

PELAYANAN PEMBUATAN DAN PERPANJANGAN SURAT IZIN TRAYEK ANGKUTAN PEDESAAN OLEH SEKSI ANGKUTAN DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN PANGANDARAN

Achmad Daryatno, S.IP.,M.M

Program Studi Ilmu Pemerintahan
STISIP Bina Putera Banjar
Email: achmad.daryatno@gmail.com

Penelitian ini dilatarbelakangi dari banyaknya pemilik kendaraan Angkutan Pedesaan yang tidak memperpanjang Izin Trayek Usaha Angkutannya. Masih banyaknya Pemilik Kendaraan Angkutan Pedesaan Tidak Memahami prosedur dalam pelayanan pembuatan Izin Trayek Angkutan Pedesaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pembuatan dan perpanjangan izin trayek angkutan oleh Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran dalam rangka meningkatkan pelayanan pembuatan dan perpanjangan izin trayek angkutan. Jenis penelitian adalah kualitatif, fokus penelitian yaitu meneliti pelayanan pembuatan dan perpanjangan izin trayek angkutan oleh Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran, sumber data yaitu data primer, dan data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan pembuatan dan perpanjangan izin trayek angkutan oleh Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran belum dapat Optimal sesuai dengan Prosedur Pelayanan yang berlaku sehingga tidak tercapainya tujuan pelayanan pembuatan dan perpanjangan izin trayek angkutan oleh Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya Sosialisasi Oleh pihak Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran Kepada Setiap Pemilik Kendaraan Angkutan Pedesaan tentang prosedur dalam pelayanan pembuatan dan perpanjangan izin trayek angkutan pedesaan, kesadaran Pemilik Angkutan dalam memperpanjang izin trayek angkutan pedesaan yang sering kali telat, pemilik kendaraan tidak mengikuti prosedur yang telah di tetapkan.

Kata kunci : Pelayanan, Pembuatan dan Perpanjangan Izin Trayek Angkutan

ABSTRACT

THE SERVICE OF MAKING AND EXTENDING THE TRANSPORTATION ROUTE PERMIT BY THE TRANSPORTATION SECTION OF THE PANGANDARAN DISTRICT TRANSPORTATION DEPARTMENT

Achmad Daryatno, S.IP.,M.M

Program Studi Ilmu Pemerintahan
STISIP Bina Putera Banjar
Email: achmad.daryatno@gmail.com

The background of this research is the large number of Rural Transport vehicle owners who do not extend their Transportation Business Route Permits. There are still many Rural Transport Vehicle Owners who do not understand the procedures for making Rural Transport Route Permit services. This study aims to determine the service for making and extending transportation route permits by the Transportation Section of the Pangandaran Regency Transportation Service in order to improve services for making and extending transportation route permits. This type of research is qualitative, the research focus is examining the service for making and extending transportation route permits by the Transportation Section of the Pangandaran Regency Transportation Service, the data sources are primary data, and secondary data. The results of this study indicate that the service for making and extending transport route permits by the Transportation Section of the Pangandaran Regency Transportation Service has not been optimal in accordance with the applicable service procedures so that the service objectives for making and extending transport route permits by the Transportation Service Section of the Pangandaran Regency Transportation Service have not been achieved. This is due to a lack of socialization by the Transportation Section of the Pangandaran Regency Transportation Service to Every Rural Transport Vehicle Owner regarding procedures for making and extending rural transport route permits, awareness of Transport Owners in extending rural transport route permits which are often late, vehicle owners do not follow established procedure.

Keywords: Service, Making and Extension of Transport Route Permits

PENDAHULUAN

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara *ekstrim* dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Harbani (2007: 128) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai "aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan". Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak "melayani" bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantamnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan, serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu

kendala yang bersumber dari di dalam instansi itu sendiri maupun kendala *exstern* yakni kendala yang datang dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran merupakan Dinas daerah yang menyelenggarakan sebagian urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang perhubungan, sebagai organisasi pemerintah, Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran melakukan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public service*). Pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran merupakan pelayanan secara langsung terhadap masyarakat di bidang perhubungan dan transportasi.

Berdasarkan peninjauan yang peneliti lakukan pada Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran. Pelayanan dalam Proses Pembuatan Dan Perpanjangan Izin Trayek Angkutan Pedesaan di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran. Hal ini terlihat dari indikator-indikator beberapa diantaranya sebagai berikut :

1. Masih banyaknya pemilik kendaraan Angkutan Pedesaan yang tidak memperpanjang Izin Trayek Usaha Angkutannya.
2. Masih banyaknya Pemilik Kendaraan Angkutan

Pedesaan Tidak Memahami prosedur dalam pelayanan pembuatan Izin Trayek Angkutan Pedesaan.

Masalah yang terdeteksi diatas, peneliti menduga disebabkan oleh Pelayanan Pembuatan Dan Perpanjangan Izin Trayek Angkutan Pedesaan Oleh Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran belum optimal, yaitu sebagai berikut :

1. Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran Khususnya Seksi Angkutan kurang terjun ke lapangan untuk melakukan pemeriksaan secara langsung terhadap angkutan-angkutan yang Izin Trayek Usaha Angkutannya tidak diperpanjang.
2. Kurangnya sosialisasi tentang prosedur Pelayanan Pembuatan Dan Perpanjangan Izin Trayek Angkutan Pedesaan Karena tidak adanya program untuk mensosialisasikan tentang prosedur Pelayanan Pembuatan Dan Perpanjangan Izin Trayek Angkutan Pedesaan Oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran Khususnya Seksi Angkutan.

Melihat fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai Pelayanan Pembuatan Dan Perpanjangan Izin Trayek Angkutan Pedesaan Oleh Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran, sebagai bahan penyusunan Usulan Penelitian ini dengan judul : ” Pelayanan Pembuatan Dan Perpanjangan Izin Trayek Angkutan Pedesaan Oleh Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran “. Penelitian

ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas.

LANDASAN TEORI

Sejauh penelusuran peneliti, bahwasanya sebelum penelitian ini dibuat, sudah ada beberapa peneliti serupa yang telah selesai melakukan penelitian serta telah diujikan hasilnya, yang mana penelitian-penelitian tersebut menggunakan metode-metode Penelitian Deskriptif seperti yang sekarang peneliti gunakan, diantaranya adalah sebagai berikut :

Penelitian yang dilakukan oleh Rian Subianto dari Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta Program Studi Ilmu Pemerintahan (2017) dengan judul “Pelayanan Dalam Pemadam Kebakaran“, Penelitian terdahulu memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu mengenai Pelayanan dalam Proses Pembuatan Dan Perpanjangan Izin Trayek Angkutan Pedesaan Oleh Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran dan sama-sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya bahwa penelitian yang dilakukan oleh Rian Subianto objeknya tidak sama, dan indikator yang dipakai sebagai instrumen penelitian tidak sama dengan yang peneliti gunakan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rian Subianto diperoleh hasil bahwa pelayanan dalam pemadaman kebakaran di Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta yang ditinjau berdasarkan aspek pelayanan sudah bagus dan memenuhi aspek-aspek pelayanan hal ini dibuktikan dengan hasil

observasi lapangan dan wawancara dengan pegawai di Dinas Kebakaran dan juga masyarakat pengguna layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif atau studi kasus. Penggunaan metode dan pendekatan ini berawal dari tujuan pokok penelitian, yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis data dan informasi sesuai dengan kebutuhan sebenarnya. Penelitian deskriptif dirancang untuk memperoleh gambaran tentang status gejala pada saat penelitian dilakukan. Pada kali ini, peneliti menggunakan teori Nina Rahmayanty untuk mengupas masalah yang saat ini diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informasi adalah sebanyak 11 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan pembuatan dan perpanjangan izin trayek angkutan pedesaan oleh Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran, maka terdapat berbagai kendala sebagai berikut:

Kurangnya Sosialisasi Oleh pihak Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran Kepada Setiap Pemilik Kendaraan Angkutan Pedesaan tentang prosedur dalam pelayanan pembuatan dan perpanjangan izin trayek angkutan pedesaan

Kesadaran Pemilik Angkutan dalam memperpanjang izin trayek angkutan pedesaan yang sering kali telat Pemilik kendaraan tidak mengikuti prosedur yang telah ditetapkan

Upaya-upaya yang dilakukan dalam Menghadapi kendala-kendala terkait Pelayanan Pembuatan Dan Perpanjangan Izin Trayek Angkutan Pedesaan Oleh Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran adalah sebagai berikut: Mengadakan Razia Angkutan Pedesaan Ketika sedang beroperasi, agar angkutan yang belum memperpanjang izin trayek angkutan pedesaan nya segera melakukan perpanjangan, dan dapat lebih disiplin.

Mengadakan sosialisasi secara bertahap dan meningkatkan komunikasi oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran khusus nya Seksi Angkutan tentang prosedur pelayanan pembuatan dan perpanjangan izin trayek angkutan pedesaan kepada setiap pemilik kendaraan angkutan pedesaan, sehingga setiap pemilik kendaraan angkutan pedesaan dapat memahami betul prosedur pelayanan pembuatan dan perpanjangan izin trayek angkutan pedesaan.

Meningkatkan pelayanan pembuatan dan perpanjangan izin trayek angkutan pedesaan, dengan cara mengadakan pelayanan pembuatan dan perpanjangan izin trayek angkutan pedesaan keliling.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, selanjutnya penulis membuat kesimpulan diantaranya Pelayanan Pembuatan Dan Perpanjangan Izin Trayek Angkutan Pedesaan Oleh Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran pada prinsipnya belum dapat direalisasikan secara keseluruhan.

Hal ini disebabkan dari 6 dimensi yaitu Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik yang belum terlaksanakan dengan baik. Tepatnya dalam dimensi prosedur pelayanan. Adapun Kendala-kendala Pelayanan Pembuatan Dan Perpanjangan Izin Trayek Angkutan Pedesaan Oleh Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran adalah kurangnya Sosialisasi Oleh pihak Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran Kepada Setiap Pemilik Kendaraan Angkutan Pedesaan tentang prosedur dalam pelayanan pembuatan dan perpanjangan izin trayek angkutan pedesaan, kesadaran Pemilik Angkutan dalam memperpanjang izin trayek angkutan pedesaan yang sering kali telat, pemilik kendaraan tidak mengikuti prosedur yang telah di tetapkan.

Upaya-upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala-kendala terkait Pelayanan Pembuatan Dan Perpanjangan Izin Trayek Angkutan Pedesaan Oleh Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran adalah mengadakan Razia Angkutan Pedesaan Ketika sedang beroperasi, agar angkutan yang belum memperpanjang izin trayek angkutan pedesaan nya segera melakukan perpanjangan, dan dapat lebih disiplin, mengadakan sosialisasi secara bertahap dan meningkatkan komunikasi oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran khusus nya Seksi Angkutan tentang prosedur pelayanan pembuatan dan

perpanjangan izin trayek angkutan pedesaan kepada setiap pemilik kendaraan angkutan pedesaan, sehingga setiap pemilik kendaraan angkutan pedesaan dapat memahami betul prosedur pelayanan pembuatan dan perpanjangan izin trayek angkutan pedesaan, meningkatkan pelayanan pembuatan dan perpanjangan izin trayek angkutan pedesaan, dengan cara mengadakan pelayanan pembuatan dan perpanjangan izin trayek angkutan pedesaan keliling.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi, 2010, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Cahyono, Giri. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat*. Malang: Universitas Terbuka
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Komarudin. 1993. *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. Bandung: Triyenda Karya.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moenir. 1992. *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap*

- Pembinaan Kepegawaian.* Jakarta: Haji Mas Agung.
- Moenir. 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasution, M. N.,2001, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Pasolong, Harbani.2013.*Kepemimpinan Birokrasi.* Bandung : CV.Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005.*Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan.* Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sampara, Lukman. & Sugiyanto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima.* Jakarta: STIA LAN Press.
- Siagian, Sondang P. 1994. *Organisasi, Kepemimpinan, Perilaku Administrasi.* Jakarta: CV. Haji Mas Agung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, 2002.*Pelayanan Prima,* Yogyakarta: Lembaga Administrasi Negara-RI.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Yogyakarta: Penerbit Andy
- Waluyo, 2007, *Manajemen Publik (konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam pelaksanaan Otonomi Daerah)*, Mandar Maju, Bandung
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance*, Surabaya: Insan Cendekia.
- Zeithaml, V.A., A. Parasuraman , And L.L Berry, 1990. *Delivering Quality Service.* New York: The Free Press
- Dokumen Lain**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004
- Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 37 Tahun 2016 Tentang Retribusi Trayek
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 101

tahun 2014 tentang Perhitungan
Dasar Pengenaan Pajak
Kendaraan Bermotor dan Bea
Balik Nama Kendaraan
Bermotor Tahun 2015

Undang-Undang Nomor 22 tahun
2009 tentang Lalu Lintas dan
Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun
2009

Sumber Internet

<https://pelayananpublik.id/2019/07/1>

[3/pelayanan-publik-pengertian-](#)

[karakteristik-hingga-tujuannya/](#)