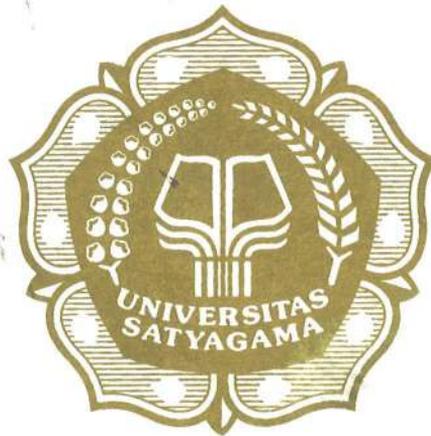


**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG  
TRANSPORTASI PERKOTAAN DI DKI JAKARTA RAYA  
(Studi Kasus Moda Transportasi *Busway*)**

**oleh :  
BAMBANG ISTIANTO HP  
NPM : 20023131340270057**

**DISERTASI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh Gelar Doktor (Dr)  
dalam Ilmu Manajemen Pemerintahan



**UNIVERSITAS SATYAGAMA  
PROGRAM PASCASARJANA  
DOKTOR ILMU MANAJEMEN PEMERINTAHAN  
JAKARTA  
TAHUN 2007**

**FAKTOR – FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG  
TRANSPORTASI PERKOTAAN DI DKI JAKARTA RAYA  
(Studi Kasus Moda Transportasi Busway)**

Oleh :

**Nama : Bambang Istianto HP  
NPM : 20023131340270057**

**Disertasi**

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar  
dokter (DR) Ilmu Manajemen Pemerintahan

Telah disetujui oleh Tim Promotor :



Prof. Dr. Tjahja Supriatna, SU

Co Promotor

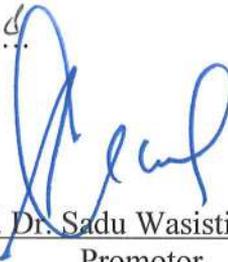
Tanggal : 23-02-2008



Dr. H.M. Aries Djaenuri, MA

Co Promotor

Tanggal : 22-02-2008

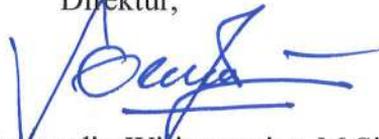


Prof. Dr. Sadu Wasistiono, MS

Promotor

Tanggal : .....

Menyetujui  
Program Pascasarjana  
Direktur,



Dr. Ir. H. Soenardjo Wirjoprawiro, M.Si

Tanggal : .....

## ABSTRACT

Factor which influence to the Implementation of Urban Transportation Services In Jakarta, Desertation, Graduate School Programme of Governence, Jakarta 2006, V+ 490, 35 tables, 40 picture, 3 enclosed, 162 literature (1979 – 2004).

This research means to observe three aspects, comprising : 1). Factors which influence the quality of Urban Transportation Services in Jakarta, case study Busway, 2). the right strategic to develop Urban Transportation Services which are three modes Street (busway), Railway (monorel) and Subway and waterway. 3). Measuring the influences of leadership, organization capacity development and Good Governence implementation to the quality of Transportation Public Services.

The leadership of a district is reflected from the figure of it's leader. Not only personality, ability and capability aspect to run the development, both physics and non physic, but also they way to run the governance in Jakarta, so that manner of leadership which exist in the capital reflected from the figure of the governance. He is Mr. Sutiyoso, He is an otoritarian and not popular.

The capacity of on organization is determined by the finance source and the human resources. Tthis research found that although, finances, sources are good lack of quality of human resources, may cause the capacity of the organization to manage the problem of public services, is not optimal. There are Taxi Tarif problem which haven't been solved yet and Busway infrastructure damage which can not be maintained soon.

The Busway programme is strived to follow the good governance principle which are consisting of transparency, acuntability and participation the implementation, the good governance in the Busway Programme sofar doesn't give optimum benefit.

The connection between leadership variable, organization capacity and good governance with the Transportation Public Services Quality give weak coefficient corelation value (0,5). Beside that the connection between three variables are positive (+) it means that if one variable increases, another variables also increases.

All the hypothesis which are made propose by the examiner can be accepted. Although F test calculation gives the probability value 0,000 lees then the alfa value, The regression model can be used to predict the services quality, After that the F value compare to F table at  $\alpha$  (0,05), the F calculation  $>$  F table, so it can be concluded that there is significant connection between leadership

(0,291), organization capacity (0,398) and Good Governance (0,371) to the urban transportation services.

The recommendation of this Research result have many aspects, there are :

1. Leadership must be the primer consideration. To choose a leader in Jakarta which has multi complex problems. There are leaders who have strong vision, mission, smart and good knowledge take high risk.
2. The organization capacity to manage Urban Transportation Services is less than expectation BP Transjaya Organization as a busway manager given extend authority to manage infrastructure in order to make the right model of cooperation model of public private partnership (PPP).
3. Good Governance must be takes seriously, well planned and sistematically programmed by the local authority of Jakarta in case of management of busway programme in order to get big support from the citizen and to get strong legitimation in the implementation.

## ABSTRAK

Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Implementasi Pelayanan Publik Dalam Bidang Transportasi Perkotaan Di Daerah Khusus Ibukota Jakarta Raya, Desertasi, Program Pascasarjana Studi Ilmu Manajemen Pemerintahan, Jakarta 2006, V+490, 35 tabel, 40 gambar, 3 lampiran, 162 sumber pustaka (1979 – 2004).

Penelitian ini bermaksud mengkaji tiga hal yaitu 1). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik bidang transportasi perkotaan di DKI Jakarta studi kasus busway. 2). Strategi yang tepat untuk mengembangkan sektor transportasi perkotaan yaitu dengan menggunakan konsep pola transportasi makro (PTM) yang merupakan integrasi tiga moda jalan (busway), rel (monorel) dan sub way) dan angkutan sungai (water transport). 3). Mengukur besarnya pengaruh kepemimpinan, pengembangan kapasitas organisasi, pelaksanaan *Good Governance* terhadap kualitas pelayanan publik bidang transportasi?

Kepemimpinan suatu daerah tercermin dari sosok Kepala Daerahnya, yaitu : personality, ability dan capability dalam melaksanakan kegiatan pembangunan baik fisik dan non fisik serta penyelenggaraan Pemerintahan di wilayah. Provinsi DKI Jakarta, maka gaya dan pola kepemimpinan yang berlaku di wilayah ibukota ini tercermin dari sosok seorang Gubernur yang saat ini di jabat Sutiyoso. Kepemimpinan Sutiyoso sering di juluki otoriter dan kurang populer.

Kapasitas organisasi ditentukan oleh sumber daya keuangan dan juga sumber daya aparaturnya. Dalam penelitian ditemukan meskipun sumber daya keuangan sangat mampu namun sumber daya aparatur yang rendah, maka menyebabkan kapasitas organisasi tidak optimal dalam mengelola persoalan pelayanan publik yang menjadi kewenangannya. Seperti dibidang pelayanan transportasi sampai saat ini masalah dualisme tarif taksi belum selesai serta kerusakan infratsuktur busway tidak cepat diatasi.

Program *busway* pun diupayakan mengikuti prinsip-prinsip *Good Governance*, yaitu transparansi dan akuntabilitas dan partisipasi pelaksanaan good govermence dalam penyelenggaraan program busway yang belum berjalan optimal.

Hubungan antara variabel kepemimpinan, kapasitas organisasi dan *Good Governance* dengan kualitas pelayanan publik bidang transportasi koefisien korelasinya masih tidak terlalu kuat. Selain itu, arah hubungan ketiga variabel positif (+). Artinya jika satu variabel semakin tinggi, maka variabel yang lain juga akan semakin tinggi.

Hipotesis yang diajukan peneliti dapat diterima semuanya. Hasil

perhitungan Uji F nilai probabilitasnya 0.000 yang jauh lebih kecil dibandingkan nilai alfanya, maka model regresi yang ada bisa dipakai untuk memprediksi kualitas pelayanan. Kemudian nilai F dibandingkan dengan F tabel pada  $\alpha$  (0,05), ternyata F hitung > F tabel, sehingga disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara variabel bebas  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $X_4$  dengan variabel  $Y$ . Hipotesa yang diajukan diterima. Sementara Uji t memperlihatkan t hitung lebih kecil dibandingkan nilai t tabel. Karena itu  $H_0$  ditolak.

Rekomendasi hasil penelitian mencakup beberapa aspek :

1. Kepemimpinan yang harus menjadi acuan memilih pemimpin di Ibu Kota Jakarta memiliki permasalahan multi kompleks yaitu pemimpin yang memiliki visi dan misi yang kuat, cerdas dan berpengetahuan luas, berani mengambil resiko (risk taker).
2. Kapasitas organisasi bagi pengelolaan pelayanan transportasi perkotaan agar lebih optimal, maka organisasi BP Transjaya sebagai pengelola busway diberikan kewenangan yang lebih luas terutama dalam pengelolaan infrastruktur supaya model kerjasama public private patnership (PPP) sebagai model yang tepat.
3. Good govermence harus di laksanakan secara serius, terencana dan terprogram secara sistematis oleh pemerintah DKI Jakarta dalam pengelolaan program busway, supaya mendapat dukungan yang luas dari masyarakat dan memiliki legitimasi yang kuat dalam pelaksanaannya.

## **RINGKASAN DISERTASI**

---

### **FAKTOR FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG TRANSPORTASI PERKOTAAN DI DKI JAKARTA RAYA**

**( Studi Kasus Moda Transportasi Busway)**

**Oleh: Bambang Istianto, HP**

Fungsi pemerintah yang paling utama yaitu pelayanan publik. Menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan seluruh aspek kehidupan masyarakat baik materiil maupun non materiil adalah wajib ada. Karena itu pemerintah sebagai suatu entitas kelembagaan atau organisasi harus memiliki landasan yang kuat baik secara konstitusional maupun mendapat legitimasi masyarakat serta kepercayaan publik. Tidak hanya itu tapi juga tata kelola pemerintahan harus *good governance* supaya mampu menyediakan pelayanan barang publik yang memuaskan masyarakat. Dengan demikian jika pelayanan publik terselenggara dengan baik maka kesejahteraan rakyat akan terwujud pada gilirannya angka kemiskinan terus turun. Sebagaimana dikatakan oleh Peter Drucker bahwa *"tidak ada negara yang miskin kecuali manajemen pemerintahannya yang buruk"*.

Berdasarkan pernyataan tersebut maka supaya rakyat tidak menjadi miskin maka manajemen pemerintahan harus handal. Karena itu fokus penelitian dalam disertasi ini yaitu mengenai variabel dalam manajemen antara lain variabel kepemimpinan, pengembangan kapasitas organisasi dan pelaksanaan *good governance*". Seperti diketahui bersama bahwa pemerintah terdiri dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Kedua lembaga pemerintah tersebut dalam menyelenggarakan pelayanan publik saling koordinasi dan menjadi simbiose mutualistik. Dalam penjelasan diatas bahwa pelayanan yang diterima masyarakat yaitu hampir semua kebutuhan terutama kebutuhan dasar. Kebutuhan masyarakat terdapat dua jenis yaitu barang publik dan barang private. Adapun yang diurus oleh pemerintah yaitu barang publik misalnya air bersih, listrik, telekomunikasi, kesehatan, pendidikan, pertahanan dan keamanan serta transportasi. Dalam penelitian ini yang dipilih pelayanan publik bidang transportasi. Oleh karena lokus penelitiannya di DKI JAKARTA maka ruang lingkup obyek penelitiannya mengenai pelayanan publik transportasi perkotaan dan khususnya moda transportasi busway.

Transportasi sebagai barang publik yang penting dan strategis. Sebab transportasi merupakan sistem pergerakan manusia dan barang dari tempat yang satu menuju tempat lain pada jarak tertentu. Melalui pergerakan tersebut disamping terjadi mobilitas sosial juga mendorong aktifitas dan pertumbuhan ekonomi. Penduduk DKI Jakarta yang sudah mencapai sepuluh juta orang petegerakannya harus diatur sedemikian rupa melalui tatakelola yang efisien dan efektif melalui teori manajemen pemerintahan modern. Dalam teori manajemen pemerintahan variabel yang diduga kuat berpengaruh terhadap implementasi pelayanan publik bidang transportasi perkotaan tersebut yaitu "kepemimpinan, kapasitas pengembangan organisasi dan pelaksanaan good governance". Seperti diketahui bersama sebuah kota yang tertib dan teratur jika tata kelola transportasi juga efisien dan efektif. Jakarta sebagai ibukota negara dan sekaligus menyandang kota metropolitan bahkan megapolitan memiliki beban yang berat dan kompleks. Demikian pula yang dialami Jakarta kondisi dan keadaan transportasinya terutama lalu lintasnya semrawut serta manajemen angkutan umum belum efisien dan efektif. Bahkan dalam aspek lalu lintas jalan raya pernah dijuluki kota paling macet di dunia.

Disamping itu angkutan umum sebagai wahana yang mendukung mobilitas warga Jakarta dalam kehidupan sehari-hari supaya produktif akan terganggu dikarenakan manajemen angkutan belum efisien. Untuk mengurangi kesemrawutan lalu lintas disebabkan sebagian besar warga Jakarta menggunakan kendaraan pribadi. Salah satu cara mengurangi kemacetan tersebut yaitu harus dikembangkan angkutan umum massal. Pemerintah pusat melalui pemerintah daerah DKI Jakarta yang paling bertanggung jawab membenahi keadaan transportasi khususnya angkutan umumnya. Asumsinya jika sebagian besar warga Jakarta naik angkutan umum maka kendaraan pribadi tidak menumpuk di jalan raya sehingga kemacetan bisa diurai secara tertib dan teratur. Oleh sebab itu pemerintah DKI Jakarta terus mengembangkan "pola transportasi makro". Untuk mencapai keberhasilan penerapan pola transportasi makro harus didukung oleh pemerintahan yang solid terutama pemimpinnya. David Osborne (2002) juga mengatakan tidak ada yang lebih penting kecuali pemimpinnya. Artinya pemimpin dalam organisasi sangat menentukan arah kemajuan suatu organisasi baik sebagai pemimpin formal seperti presiden atau gubernur dan pemimpin informal. Misalnya saat pelaksanaan kebijakan tentang angkutan massal yakni peresmian Busway koridor pertama kepemimpinan Gubernur saat itu dijabat Sutiyoso berhasil menggoalkan gagasan angkutan massal Busway meskipun ketika itu ditentang oleh Menteri Perhubungan yang berwenang secara nasional mengatur transportasi. Keberhasilan menyediakan

angkutan massal banyak kendala yang dihadapi baik politik, ekonomi, hukum dan sosial budaya. Disamping itu kapasitas organisasi dalam mengelola angkutan massal juga punya pengaruh cukup kuat. Pengorganisasian bisnis angkutan massal seperti Busway harus profesional, apapun modelnya. Demikian pula tata kelola pemerintahan DKI Jakarta yang good governance berpengaruh terhadap keberhasilan dalam pengoperasian Busway. Penjelasan terhadap tiga dimensi variabel yang diteliti secara cukup mendalam dapat dinyatakan faktor kepemimpinan, kapasitas organisasi dan good governance berpengaruh terhadap implementasi pelayanan moda transportasi Busway. Dalam disertasi ini menggunakan metode penelitian kombinasi antara kualitatif dan kuantitatif. Dengan demikian pelaksanaan penelitian dilakukan dua tahap yaitu tahap pertama penelitian kualitatif yaitu mendeskripsikan secara mendalam tiga teori Kepemimpinan, kapasitas organisasi dan good governance korelasinya dengan implementasi pelayanan publik bidang transportasi. Tahap kedua melakukan penelitian kuantitatif. Penelitian tahap kedua yaitu menguji variabel independen yaitu kepemimpinan, kapasitas pengembangan organisasi dan good governance dengan menggunakan uji statistik regresi berganda.

Berdasarkan uji statistik terhadap ketiga variabel, temuan hasil penelitian bahwa pengaruh kepemimpinan, kapasitas organisasi dan good governance hanya berikan kontribusi hanya 21.30 % berpengaruh terhadap pelayanan publik transportasi moda Busway dan sisanya sebesar 78.70% dipengaruhi oleh faktor lain yaitu faktor politik, ekonomi dan sosial budaya. Fakta empiris ditemukan hasil penelitian bahwa faktor Kepemimpinan, Kapasitas pengembangan organisasi dan governance sebesar 21.30% terhadap implementasi pelayanan publik bidang moda transportasi Busway sedangkan faktor lain seperti politik, ekonomi dan sosial budaya pengaruhnya lebih besar yaitu 78.70%. Temuan empiris tersebut dapat dijelaskan bahwa secara logis bahwa transportasi sebagai barang publik yang penyelenggaraannya membutuhkan biaya yang sangat besar sehingga setiap kebijakan baik formulasi dan implementasi kebijakan dipastikan mendapat respon masyarakat yang positif dan negatif tidak terlepas juga tekanan politik yang lebih besar. Misalnya ketika pembuatan kebijakan transportasi angkutan massal Busway koridor satu mendapat penolakan melalui berbagai demonstrasi. Demikian pula ketika program Busway tidak boleh buru buru dilaksanakan oleh Menteri Perhubungan saat itu. Artinya bahwa keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik angkutan massal busway tidak semata hanya mengandalkan keandalan kepemimpinan, kapasitas pengembangan organisasi dan pelaksanaan good governance saja akan tetapi variabel politik,

ekonomi dan sosial budaya bahkan pemerintahan juga dominan pengaruhnya. Dengan demikian temuan hasil bahwa variabel kepemimpinan, kapasitas pengembangan organisasi dan good governance lebih kecil pengaruhnya dibanding variabel yang tidak teliti ( epsilon ) pengaruhnya lebih secara argumentatif yang logis dan rasional telah dijelaskan diatas. Karena itu disarankan agar dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap variabel epsilon tersebut.

Jakarta, Desember 2007.

Bambang Istianto HP.