temila:

Tabel 1.2

Data Pemasangan Lampu PJU Di Kecamatan Sengah Temila

Desa Senakin	Desa Aur Sampuk	Desa Pahauman
20 Lampu	15 Lampu	28 Lampu

Sumber: Instansi Dinas Perhubungan Kabupaten Landak dan Di Olah oleh Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 1.2, pemasangan lampu Penerangan Jalan Umum (PJU) di Kecamatan Sengah Temila telah dilakukan pada beberapa desa dengan jumlah yang berbeda. Desa Pahauman memiliki jumlah pemasangan lampu PJU terbanyak, yaitu 28 lampu, diikuti Desa Senakin sebanyak 20 lampu, dan Desa Aur Sampuk sebanyak 15 lampu. Data tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah melalui Dinas Perhubungan Kabupaten Landak dalam meningkatkan kualitas penerangan jalan guna mendukung keselamatan, keamanan, dan kenyamanan masyarakat dalam beraktivitas, terutama pada malam hari.

Data dan kondisi lapangan menunjukkan bahwa pemasangan PJU di Kecamatan Sengah Temila belum merata, ditandai dengan masih adanya ruas jalan di beberapa desa yang belum memperoleh penerangan jalan yang memadai, sementara di lokasi lain jumlah lampu relatif lebih banyak. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam perencanaan dan pelaksanaan

pelayanan PJU oleh Dinas Perhubungan, sehingga pemenuhan kebutuhan masyarakat akan keamanan dan keselamatan belum optimal. Berikut Tabel 1.3 Data Laporan Kegiatan Rehabilitas Pemeliharaan PJU Di Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak Tahun 2022-2025:

Tabel 1.3

Data Laporan Kegiatan Rehabilitas Pemeliharaan PJU Di Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak Tahun 2022-2025

No	Tahun	Jumlah Lampu
1	2022	0 Lampu
2	2023	8 Lampu
3	2024	0 Lampu
4	2025	2 Lampu

Sumber: Instansi Dinas Perhubungan Kabupaten Landak dan Di Olah oleh Penulis Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 1.3, kegiatan rehabilitasi dan pemeliharaan Penerangan Jalan Umum (PJU) di Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak selama periode 2022–2025 menunjukkan pelaksanaan yang belum konsisten setiap tahunnya. Pada tahun 2022 dan 2024 tidak terdapat kegiatan rehabilitasi maupun pemeliharaan lampu PJU. Sementara itu, pada tahun 2023 dilakukan rehabilitasi terhadap 8 lampu, yang merupakan jumlah tertinggi selama periode tersebut. Pada tahun 2025, kegiatan pemeliharaan kembali dilakukan dengan jumlah 2 lampu. Data ini menunjukkan bahwa upaya pemeliharaan PJU masih perlu ditingkatkan guna menjaga fungsi penerangan jalan secara optimal.

Dilihat dari data di atas menunjukan bahwa Data Laporan Kegiatan Rehabilitasi/Pemeliharaan dan Data Pemasangan Penerangan Jalan Umum (PJU) di Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak Tahun 2022–2025, terlihat bahwa pelayanan Dinas Perhubungan belum optimal. Hal ini ditunjukkan dengan

minimnya realisasi kegiatan, di mana pada tahun 2022 dan 2024 tidak terdapat pemeliharaan lampu, tahun 2023 hanya delapan lampu, dan tahun 2025 hanya dua lampu. Kondisi tersebut tidak sebanding dengan panjang jalan utama Kecamatan Sengah Temila yang mencapai 40 kilometer dari Desa Tonang hingga Desa Keranji Mancal. Selain itu ditemukan bahwa pemasangan tidak merata dari 14 Desa yang ada di Kecamatan Sengah Temila. Ketidak seimbangan antara kebutuhan dan realisasi tersebut menunjukkan bahwa Pelayanan Dinas Perhubungan dalam penyediaan dan pemeliharaan PJU masih belum berjalan efektif, sehingga diperlukan peningkatan perencanaan dan pelaksanaan agar pelayanan penerangan jalan dapat terpenuhi secara merata.

Melalui penelitian ini, penulis akan menelaah lebih dalam mengenai Pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Landak Dalam Penerangan Jalan Umum (PJU) Di Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak, dengan harapan dapat memberikan pelayanan publik yang menyentuh langsung kebutuhan masyarakat dengan baik. Penelitian ini menjadi penting tidak hanya sebagai kajian akademik, tetapi juga sebagai bahan masukan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan publik di bidang perhubungan. Dengan pelayanan teknis yang efektif, maka penerangan jalan yang optimal akan berdampak langsung dalam menciptakan rasa aman dan nyaman untuk masyarakat, saat beraktivitas di malam hari. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap pemahaman mengenai praktik pemerintahan daerah dalam melaksanakan pelayanan publik secara teknis dan langsung di lapangan.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari uraian yang dikemukakan pada latar belakang di atas maka dapat diidentifikasikan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Pemasangan Lampu Penerangan Jalan Umum (PJU) yang tidak merata di Wilayah Jalan Kecamatan Sengah Temila.
2. Beberapa titik PJU tidak berfungsi sebagaimana mestinya, yang berimplikasi pada meningkatnya risiko keselamatan karena sering terjadi kecelakaan lalu lintas.
3. Pelayanan teknis Dinas Perhubungan yang belum optimal dalam pemeliharaan Penerangan Jalan Umum di Kecamatan Sengah Temila

1.3. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada Kualitas Pelayanan teknis Dinas Perhubungan Kabupaten Landak terhadap PJU di Kecamatan Sengah Temila yang belum optimal sehingga menimbulkan keluhan dari masyarakat. khususnya berkaitan dengan efektivitas pelayanan teknis dalam upaya lalu lintas tidak berfungsinya Lampu Penerangan Jalan Umum di Kecamatan Sengah Temila.

1.4. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Landak dalam melakukan pelayanan dari kondisi sarana prasarana, konsistensi pelayanan, kecepatan merespons keluhan, jaminan pelayanan, dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat di Kecamatan Sengah Temila?”.

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas pelayanan teknis yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dalam pengelolaan PJU di Kecamatan Sengah Temila, Kabupaten Landak.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan penulis dalam memahami bagaimana seharusnya fungsi pemerintahan, khususnya dalam memahami Pelayanan yang dilakukan lembaga pemerintah daerah, seperti Dinas Perhubungan, dalam menjalankan TUPOKSI dalam pelayanan publik.

1.6.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi terhadap strategi Dinas Perhubungan Kabupaten Landak agar lebih optimal dalam menjalankan tugas dalam meningkatkan Pelayanan teknis Penerangan Jalan Umum (PJU).