

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

---

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERHUBUNGAN  
KOTA PEKANBARU  
(STUDI PELAYANAN PENGURUSAN IZIN TRAYEK TRAVEL)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**Romi Saputra**  
**NPM : 157110718**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**PEKANBARU**

**2021**

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERHUBUNGAN  
KOTA PEKANBARU  
(STUDI PELAYANAN PENGURUSAN IZIN TRAYEK TRAVEL)**

**ABSTRAK**

**Oleh**

**Romi Saputra**

Dalam rangka menertibkan angkutan orang dan barang tersebut pemerintahan Kota Pekanbaru telah mengeluarkan Perda No. 14 tahun 2012 tentang retribusi izin trayek. Tujuan dilahirkannya Perda tersebut adalah untuk melindungi keamanan penumpang, barang atau lingkungan sekitarnya dari hal yang merugikan. Sehubungan dengan itu maka dalam Perda No. 14 tahun 2012 tersebut di atur izin trayek mengangkut penumpang dengan mobil barang agar dalam memberi kemudahan pada penumpang juga memberi kepastian pada Dinas Perhubungan dalam mengetahui pemilik mobil yang mana saja yang beroperasi di wilayah- wilayah tertentu. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis hasil pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, kualitatif dan kuantitatif; Sampel sebanyak 56 orang yang terdiri dari Kepala dan pegawai serta masyarakat yang mengurus izin trayek. Teknik pengumpulan data kuisioner dan wawancara serta analisis data secara deskriptif, kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik. Faktor-faktor yang menghambat dalam pelayanan pengurusan izin usaha trayek yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru : Hambatan dari dalam (internal) meliputi : kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan umum dan fasilitas fisik yang masih kurang memadai dan Hambatan dari luar (eksternal) meliputi kesadaran masyarakat yang masih kurang khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh masyarakat, kurangnya kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan.

**Kata Kunci : Pelaksanaan, Pelayanan Publik, Izin Trayek**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Tujuan di bentuknya Negara Republik Indonesia dalam pembukaan Undang-Undang 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, untuk mencapai tujuan Negara tersebut di perlukan pemerintah.

Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi dan daerah Provinsi itu dibagi atas Kabupaten dan Kota yang masing-masing mempunyai pemerintahan mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah.

Dalam melaksanakan segala tugas yang berhubungan dengan kelancaran arus lalu lintas ini adalah aparat yang berhubungan dengan kegiatan lalu lintas dan angkutan jalan ini yaitu Dinas Perhubungan yang harus mampu dan mengurus segala urusan rumah tangganya sendiri yang naana segala pertanggung jawaban sepenuhnya diberikan langsung kepada Walikota.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 106 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kota Pekanbaru yang melaksanakan urusan Pemerintah dibidang Perhubungan dan Infokom, dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada pemerintah daerah Kota Pekanbaru. Sebagai unsur pelaksana urusan Pemerintah dibidang Perhubungan dan Infokom, Dinas mempunyai tugas melaksanakan sejumlah usaha dan kegiatan otonomi daerah dibidangnya dan melaksanakan sebagian urusan Rumah Tangga Daerah dan Tugas Pembantuan dibidang Perhubungan, Informatika dan komunikasi.

Pada pasal 17 dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 106 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dijelaskan bahwa Dinas Perhubungan mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi membantu Kepala Daerah dalam menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan dibidang Perhubungan dan Infokom. Untuk menyelenggarakan tugas, Dinas Perhubungan mempunyai fungsi;

1. Pelaksanaan pembinaan kewenangan dibidang Perhubungan dan Infokom.
2. Penyusunan rencana pembangunan pengawasan dan pengendalian dibidang Perhubungan dan Infokom.
3. Penyusunan hasil Penataan, Laporan dan Evaluasi pelaksanaan Penyelenggaraan dibidang Perhubungan dan Infokom.
4. Penyusunan Standar Pelayanan yang menjadi Kewenangan Daerah.
5. Penyusunan Program Diklat SDM / Aparatur yang meliputi teknis, Fungsional, Keterampilan, dan Kejuruan.
6. Pelaksanaan Pembinaan, Pengawasan, dan Pembinaan Perizinan.

7. Pembinaan Kebijakan Perhubungan dan Infokom yang ditetapkan oleh Kepala Daerah.
8. Penyelenggaraan usaha pengelolaan dibidang Perhubungan dan Infokom.
9. Pengelolaan Administrasi meliputi Ketatausahaan, Keuangan, dan perlengkapan Dinas.
10. Pengelolaan cabang Dinas dan UPTD.

Didalam melaksanakan fungsi berdasarkan pasal 15 dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 tentang pembentukan susunan organisasi, kedudukan, dan tugas pokok dinas-dinas di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru dijelaskan bahwa, Kepala Dinas dibantu oleh Sekretaris, Kepala Bidang Perhubungan Darat, Kepala Bidang Perhubungan Laut, Kepala Bidang Pembinaan dan Pengawasan, Kepala Bidang Informatika dan Komunikasi, Kepala UPTD, Kepala Cabang Dinas dan Kelompok Jabatan Fungsional. Agar pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tersebut lebih terarah, maka ditetapkan visi dan misi sebagai berikut; Visi yaitu “meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan transportasi, pos dan telekomunikasi yang lengkap secara menyeluruh dan handal“. Untuk mewujudkan visi tersebut, maka ditetapkan misi sebagai berikut;

1. Meningkatkan pembinaan, pengawasan, dan kesadaran hukum bagi Stakeholder Perhubungan terhadap peraturan dibidang Perhubungan;
2. Meningkatkan sarana dan prasarana transportasi serta fasilitas perhubungan;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan dan perizinan dibidang Perhubungan;
4. Penataan dan penertiban penyelenggaraan jasa dan perhubungan;
5. Meningkatkan PAD yang berasal dari sektor perhubungan.

Dengan visi dan misi yang telah ditetapkan selanjutnya telah dibuat program dan kegiatan tahunan yang nantinya akan diukur sampai seberapa keberhasilannya melalui Laporan Akuntabilitas Kinerja Aparat Pemerintah (LAKIP). Kota Pekanbaru sebagai salah satu kota yang sedang bergerak menjadi

salah satu kota besar, dalam kenyataannya masih menghadapi permasalahan yang dihadapi oleh kota-kota yang sedang berkembang di Indonesia. Permasalahan yang timbul tersebut adalah masalah lalu lintas dan angkutan jalan, seperti angkutan orang dan barang. Dalam rangka menertibkan angkutan orang dan barang tersebut pemerintahan Kota Pekanbaru telah mengeluarkan Perda No. 14 tahun 2012 tentang retribusi izin trayek. Tujuan dilahirkannya Perda tersebut adalah untuk melindungi keamanan penumpang, barang atau lingkungan sekitarnya dari hal yang merisaukan. Sehubungan dengan itu maka dalam Perda No. 14 tahun 2012 tersebut di atur izin trayek mengangkut penumpang dengan mobil barang agar dalam memberi kemudahan pada penumpang juga memberi kepastian pada Dinas Perhubungan dalam mengetahui pemilik mobil yang mana saja yang beroperasi di wilayah- wilayah tertentu.

Adapun Standar pelayanan minimal pada pengurusan izin trayek ini adalah (SPM Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru) ;

### **1. Persyaratan Pengurusan Izin Trayek**

Persyaratan untuk memperoleh Izin Usaha Trayek yaitu;

- a. Persyaratan Administrasi Jenis Usaha, yaitu;
  - 1) Memiliki Surat Izin Usaha Angkutan
  - 2) Memiliki atau menguasai kendaraan bennotor layak jalan yang dibuktikan dengan STNK dan Buku Uji.
  - 3) Memiliki atau menguasai fasilitas penyimpanan kendaraan bermotor.
- b. Persyaratan teknis yaitu;
  - 1) Pada Izin Trayek Angkutan Barang yang dimohon masih memungkinkan untuk

penambahan jumlah kendaraan.

- 2) Prioritas diberikan bagi perusahaan angkutan yang mampu memberikan pelayanan yang baik.

Persyaratan Izin Mengangkut Penumpang Dengan Mobil dan Barang yaitu; “Izin mengangkut penumpang dengan mobil barang dapat diberikan kepada mobil barang yang digunakan untuk mengangkut orang dengan persyaratan mobil barang tersebut dinilai layak jalan mengangkut orang”.

## 2. Tarif Pengurusan Izin Trayek

Adapun tariff dalam pengurusan izin trayek dibedakan berdasarkan jenis kendaraan, untuk lebih jelasnya maka dapat dilihta pada table berikut ini :

**Tabel I.1. Besarnya Tarif Retribusi Izin Trayek pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

No.	Jenis Kendaraan	Tarif
1.	Mobil penumpang umum/oplek/tahun	Rp. 30.000,-
2.	Bus kota sedang/kendaraan/tahun	Rp. 60.000,-
3.	Bus kota besar/kendaraan/tahun	Rp. 100.000,-
4.	Taksi/kendaraan/tahun	Rp. 50.000,-
5.	Bajai/kendaraan/tahun	Rp. 20.000,-

Sumber ; Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 14 tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Trayek

## 3. Masa Berlaku Surat Izin Trayek

Adapun masa berlaku izin trayek ini yaitu berlaku selama 1 tahun dan wajib daftar ulang setiap tahunnya dan dikenakan tariff sesuai yang telah ditentukan.

Adapun jumlah pengurusan izin trayek pada tahun 2018-2020, yaitu dapat dilihat pada table berikut ini ;

**Tabel I.2. Jumlah pengurusan izin trayek pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru tahun 2018-2020**

No.	Tahun	Jumlah pengurusan izin
1.	2018	1.123 unit
2.	2019	1.123 unit
3.	2020	912 unit

Sumber ; Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Selanjutnya untuk mengetahui peneranaan pajak daerah dari izin trayek selama kurun waktu tiga tahun pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yaitu :

**Tabel 1.2. Penerimaan Izin Trayek tahun 2018-2020**

Tahun	Target	Realisasi	%
2018	28.000.000.00	24.090.000.00	82,1%
2019	28.000.000.00	23.890.000.00	75%
2020	25.000.000.00	19.289.000.00	70%

Sumber : Dishub Kota Pekanbaru, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa penerimaan pemasukan dari izin trayek dalam kurun waktu tiga tahun terakhir mulai kurang memenuhi target yang telah ditetapkan. Hal ini menandakan rnasih banyak kendaraan angkutan tidak melakukan pengurusan izin trayek sehingga berpotensi dalam menggumngu PAD dari objek Retribusi izin trayek.

Selanjutnya dapat juga diketahui bahwa, ada beberapa kegiatan pembinaan oleh Sub Dinas angkutan Darat pada seluruh supir maupun Perusahaan guna peningkatan pelayanan pada masyarakat antara Iain :

1. Memberikan bimbingan teknis pada seluruh supir angkutan urnum yang ada di Kota Pekanbaru kerjasama dengan Organda

2. Memeriksa kelengkapan bagi pengemudi angkutan umum seperti SIM dan STNK serta surat lainnya.
3. Memberikan pengarahan mengenai rambu-rambu lalu lintas bekerja sama dengan Polisi Lalu Lintas Kota Pekanbaru

Untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Sub Dinas angkutan Darat Kota Pekanbaru juga melakukan penertiban terhadap izin trayek di Kota Pekanbaru yaitu dengan memeriksa izin trayeknya setiap tiga bulan sekali. Agar terciptanya iklim yang kondusif dan juga menjaga agar terpenuhi target dari retribusi yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah yang telah tertuang dalam Perda No. 14 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Trayek.

Hasil wawancara dengan pemilik kendaraan diperoleh informasi, bahwa pemilik kendaraan mengeluh untuk memiliki izin trayek dengan berbagai alasan:

- a. Pemilik kendaraan merasa keberatan dengan persyaratan-persyaratan kelayakan badan angkutan barang dan orang, Misalnya, pemilik harus memiliki atau menguasai fasilitas penyimpanan kendaraan bermotor karena itu mereka menghindari berurusan dengan Dinas Perhubungan bahkan mereka mengatakan ada sebagian syarat yang tidak diatur dalam aturan teknis, tapi petugas membuat aturan-aturan baru.
- b. Dari aspek waktu juga terasa lama dalam pengurusan izin trayek sementara berdasarkan ketentuan yang berlaku hanya 7 hari kerja jika persyaratan yang diajukan sudah lengkap. Dan identitas masyarakat yang akan mengurus izin trayek sering terjadi kesalahan dalam pengetikan.

- c. Dari aspek biaya juga tidak selalu berdasarkan aturan dimana petugas harus diberi uang tip agar pengurusan sesuai dengan waktu, sementara berdasarkan hasil tanggapan masyarakat yang mengurus izin trayek penetapan biaya yang akan dikenakan sesuai dengan peraturan yang berlaku
- d. Masa berlaku izin trayek ini hanya berlaku selama 5 tahun, sementara berdasarkan hasil observasi lapangan ditemukan masih banyak pemilik izin trayek yang tidak memperpanjang izin dengan alasan susah nya pengurusan izin tersebut serta lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan izin tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, diperoleh data bahwa dari 105 daftar kendaraan angkutan Penumpang umum keseluruhannya belum memiliki izin trayek. Hal ini disebabkan karena Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sering melakukan razia pada kendaraan di Kota Pekanbaru.

Dengan demikian, berdasarkan uraian yang telah penulis sajikan serta beberapa fenomena yang merupakan alasan untuk melakukan penelitian sebagai usulan penelitian dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (Studi Pelayanan Pengurusan Izin Trayek Travel)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berpangkal dari latar belakang diatas serta fenomena/gejala yang telah diuraikan, maka masalah pokok yang ingin penulis teliti adalah “Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru?”.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini untuk :

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Sedangkan kegunaan penelitian ini antara lain ;

1. Sebagai bahan pertimbangan dan telaah/masalah bagi pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam pelaksanaan pelayanan publik.
2. Sumber informasi bagi pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
3. Hasil penelitian ini dilakukan agar dapat bermanfaat dalam bidang ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi publik dan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam penelitian-penelitian yang mempunyai kesamaan (guna teoritis).

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

Dengan berbagai penjelasan tentang permasalahan yang ada pada latar belakang masalah, maka penulis memaparkan beberapa teori yang berkaitan dengan penelitian ini. diantaranya :

##### 1. Konsep Administrasi

Administrasi merupakan salah satu alat/tonggak dalam sebuah pelaksanaan pembangunan. Karena tanpa adanya pengadministrasian dengan baik maka proses pembangunan tidak akan dapat berjalan dengan lancar.

Menurut Siagian (2003;2) administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Ada beberapa hal yang terkandung dalam defines diatas. Pertama, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak diketahui. Kedua, administrasi mempunyai unsure-unsur tertentu yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai adanya tugas atau tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu.

Atmosudirjo (dalam Zulkifli, 2005;17) menyatakan bahwa administrasi merupakan seperangkat kegiatan tertentu dan terarah yang berlangsung untuk

memimpin serta mengendalikan organisasi modern yang menjadi wahana suatu urusan sekaligus berlangsung didalamnya.

Memandang kerjasama manusia mencapai tujuan sebagai objek studi ilmu administrasi, maka ada 10 dimensi yang perlu dipahami dalam konsep administrasi yang dikemukakan oleh Atmosudirdjo (dalam Zulkifli, 2005;21-23) sebagai berikut :

- a. Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu dalam masyarakat modern. Eksistensi dari pada administrasi berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi terdapat didalam suatu organisasi.
- b. Administrasi merupakan suatu hayat atau kekuatan yang memberikan hidup atau gerak kepada suatu organisasi. Tanpa administasi yang sehat maka organisasi akan tidak sehat pula. Pembangkit administrasi sebagai suatu kekuatan atau enerrgi atau hayat adalah administrator yang harus pandai menggerakkan seluruh sistemnya yang terdiri atas para manajer, staff, dan personil lainnya.
- c. Administrasi merupakan suatu fungsi tertentu untuk mengendalikan, menggerakkan, mengembangkan, dan mengarahkan suatu organisasi yang dijalankan oleh administrator dibantu oleh bawahannya, terutama para manajer dan staff.
- d. Administrasi merupakan suatu kelompok orang-orang yang secara bersama-sama merupakan badan pimpinan dari pada suatu organisasi.
- e. Administrasi merupakan suatu seni (*art*) yang memerlukan bakat, ilmu, pengetahuan dan pengalaman.
- f. Administrasi merupakan suatu proses penyelenggaraan bersama atau proses kerjasama antara sekelompok orang-orang tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kerjasama orang-orang tersebut berlangsung secara organisasi
- g. Administrsi merupakan suatu jenis tingkah laku atau sikap kelakuan social yang tertentu (*administrative behaviour or administration as special type of social behavior*) yang memerluka sikap dan mental tertentu serta merupakan suatu tipe tingkah laku manusia tertentu (*special tpe of human behaviour*).
- h. Administrasi merupakan suatu teknik atau praktek yang tertentu, suatu tata cara yang memerlukan kemampuan atau mengerjakan sesuatu yang memerlukan kemampuan, kemahiran, keterampilan(*skills*) yang hanya dapat dperoleh melalui pendidikan dan pelatihan.
- i. Administrasi merupakan sistem yang tertentu, yang memerlukan input, tranformasi, pengolahan dan output tertentu.

- j. Administrasi merupakan suatu tipe manajemen tertentu yang merupakan *overall management* dari pada suatu organisasi. Pada hakikatnya manajemen merupakan pengendalian dari sumber daya-sumber daya menuju ketercapaian suatu prapta (*objective*) tertentu. Sumber daya-sumber daya (*resources*) dimaksud meliputi: orang-orang (*man*), uang (*money*), mesin-mesin (*machine*), bahan atau peralatan (*materials*), metode-cara teknik (*methods-technology*), ruang (*space*), tenaga atau energy (*energy*, dan waktu (*time*), dalam istilah administrasi tercakup adanya pesan, tugas tanggung jawab dan kepercayaan yang diberikan oleh para pemilik organisasi.

Administrasi menurut Reksomadiprawiro (dalam Widjaja, 2004; 37) adalah tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta lain.

Mengacu pada perspektif jasa pelayanan sebagai produk suatu lembaga, konsep administrasi diartikan sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh satu atau sekelompok orang tertentu. Keterangan itu cenderung dimanfaatkan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai kebutuhan atau tujuan lainnya. Seperti permasalahan pokok yang dikemukakan oleh Pasolong (2007;2) antara lain : Siapa yang harus melayani dan dilayani dan siapa yang harus mengatur dan diatur. Dalam hal ini, manusia sebagai subjek untuk melayani dan manusia pulalah yang menjadi objek untuk dilayani. Manusia yang harus menjaga keteraturan kehidupannya dan manusia itu sendiri yang harus memecahkan seluruh permasalahan kehidupan sosialnya.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa yang menjadi bahan baku administrasi ialah manusia. Karena manusia merupakan sumber adanya kepentingan manusia, khususnya keberadaannya sebagai makhluk social yang

bermasyarakat. Konsekuensinya ialah administrasi bertanggung jawab terhadap kelangsungan organisasi dengan segala kegiatan mulai merencanakan sampai pada evaluasi demi tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Objek disiplin ilmu administrasi Negara adalah pelayanan publik sehingga yang perlu dikaji adalah keberadaan berbagai organisasi public. Syafie (2003;32) dalam bukunya yang berjudul “Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia”, mengemukakan ada 7 (tujuh) hal khusus dari administrasi Negara, yaitu:

- a. Tidak dapat dielakan (*unavoidable*)
- b. Senantiasa mengharapkan ketaatan (*expect obedience*)
- c. Mempunyai prioritas (*has priority*)
- d. Mempunyai pengecualian (*has exceptional*)
- e. Puncak pimpinan politik (*top management political*)
- f. Sulit diukur (*difficult to measure*)
- g. Terlalu banyak mengharapkan dari administrasi public (*more is expected of public administration*)

Menurut Siagian (2003;7) administrasi Negara secara singkat dan sederhana dapat didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi itu adalah proses kerja sama beberapa orang untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien, jadi tanpa adanya kerja sama suatu organisasi itu tidak dapat akan berjalan dengan baik.

## 2. Konsep Organisasi

Orang mendirikan organisasi mempunyai maksud agar tujuan tertentu dapat dicapai melalui tindakan bersama yang telah disetujui bersama. Dengan organisasi, tujuan dan sasaran dapat dicapai secara lebih efektif dan efisien

dengan cara dan tindakan yang dilakukan secara bersama-sama. Idealnya, konsep dapat dilaksanakan apabila para organisatoris atau manajer yang ada dalam organisasi paham tentang tugas dan tanggung jawabnya.

Definisi organisasi banyak ragamnya, tergantung pada sudut pandang sebagai wadah, sebagai proses, sebagai perilaku, dan alat untuk mencapai tujuan. Namun demikian, definisi organisasi yang telah dikemukakan oleh para ahli organisasi sekurang-kurangnya ada unsur kerjasama, orang yang bekerja sama, dan tujuan bersama yang hendak dicapai.

Menurut Siagian (2003;6) organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Dari definisi diatas menunjukkan bahwa organisasi dapat ditinjau dari dua segi pandangan, yaitu sebagai berikut :

- a. Organisasi sebagai wadah dimana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan.
- b. Organisasi sebagai rangkaian hirarki dan interaksi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal.

Gibson, et. Al (1996;6) mendefinisikan ”organisasi adalah wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri”.

Menurut Robbin (2000;4) ”organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan”.

Menurut Weber (dalam Thoha, 2002;98) bahwa : suatu organisasi atau kelompok kerja sama ini mempunyai unsur kekayaan sebagai berikut :

1. organisasi merupakan tata hubungan sosial, dalam hal ini seseorang individu melakukan proses interaksi sesamanya di dalam organisasi tersebut.
2. organisasi mempunyai batasan-batasan tertentu (*boundaries*), dengan demikian seseorang yang melakukan proses interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri. Mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu.
3. organisasi merupakan suatu kumpulan tata aturan, yang bisa membedakan ini menyusun proses interaksi di antara orang-orang yang bekerja sama didalamnya, sehingga interaksi tersebut tidak muncul begitu saja.
4. organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur di dalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan sesuatu fungsi tertentu.

Istilah lain dari unsur ini ialah terdapatnya hirarki (*hierarchy*).

Konsekuensi dari adanya hirarki ini bahwa di dalam organisasi ada pimpinan atau kepala dan bawahan atau staf. Menurut Etziomi (dalam Thoha, 2002;100), mengemukakan ”konsep organisasi sebagai pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu”.

Pada organisasi tersebut masing-masing personil yang terlibat di dalamnya diberi tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang dikoordinasi untuk mencapai tujuan organisasi. Dimana tujuan organisasi tersebut dirumuskan secara musyawarah, sebagai tujuan bersama yang diwujudkan secara bersama-sama. Pentingnya organisasi sebagai alat administrasi dan manajemen dalam industri

atau dunia kerja lainnya terlihat apabila bergerak tidaknya suatu organisasi ke arah pencapaian tujuan sangat tergantung pada kemampuan manusia dalam menggerakkan organisasi itu ke arah tujuan yang telah ditentukan.

Dengan organisasi tercipta keterpaduan pikiran, konsepsi tindakan dan ketrampilan yang dimiliki oleh tiap-tiap personil yang terlibat didalamnya untuk berhimpun menjadi satu kesatuan kekuatan yang terkoordinasi untuk mencapai tujuannya.

### **3. Konsep Manajemen**

Menurut Prajudi (dalam Syafiie, 2003;268), manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan daripada semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta atau tujuan kerja tertentu.

Pendapat Siagian (2003;5) manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karena memang manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi.

Menurut Haiman (dalam Manullang, 2004;1) manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam menggerakkan organisasi, seorang pemimpin harus menjalankan fungsi-fungsi manajemen yang baik, dimana menurut Terry dan Rue (2001;9) adalah sebagai berikut:

- a. *Planning* (perencanaan)
- b. *Organizing* (organisasi)
- c. *Staffing* (kepegawaian)
- d. *Motivating* (motivasi)
- e. *Controlling* (pengawasan)

Sedangkan menurut Gie (dalam Zulkifli, 2005;28) fungsi manajemen adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan
- b. Pembuat Keputusan
- c. Pengarahan
- d. Pengorganisasian
- e. Penyempurnaan

Menurut Salam (2007;176) manajemen pemerintahan adalah upaya instansi pemerintah untuk mengelola negara agar tercapai ketertiban, kesejahteraan, dan kemakmuran Negara.

Manajemen Pemerintahan Daerah di Indonesia dilandasi oleh Undang-Undang Dasar 1945 yang memberikan hak otonomi yang luas, nyata, dan bertanggungjawab. Hal ini diperkuat oleh ketetapan MPR Nomor XV/MPR/1998 tentang penyelenggaraan Otonomi Daerah yang berisikan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya Nasional yang berkeadilan serta perimbangan keuangan pusat dan daerah dalam rangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Soekarno (2006;70), aktivitas manajemen dapat dipisahkan dalam aktivitas-aktivitas komponen yang meliputi:

- a. Perencanaan, adalah aktivitas-aktivitas pengumpulan data dan informasi

beserta pemikiran untuk menentukan apa yang hendak dicapai, di mana semuanya itu harus dijalankan, bila mana waktunya, oleh siapa-siapa saja

yang harus menjalankan.

- b. Pengorganisasian, adalah tindak lanjut untuk menyambut pelaksanaan rencana yang telah ditentukan untuk dilaksanakan.
- c. Pengkoordinasian, adalah meliputi hubungan kerja sama secara teratur dan lancar dan berbagai macam aktivitas yang harus dilaksanakan.
- d. Pengendalian, adalah mengarahkan agar seluruh aktivitas ataupun usaha tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan.
- e. Pengawasan, adalah suatu usaha agar semua dan keputusan yang telah dibuat dapat dikerjakan sesuai dengan apa yang direncanakan, diputuskan, dan dikomandokan.

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, Pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi Perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi actuating (Pelaksanaan ) justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi.

#### **4. Konsep Pelaksanaan**

Pelaksanaan tugas dan fungsi yang suda didesain sedemikian rupa dan telah memiliki kejelasan mekanisme dan prosedur kerja tidak akan berarti apa-apa bagi organisasi jika tidak bertujuan untuk memenuhi kepentingan publik atau masyarakat. Dalam melaksanakan kepentingan masyarakat tersebut tentunya pelaksanaan tugas tersebut harus dilakukan oleh aparaturnya yang menguasai bidang dan tugas yang diselenggarakan .

Pelaksanaan/ implementasi kebijakan pada dasarnya adalah cara agar sebuah kebijakan yang telah ditetapkan dapat mencapai tujuan, tidak lebih dan tidak kurang untuk mengimplementasikan kebijakan publik ada dua pilihan langkah yang dapat digunakan :

1. Langsung mengimplementasikan dalam bentuk program
2. Melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan public

Menurut Grindle ( dalam Sujianto 2008: 31). Mengatakan mengimplentasi kebijakan sesungguhnya bukan sekedar berhubungan dengan mekanisme penjabaran atau operasional dari keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu, yaitu menyangkut masalah konflik, keputusan, dan siapa yang akan memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Selanjutnya (Sumaryani 2005 : 80). Mengatakan bahwa implementasi yaitu : Implementasi kebijakan adalah suatu keadaan dalam proses kebijaksanaan selalau terbuka untuk kemungkinan akan terjadinya perbedaan antara apa yang di harapkan (direncanakan) oleh pembuat kebijaksanaan dengan apa yang sesungguhnya di capai (sebagai hasil atayu prestasi dari pelaksanaan kebijaksanaan), perbedaan tersebut tergantung pada implementation capacity dari organisasi birokrasi pemerintah atau kelompok organisasi / sector yang di percaya mengemban tugas mengimplementasikan kebijaksanaan tersebut.

Menurut wahap implementasi itu sendiri adalah Impiementasi adalah kebijakan sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkutpaut dengan mekanisme penjabaran keputusan politik kedalam prosedur rutin lewat saluran birokrasi melainkan lebih dari itu, ia menyangkut maslah konflik dan keputusan siapa yang memperoleh apa dari kebijakan. Kama itu selalu sala bila dikatakan implementasi kebijakan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan pemerintah, (dalam Sumaryani, 2005 : 83).

Winarno (2007 :144) mengatakan bahwa : Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas, merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. Dimana implementasi di pandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang dimana berbagai actor, organisasi, prosedur, teknik bekerja bersama sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakab dan program-program.

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, Pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi Perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi actuating (Pelaksanaan ) justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi.

Nugroho (2004 : 158) menjelaskan bahwa Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan yang memiliki rangkaian kegiatan :

1. Program intervensi
2. Proyek intervensi
3. Kegiatan intervensi
4. Umpan balik (masyarakat/publik).

Sedangkan Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2007 :155). menjelaskan bahwa model proses implementasi kebijakan dapat dilihat dari :

1. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan adalah suatu upaya yang lakukan dalam menilai sejauh mana ukuran-ukuran dasar dan tujuan dibuatnya kebijakan dan merealisasikanya dengan menilai kondisi dilapangan
2. Sumber-sumber kebijakan adalah suatu bentuk sifat perangsang yang di lakukan dalam melaksanakan operasional yang dilihat dari penyediaan

dana dan sarana prasarana yang mendorong dan mempelancar implementasi kebijakan yang efektif.

3. Komunitas antara organisasi dan kegiatan pelaksanaan adalah tingkat kepeahaman pelaku organisasi maupun ataf dalam memahami dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kebijakan.
4. Karakteristik bahan pelaksanaan adalah bentuk bikokrasi yang dilaksanakan dengan pemerintah yang saling berkaitan dan memiliki hubungan yang potensial dalam menjalankan kebijakan.
5. Kondisi-kondisi ekonomi social dan politik adalah merupakan suatu bentuk kondisi lingkungan yang dibandingkan dengan jumlah ketentuan yang telah tertuang dalam kebijakan.

Adapun keberhasilan suatu Implementasi kebijakan menurut Ripley dan Franklin (dalam Sujianto 2008 : 46-47), mengemukakan setidaknya ada 3 (tiga) faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan Implementasi yaitu :

1. Kejelasan tujuan-tujuan program dan tingkat consensus diantara pelaksanaan atas tujuan tersebut.
2. Tingkat perubahan dan kebiasaan -kebiasaan lama yang dikehendaki program.
3. Tipe-tipe orang yang memperoleh mamfaat dan klien terbatas, yaitu orang dan kelompok yang menjadi target implementasi.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan. Tidak lebih dan tidak kurang untuk mengimplementasikan kebijakan publik, Maka ada dua pilihan yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan devivat atau kebijakan publik tersebut. Menurut Nugroho (2003 :158 ). Impelementasi kebijakana adalah kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya financial dan manusia.menurut Dunn (2003:24).

## 5. Pelayanan

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi.

Moenir (2002:12) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Sedangkan menurut Purwodarminto (1996:31) pelayanan adalah perbuatan atau cara seseorang secara tepat dan memuaskan. Bertolak dari pengertian pelayanan tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum (Moenir,2002:12).

Kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dikantor-kantor pemerintah kita akan melihat banyak pegawai yang datang ke kantor hanya untuk mengisi absensi, mengikuti apel pagi, apel siang, sementara pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu.

Kecendrungan lain yang melekat didalam birokrasi adalah kurang diperhatikannya asas keterjangkauan dan pemerataan dalam pelayanan. Secara normatif birokrasi seharusnya memihak kepada golongan miskin atau kelompok-kelompok pinggiran karena merekalah yang perlu dibantu untuk ikut menikmati hasil-hasil pembangunan. Pelayanan yang mudah dan murah merupakan hal yang esensial bagi mereka karena dilihat dari kondisi ekonomis mereka tidak mungkin mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial yang mahal. Sangat disayangkan bahwa dalam kenyataan kita justru melihat bahwa aparatur-aparatur birokrasi cenderung menghindari kelompok miskin karena mereka tidak ingin kehilangan klien-klien yang telah mengutungkan posisi mereka.

Bentuk organisasi Birokrasi yang diharapkan memiliki daya tangkap yang baik terhadap kepentingan-kepentingan umum dalam bentuk-bentuk organisasi adaptif. Menurut Hidayat dan Suherliy (dalam Kumorotomo,2001:49), ciri-ciri yang terdapat dalam struktur yang organisasi adaptif antara lain :

1. Berorientasi kepada kebutuhan para pemakai jasa
2. Bersifat kreatif

3. Menganggap sumber daya manusia sebagai modal tetap jangka panjang (*Long tern fixed assets*)
4. Kepemimpinan yang memiliki kemampuan mempersatukan berbagai kepentingan dalam organisasi, sehingga dapat menumbuhkan sinergisme.

Untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari para aparatur pemerintahan khususnya pelayanan berupa pengurusan perizinan dan non perizinan merupakan suatu hak masyarakat. Oleh karena kegiatan pelayanan itu menyangkut pemenuhan suatu hak dan kewajiban maka hak itu melekat pada setiap orang. Jadi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya tanpa pandang bulu. Karena setiap orang mendapat pelayanan yang baik dari pada aparatur pemerintahan yang ada di setiap instansi-instansi birokrasi.

Menurut Moenir (2002:40-41) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai khususnya dalam pengurusan perizinan dan non perizinan yang didapat oleh masyarakat antara lain dikarenakan tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/keajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sedang gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja. Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas dan dampak kepuasan masyarakat terlihat apabila :

- a. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang 'remeh' dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
- b. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.

Sedangkan menurut Syafruddin (1999:43) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu :

1. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

Selain itu menurut Moenir (2010:41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat ada rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah salah satu tujuan dari public service. Kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Alwis (2002:36) pelayanan umum adalah Komitmen organisasional birokrasi pemerintahan. Komitmen organisasional bermakna keberpihakan birokrasi pemerintahan harus berada di pihak masyarakat, melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang atau

masyarakat, dikaitkan dengan pelayanan umum, maka bantuan dalam menyiapkan dan pengurusannya harus sebaik mungkin. Hal ini berarti pelayanan umum adalah pelayanan yang memiliki kualitas unggul, ukuran kualitas pelayanan umum tersebut.

Pelayanan pemerintah terhadap masyarakat menurut Syafruddin (1999:43) terpenuhi apabila yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama masyarakat menghendaki pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan surat lainnya dikerjakan dalam waktu yang singkat dan biaya yang relatif murah serta mutu yang lebih baik, maka masyarakat akan puas. Tetapi apabila pembuatannya dikerjakan berlarut-larut dan biaya yang dikeluarkan cukup tinggi atau tidak transparan, kemudian mutu surat izin tersebut buruk dan tidak bias dibaca, maka masyarakat tidak akan puas.

#### **6. Pelayanan Publik**

Secara normatif, tugas penyelenggaraan pemerintahan adalah untuk melayani dan mengatur berbagai kepentingan dan kebutuhan masyarakat, seperti yang dijelaskan Thoha dalam JIANA (2005:97) bahwa : Tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Dengan demikian dapat dipahami bahwa fungsi pelayanan selalu berkaitan dengan kepentingan umum dan bukan dimaksudkan untuk orang perorangan.

Menurut Thoha (2002:43) secara lebih spesifik memberikan penjelasan tentang pelayanan publik, bahwa : pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Mustopadidjaj (1999:56) menekankan komitmen terhadap kompetensi dalam pengelolaan kebijakan pelayanan, pelayanan berarti semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku “ melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit sederhana bukan berbelit-belit, terbuka untuk setiap orang bukan segelintir orang” makna administrasi publik sebagai wahana penyelenggara pemerintahan Negara yang esensinya “melayani publik” harus dhayati benar-benar oleh para penyelenggara pemerintahan Negara. Pada prinsipnya merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, mengatur serta menyusun dari aktifitas yang ada dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi organisasi.

Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk berkualitas.

Pembuatan standar pelayanan dijelaskan dalam Kepmenpan No 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kebijakan tersebut merupakan standar pelayanan publik yang wajib ditaati oleh

pemberi atau penerima pelayanan. Muatan yang sekurang-kurangnya harus ada dalam standar pelayanan adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan serta sarana dan prasarana.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman umum Penyelenggaraan pelayanan Publik dijelaskan mengenai pelayanan publik. Pelayanan Publik disebutkan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan  
Posedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan  
Biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan  
Kometensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## 7. Kualitas Pelayanan

Dwiyanto (1995:10) menyatakan bahwa salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan menyangkut tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan organisasinya. Selanjutnya Dwiyanto menyatakan pelayanan adalah sebagai suatu sistem aktifitas kerja sama dua orang atau lebih dari sesuatu yang tidak berwujud dan tidak pandang bulu yang sebahagian besar termasuk kedalam aktifitas pemerintah.

Dalam setiap kegiatan pembelian baik itu berupa barang maupun jasa, setiap konsumen selalu berharap memperoleh barang maupun jasa sesuai dengan yang diinginkannya sehingga ia merasa puas atas pengeluaran yang dilakukannya untuk mendapatkan barang dan jasa tersebut. Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa/pelayanan yang ditawarkan harus berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan (*service*

*quality*) telah hamper menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa.

Secara sederhana, Fandy, Gregorius & Dadi (2008:67) mengatakan bahwa kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target, sasaran atau persyaratan yang bias didefinisikan, diobservasi dan diukur). Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan.

Menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 1996:86) kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dari konsumen.

Bonar (2001:45) mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang diputuskan pelanggan yang didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa yang kemudian diukur berdasarkan persyaratan pelanggan tersebut. Sedangkan Kantz (200:59) mengatakan kualitas adalah karakteristik atau atribut dari sesuatu yang merupakan penilaian subjektif konsumen.

Definisi kualitas menurut Mursia (1998:36) adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi dan memuaskan konsumen internal dan eksternal secara eksplisit dan implicit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material, system dan manfaat masyarakat serta memberi keuntungan kepada para pemegang saham.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah hasil penilaian pelanggan berdasarkan apa yang dialaminya setelah ia memakai produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar prosedur kualitas pelayanan. Pelayanan kepada pelanggan merupakan unsure strategi perusahaan dalam memasarkan produk dan jasanya. Pada era pemasaran saat ini, berhasil atau tidaknya pemasaran suatu produk atau jasa sangat erat kaitannya dengan pelayanan sebelum dan sesudah transaksi penjualan terjadi. Banyak perusahaan yang berkualitas baik dan menarik serta murah harganya gagal dalam pemasaran dan kalah dalam persaingan, ternyata persoalan yang dihadapi relative sama yaitu akibat lemahnya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Tjiptono (2007:93) mendefinisikan kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi tingkat keinginan dari pelanggan.

Kualitas pelayanan haruslah ditingkatkan karena, secara esensial berimplikasi kepada kepuasan pelanggan. Akan tetapi perlu ditegaskan, bahwa mengukur kualitas atau mutu dari suatu pelayanan bukanlah pekerjaan yang mudah karena kualitas pelanggan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan itu sendiri. Menurut Zeithmal (dalam Alma,2000:231) kepuasan adalah respons konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya. Kualitas pelayanan terbentuk setelah konsumen atau pelanggan

mengonsumsi jasa dan membandingkan antara hasil kualitas pelayanan jasa yang diterima dengan harapan yang ingin diperoleh.

Dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda karena apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Menurut Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

- a. Meningkatkan mutu produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sesite dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdayaguna dan berhasilguna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dalam menilai kualitas suatu produk secara umum memiliki kesamaan dengan penilaian kualitas jasa. Ada beberapa indicator penyusunan kinerja pelayanan sesuai dengan fokus dan konteks penelitian. Zeithmal, Parasuraman & Berry (dalam Ratminto & Atik, 2005:175) menyebutkan lima indicator pelayanan yang lebih sering dijadikan acuan yaitu :

- a. *Tangibles* atau ketampakan fisik artinya pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh perusahaan. Atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :
  1. Peralatan medis yang modern.
  2. Fasilitas fisik yang menarik, meliputi gedung, gudang, dll.
  3. Sarana parkir yang rapi.
  4. Sarana komunikasi.
  5. Penampilan karyawan.
- b. *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Yang meliputi :
  1. Memberikan perhatian individu kepada konsumen.
  2. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya.
  3. Kepedulian terhadap keluhan pelanggan.
  4. Memahami kebutuhan konsumen.
  5. Pengetahuan yang baik yang dimiliki pegawai..

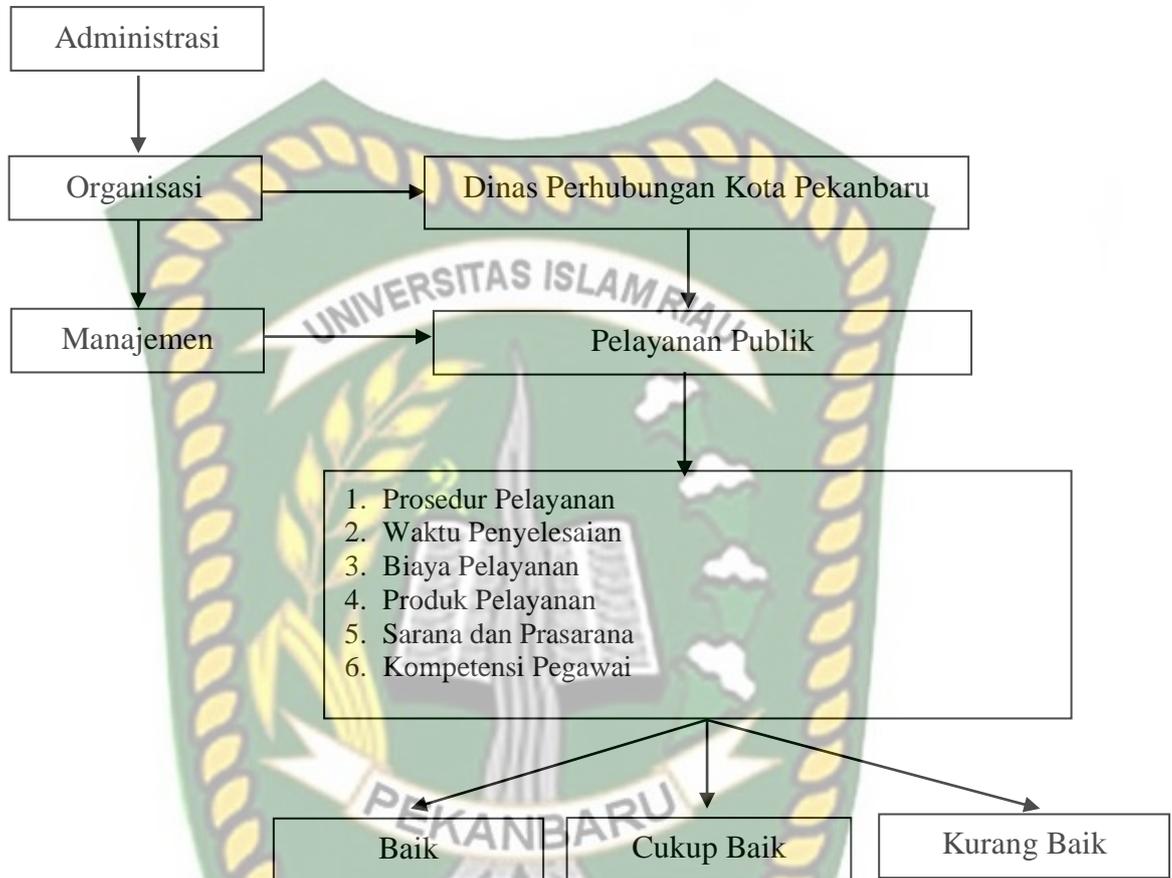
- c. *Reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara kurat. Memiliki atribut sebagai berikut :
1. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.
  2. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen.
  3. Pelayanan yang sama kepada semua pelanggan.
  4. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.
  5. Tenaga medis yang dimiliki.
- d. *Responsiveness* atau responsivitas atau daya tanggap adalah kerelaan untuk menolong, membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Atribut yang dimiliki adalah :
1. Memberikan pelayanan yang cepat.
  2. Memberikan diagnosi yang akurat.
  3. Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.
  4. Penanganan keluhan pelanggan dengan cepat.
  5. Pemberian informasi yang jelas pada pelanggan.
- e. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan pada konsumen. Memiliki atribut sebagai berikut :
1. Membuat konsumen merasa nyaman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan.
  2. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen.
  3. Pelayanan karyawan yang sopan dan santun.
  4. Keterampilan dalam memberikan informasi.
  5. Sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai

Menurut Olsen dan Drover (dalam Tjiptono, 2007:115) harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk atau jasa tersebut. Meskipun demikian belum terjadi kesepakatan, misalnya sifat standar harapan yang spesifik, jumlah standar yang digunakan maupun sumber harapan.

## B. Kerangka Pikiran

Berdasarkan dari variabel penelitian “**Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**”, teori yang dijadikan indikator akan menampilkan pada gambar sebagai berikut:

**Gambar II.1 Kerangka Pikiran Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**



Sumber : Modifikasi Penelitian, 2021

### C. Hipotesis

Berdasarkan pembahasan dan telaah pustaka yang telah dilakukan maka dapat diperoleh sebuah hipotesis yaitu: Diduga pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru terlaksana dengan cukup baik.

### D. Konsep Operasional Variabel

Untuk menghindari pemahaman yang berbeda tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan konsep sebagai berikut :

1. Pelaksanaan/ implementasi kebijakan pada dasarnya adalah cara agar sebuah kebijakan yang telah ditetapkan dapat mencapai tujuan, tidak lebih dan tidak kurang untuk mengimplementasikan kebijakan public.
2. Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.
3. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
4. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
5. Biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
6. Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
7. Sarana dan Prasarana yang disediakan untuk pelayanan yang memadai memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

#### **E. Operasional Variabel**

Untuk memudahkan arah penelitian ini yang terdiri dari satu variabel dengan empat indikator ini, maka dilakukan operasional variabel yang tertuang pada tabel disamping ini :

**Tabel II.2 Konsep Operasional Variabel Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai	Skala
1	2	3	4	5
<p>Pelayanan publik, bahwa ; pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. (Miftah Thoha, 2002;43)</p>	<p>Pelayanan Pengurusan Surat Izin Trayek</p>	1. Prosedur pelayanan	<p>a. Perhatian pegawai b. Mengerti keinginan masyarakat c. Pelayanan yang diberikan pegawai d. Memahami kebutuhan masyarakat e. Pengetahuan pegawai yang baik</p>	<p>Baik Cukup baik Tidak baik</p>
		2. Biaya pelayanan	<p>a. Biaya pengurusan yang terjangkau b. Kesamaan biaya yang diberikan untuk masyarakat yang mengurus izin usaha trayek c. Biaya sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam peraturan</p>	<p>Baik Cukup baik Tidak baik</p>
		3. Waktu penyelesaian pelayanan	<p>d. Biaya tidak memberatkan masyarakat e. Kemudahan melakukan transaksi pembayaran</p>	<p>Baik Cukup baik Tidak baik</p>
		4. Sarana dan Prasarana	<p>a. Memberikan pelayanan dengan cepat b. Pelayanan masyarakat dengan tepat waktu c. Kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat d. Penanganan keluhan masyarakat</p>	<p>Baik Cukup baik Tidak baik</p>

			<p>dengan cepat</p> <p>e. Pemberian informasi yang jelas pada masyarakat</p>	
		5. Kompetensi Pelayanan	<p>a. Kebersihan&amp;kenyamanan ruang tunggu.</p> <p>b. Kebersihan ruang kerja.</p> <p>c. Kelengkapan peralatan.</p> <p>d. Sarana parkir</p> <p>e. Sarana komunikasi</p> <p>a. Kenyamanan yang diberikan pegawai.</p> <p>b. Pengetahuan yang luas yang dimiliki pegawai</p> <p>c. Kesopanan pegawai</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup baik</p> <p>Tidak baik</p>
		6. Produk Pelayanan	<p>d. Keterampilan dalam memberikan informasi</p> <p>Pemberian kepercayaan kepada masyarakat</p> <p>a. Memberi informasi tentang pelayanan yang dijanjikan.</p> <p>b. Memberi pelayanan baik saat kesan pertama.</p> <p>c. Pelayanan yang sama pada semua masyarakat</p> <p>d. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.</p> <p>Pegawai terampil yang dimiliki</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup baik</p> <p>Tidak baik</p>

Sumber : Olahan Penelitian, 2021

## F. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, maka dilakukan untuk pengukuran variable adalah sebagai berikut :

- Baik : Apabila prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi pegawai berada pada nilai  $\geq 67-100\%$
- Kurang Baik : Apabila prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi pegawai berada pada nilai 34-66%
- Tidak Baik : Apabila prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi pegawai berada pada nilai  $\leq 1-33\%$

Sedangkan pengukuran terhadap masing-masing indikator sebagai berikut;

a. Prosedur pelayanan dikatakan :

- Baik : Apabila pegawai memberikan prosedur pelayanan dengan baik atau berada  $\geq 67-100\%$
- Kurang Baik : Apabila pegawai memberikan prosedur pelayanan dengan kurang baik atau berada 34-66%
- Tidak Baik ; Apabila pegawai memberikan prosedur pelayanan dengan tidak baik atau berada  $\leq 1-33\%$

b. Waktu Penyelesaian dikatakan :

Baik : Apabila pegawai memberikan waktu penyelesaian dengan baik atau berada  $\geq 67-100\%$

Kurang Baik : Apabila pegawai memberikan waktu penyelesaian dengan kurang baik atau berada 34-66%

Tidak Baik : Apabila pegawai memberikan waktu penyelesaian dengan tidak baik atau berada  $\leq 1-33\%$

c. Biaya Pelayanan dikatakan :

Baik : Apabila pegawai memberikan biaya pelayanan yang sama dengan baik atau berada  $\geq 67-100\%$

Kurang Baik : Apabila pegawai memberikan biaya pelayanan yang sama dengan kurang baik atau berada 34-66%

Tidak Baik : Apabila pegawai memberikan biaya pelayanan yang sama dengan tidak baik atau berada  $\leq 1-33\%$

d. Produk Pelayanan dikatakan :

Baik : Apabila pegawai memberikan produk pelayanan dengan baik atau berada  $\geq 67-100\%$

Kurang Baik : Apabila pegawai memberikan produk pelayanan dengan kurang baik atau berada 34-66%

Tidak Baik : Apabila pegawai memberikan produk pelayanan dengan tidak baik atau berada  $\leq 1-33\%$

e. Sarana dan Prasarana dikatakan ;

Baik : Apabila pegawai memberikan kelengkapan sarana dan prasarana dengan baik atau berada  $\geq 67-100\%$

Kurang Baik : Apabila pegawai memberikan kelengkapan sarana dan prasarana dengan kurang baik atau berada 34-66%

Tidak Baik : Apabila pegawai memberikan kelengkapan sarana dan prasarana dengan tidak baik atau berada  $\leq 1-33\%$

f. Kompetensi Pegawai dikatakan ;

Baik : Apabila pegawai berkompetensi dengan baik atau berada  $\geq 67-100\%$

Kurang Baik : Apabila pegawai berkompetensi dengan kurang baik atau berada 34-66%

Tidak Baik : Apabila pegawai berkompetensi dengan tidak baik atau berada  $\leq 1-33\%$



## BAB III

### METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh data-data yang benar dan lengkap, maka metode-metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan serta membahas hasil penelitian ini adalah :

#### A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif, yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variabel yang diteliti dalam penelitian. Kemudian melalui pendekatan kuantitatif, yaitu menjawab dan memecahkan masalah-masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang diteliti agar di peroleh gambaran yang jelas.

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, dengan alasan pemilihan lokasi penelitian karena berdasarkan survey kantor tersebut merupakan Badan yang turun langsung melayani masyarakat yang melakukan pengurusan izin trayek.

#### C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan objek atau elemen yang terdapat dalam suatu penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data. Populasi yang dimaksud tersebut yaitu seluruh pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan masyarakat yang dilayani oleh aparat. Berhubung penulis ingin

mengetahui pelaksanaan pelayanan pembuatan izin trayek pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru maka hanya masyarakat yang dijadikan responden.

**Tabel III.1 Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Pelaksanaan Publik pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

No.	Jenis Populasi	Jumlah	
		Populasi	Sampel
1.	Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	1	1
2.	Pegawai Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	37	5
3.	Masyarakat yang membuat izin trayek	912	50
Jumlah		950	56

Sumber ; Data Penelitian, 2021

#### **D. Teknik Penarikan Sampel**

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, untuk pegawai Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru menggunakan purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel karena ada pertimbangan tertentu, sedangkan untuk masyarakat yang mengurus izin trayek menggunakan teknik accidental sampling, yaitu mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Guna memperoleh data yang dibutuhkan, maka penulis membagi kedalam dua bagian yaitu :

a. Data Primer adalah data yang belum jadi dan diperoleh langsung dilapangan yang menggunakan sumber informasi utama guna memperoleh jawaban dari permasalahan :

1. Identitas responden
2. Tanggapan responden mengenai indikator akuntabel, transparansi, keadilan, sederhana, partisipatif dan berkelanjutan
3. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik

b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan melalui riset kepustakaan meliputi :

1. Gambaran umum Kota Pekanbaru
2. Gambaran umum Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Kuesioner**

Yaitu dengan memberikan beberapa daftar pertanyaan berikut dengan alternatif jawaban yang disebarkan kepada masyarakat yang dijadikan sampel, setelah diisi/dijawab kuisisioner tersebut dikembalikan kepada peneliti sehingga dapat penulis ketahui apa yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin trayek.

##### **b. Observasi**

Yaitu melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Dengan observasi penulis dapat mengetahui langsung kejadian sesungguhnya di lapangan.

### c. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi langsung kepada responden / partisipan mengenai bahan, keterangan yang berhubungan dengan obyek penelitian yang akan diselidiki.

### d. Dokumentasi

Yaitu adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang diteliti.

### G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi, serta menyingkirkan data sehingga mudah untuk dibaca. Dalam menganalisis data, data hasil dokumentasi dihubungkan dan dilengkapi dengan data hasil wawancara maupun kuesioner.

Analisis data yang digunakan adalah melalui pendekatan kuantitatif, yaitu menjawab dan memecahkan masalah-masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang diteliti agar di peroleh gambaran yang jelas.

## H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

**Tabel III.2. Tabel jadwal waktu penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Izin Usaha Trayek Pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2021-2022																Ket								
		Agustus				September				Oktober				November					Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan penyusunan UP	x	x	x	x	x	x																			
2	Seminar UP							x	x	x	x															
3	Perbaikan UP											x	x													
4	Perbaikan daftar kuisisioner													x												
5	Pengurusan rekomendasi penelitian (riset)														x	x										
6	Penelitian Lapangan																x									
7	Penelitian dan analisis data																	x	x							
8	Penyusunan laporan Penelitian (Skripsi)																			x						
9	Konsultasi Perbaikan Skripsi																			x	x					
10	Ujian Skripsi																					x				
11	Refisi dan Pengesahan skripsi																						x	x		
12	Penggandaan serta Penyerahan skripsi																								x	

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Perkembangan kota Pekanbaru ini pada awalnya tidak terlepas dari fungsi Sungai Siak sebagai sarana transportasi dalam mendistribusikan hasil bumi dari pedalaman dan dataran tinggi Minangkabau ke wilayah pesisir Selat Malaka. Pada abad ke-18, wilayah Senapelan di tepi Sungai Siak, menjadi pasar (*pekan*) bagi para pedagang dari dataran tinggi Minangkabau. Seiring dengan berjalannya waktu, daerah ini berkembang menjadi tempat pemukiman yang ramai. Pada tanggal 23 Juni 1784, berdasarkan musyawarah "Dewan Menteri" dari Kesultanan Siak, yang terdiri dari datuk empat suku Minangkabau (Pesisir, Limapuluh, Tanah Datar, dan Kampar), kawasan ini dinamai dengan Pekanbaru, dan dikemudian hari diperingati sebagai hari jadi kota ini. (<http://wikipedia.Indonesia.com.Pekanbaru>).

Berdasarkan *Besluit van Het Inlandsch Zelfbestuur van Siak* No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru menjadi bagian distrik dari Kesultanan Siak. Namun pada tahun 1931, Pekanbaru dimasukkan ke dalam wilayah Kampar Kiri yang dikepalai oleh seorang *controleur* yang berkedudukan di Pekanbaru dan berstatus *landschap* sampai tahun 1940. Kemudian menjadi ibukota *Onderafdeling Kampar Kiri* sampai tahun 1942. Setelah pendudukan Jepang pada tanggal 8 Maret 1942, Pekanbaru dikepalai oleh seorang gubernur militer yang disebut *gokung*. (<http://wikipedia.Indonesia.com.Pekanbaru>)

Selepas kemerdekaan Indonesia, berdasarkan Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 Nomor 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut *Haminte* atau Kotapraja. Kemudian pada tanggal 19 Maret 1956, berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1956 Republik Indonesia, Pekanbaru (*Pakanbaru*) menjadi daerah otonom *kota kecil* dalam lingkungan Provinsi Sumatera Tengah. Selanjutnya sejak tanggal 9 Agustus 1957 berdasarkan Undang-undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 Republik Indonesia, Pekanbaru masuk ke dalam wilayah Provinsi Riau yang baru terbentuk. Kota Pekanbaru resmi menjadi ibu kota Provinsi Riau pada tanggal 20 Januari 1959 berdasarkan Kepmendagri nomor Desember 52/I/44-25 sebelumnya yang menjadi ibu kota adalah Tanjung Pinang (kini menjadi ibu kota Provinsi Kepulauan Riau). (<http://wikipedia.Indonesia.com.Pekanbaru>)

Pekanbaru merupakan Ibu Kota Propinsi Riau. Pada waktu itu berupa dusun yang bernama : Dusun payung sekaki yang terletak ditepi sungai siak di seberang pelabuhan yang ada sekarang. Sewaktu pendudukan jepang, Pekanbaru menjadi, *Gun* yang di pakai oleh Gun Cho dan tempat kedudukan Riau *SYUTJOUKANG*. Akhirnya pemerintahan Republik Indonesia berubah status menjadi : Hermente pekanbaru ibu Kota keresidenan Riau berdasarkan ketetapan Gubernur Sumatera di Medan Nomor 103 tanggal 01 Mei tahun 1946. (<http://wikipedia.Indonesia.com.Pekanbaru>)

1. Kota kecil berdasarkan Undang-undang Nomor 01 Tahun 1975.
2. Kota berdasarkan Undang-undang Nomor 05 Tahun 1974.

Pekanbaru merupakan sebuah kota yang terletak di tengah-tengah Pulau Sumatera. Posisi sangat mendukung untuk menjadikan Pekanbaru sebagai sebuah kota transit baik dari maupun menuju kota-kota lain. Dengan Bujur Timur yang terletak pada titik 101- 36 dan 0-35 Lintang Utara, menjadikan pekanbaru sebagai daerah yang memiliki ketinggian 5-10 meter dari permukaan laut. (<http://wikipedia.Indonesia.com.Pekanbaru>)

Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 19 tahun 1987 luas Kota Pekanbaru dikembangkan dari 62,96 Km dengan 8 Kecamatan, 36 Kelurahan dan 9 Desa. Pembagian ini juga diperkuat dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan. Namun berdasarkan Perda Nomor. 3 Tahun 2003 beberapa kecamatan di Pekanbaru kembali dimekarkan. Kecamatan yang dimekarkan itu antara lain, Kecamatan Payung sekaki yang merupakan pemekaran dari kecamatan Tampan, kecamatan Tenayan Raya dan Marpoyan Damai yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Rumbai Pesisir yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Rumbai. Adapun luas keseluruhan dari kota Pekanbaru mencapai 632,36 Km<sup>2</sup>. Dan untuk mengetahui secara rinci luas dari pada masing-masing kecamatan di Daerah kota Pekanbaru ini maka dapat dilihat melalui tabel berikut:

**Tabel IV.1 Kota Pekanbaru Berdasarkan Luas Kecamatan**

NO	KECAMATAN	LUAS (KM)	Persentase (%)
1	Pekanbaru kota	2,26	0,36
2	Senapelan	6,65	1,05
3	Sukajadi	5,10	0,81
4	Limapuluh	4,04	0,64
5	Sail	3,26	0,52
6	Rumbai	105,23	16,64
7	Rumbai pesisir	96,75	15,30
8	Bukit Raya	94,56	14,96
9	Tenayan Raya	108,84	17,21
10	Marpoyan Damai	89,86	14,21
11	Tampan	63,08	9,98
12	Payung sekaki	52,63	8,32
JUMLAH		632,26	100,00

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, 2019

Dari uraian diatas terlihat bahwa Kecamatan terluas didaerah kota Pekanbaru adalah Kecamatan Km2 sedangkan Kecamatan terkecil dan Tersempit adalah Kecamatan Pekanbaru Kota dengan Luas Wilayahnya 2,26 Km.

Dengan jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang cukup padat serta perkembangan pembangunan yang sangat cepat maka di perlukan pendidikan untuk menggerakkan laju pembangunan tersebut. Pendidikan memegang peranan yang sangat penting terhadap perkembangan dan kemajuan yang membicarakan disiplin keilmuan formal sekotetapi di dalam pendidikan terkandung muatan berbagai pemahaman yang esensial akan seluruh tata kehidupan manusia.

Pertumbuhan penduduk kota pekanbaru merupakan salah satu hal yang patut mendapat perhatian. Sebagai salah satu kota metropolitan, Pekanbaru menjadi tujuan masyarakat luar daerah untuk mencari peruntungan. Hal ini terkadang menimbulkan beberapa masalah seperti pengangguran dan perumahan, yang kemudian menimbulkan peningkatan angka kriminalitas. Diperkirakan

jumlah penduduk kota pekanbaru untuk saat ini berjumlah sekitar 847,378 jiwa yang tersebar pada 12 kecamatan, seperti diuraikan pada tabel dibawah ini :

**Tabel IV.2 Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Ditinjau Dari Kecamatan**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Persentase (%)
1.	Pekanbaru kota	27.059	2.68 %
2.	Senapelan	38.183	3.78 %
3.	Sukajadi	49.336	4.88 %
4.	Limapuluh	43.982	4.35 %
5.	Sail	22.956	2.27 %
6.	Rumbai	73.231	7.24 %
7.	Rumai pesisir	72.970	7.21 %
8.	Bukit Raya	106.161	10.50 %
9.	Tenayan Raya	142.519	14.09 %
10.	Marpoyan Damai	141.569	14.00 %
11.	Tampan	194.331	19.21 %
12.	Payung sekaki	99.170	9.80 %
JUMLAH		1.011.467	100%

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, 2019

Dari tabel diatas tampak bahwa penduduk terdapat diwilayah kecamatan Tampan dengan jumlah penduduk 194.331 jiwa atau sekitar 19,21 % dari jumlah keseluruhan dari jumlah penduduk. Sedangkan kecamatan dengan penduduk terkecil adalah kecamatan Pekanbaru Kota yaitu 27.059 jiwa atau sekitar 2,68 % dari jumlah keseluruhan penduduk kota pekanbaru. Namun demikian karena wilayah kecamatan Pekanbaru relatif kecil maka kecamatan ini menjadi kecamatan terdapat penduduknya di kota Pekanbaru dibandingkan Kecamatan lainnya.

Berikut disertakan pula jumlah pemeluk agama dari penduduk Kota Pekanbaru, yang mempunyai keterkaitan erat dengan tingkat kriminalitas di pekanbaru. Dengan agama pada dasarnya seorang manusia dapat mengendalikan

dirinya dari kejahatan. Berikut tabel agama resmi yang diberlakukan di Kota Pekanbaru:

**Tabel IV.3 Jumlah Agama Resmi Dan Penganutnya Di Daerah Kota Pekanbaru**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Persentase (%)
1.	Islam	861.803	86.36
2.	Kristen Katolik	53.471	5.31
3.	Kristen Protestan	65.990	6.48
4.	Hindu	7.323	0.51
5.	Budha	22.880	1.52
JUMLAH		1.011.467	100.00

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, 2019

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa islam adalah agama yang paling banyak dianut penduduk di Kota Pekanbaru. Hal ini terlihat dari jumlah penduduk keseluruhan yaitu 1.011.467 jiwa, sebanyak 861.803 jiwa merupakan pemeluk Agama Islam, selebihnya pemeluk agama Kristen Protestan, Kristen Katolik Budha dan Hindu.

Dalam upaya menjamin kelangsungan hidup diri dan keluarga, masyarakat Kota Pekanbaru telah berusaha memenuhi kebutuhan itu sebagai tujuan yang asasi bagi setiapindividu dengan bekerja atau berusaha pada berbagai faktor, sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh masing-masing individu.

Peluang usahapun semakin bertambah pula seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk. Tapi lapangan kerja yang tersedia tidak sebanding dengan semakin lajunya angka pertambahan penduduk, sehingga banyak yang tidak mendapat pekerjaan yang pada akhirnya banyak terjadi pengangguran, terlebih lagi peluang kerja yang ada hanya membutuhkan orang-orang yang terpilih.

Dengan adanya bidang usaha atau sektor usaha yang beraneka ragam telah menyebabkan komposisi mata pencaharian masyarakat Kota Pekanbaru yang heterogen, terpecah dalam berbagai sektor pekerjaan. Hal ini sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh masing-masing individu atau bakat dan kemampuan yang ada pada diri seseorang.

Bagi anggota masyarakat yang tidak memiliki mata pencaharian atau pekerjaan besar, kemungkinan untuk melakukan perbuatan kejahatan tindak pidana jika dibandingkan dengan orang yang memiliki pekerjaan atau mata pencaharian yang tetap. Dari data yang diperoleh, dapat dinyatakan bahwa dari berbagai macam bidang sektor mata pencaharian penduduk kota Pekanbaru, sektor perdagangan mendominasi mata pencaharian masyarakat Pekanbaru.

Hal tersebut menggambarkan bahwa jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang hidup dari industri relatif cukup besar. Semakin berkembangnya industri-industri di kota Pekanbaru merupakan upaya untuk mencapai sasaran pembangunan ekonomi nasional, dimana industri memegang peranan penting dan menentukan, dan oleh karenanya perlu dikembangkan secara seimbang dan terpadu dengan meningkatkan peran serta masyarakat secara aktif sertamendayagunakan secara optimal seluruh sumber daya alam, sumber daya manusia dan danayang telah tersedia.

Makin banyaknya jumlah penduduk, maka semakin bertambah atau meningkat pula jumlah pencari kerja. Salah satu upaya untuk menanggulangi pengangguran akibat semakin banyaknya jumlah pencari kerja, maka masyarakat Kota Pekanbaru berupaya menciptakan suatu lapangan kerja sendiri, sebagai

upaya membuka usaha sendiri (berwiraswasta). Hal ini tidak saja berguna bagi mereka yang tidak mendapat pekerjaan, tetapi juga berguna sebagai upaya untuk memberi peluang pekerjaan bagi masyarakat lainnya yang juga belum mendapat pekerjaan.

Bagi masyarakat yang tidak dapat membuka peluang kerja atau bekerja ditempat lain telah mendorong bagi seseorang untuk melakukan perbuatan tindak pidana. Tindak pidana ini semakin meningkat tatkala tidak ada satupun pihak yang melakukan bimbingan dan arahan kepada pelaku.

Sebagaimana diketahui keberhasilan pembangunan pada berbagai sektor sangat dipengaruhi sektor pendidikan. Demi kelancaran program ini Pendidikan harus ditunjang dengan fasilitas dan sarana-sarannya sesuai dengan kelayakannya.

Kota Pekanbaru memiliki beberapa bangunan dengan ciri khas arsitektur Melayu diantaranya bangunan Balai Adat Melayu Riau yang terletak di jalan Diponegoro, Bangunan ini terdiri dari dua lantai, di lantai atasnya terpampang beberapa ungkapan adat dan pasal-pasal Gurindam Dua Belas karya Raja Ali Hajisastrawan keturunan Bugis. Pada bagian kiri dan kanan pintu masuk ruangan utama dapat dibaca pasal 1 - 4, sedangkan pasal 5 – 12 terdapat di bagian dinding sebelah dalam ruangan utama. Kemudian di jalan Sudirman terdapat Gedung Taman Budaya Riau, gedung ini berfungsi sebagai tempat untuk pagelaran berbagai kegiatan budaya dan seni Melayu Riau dan kegiatan-kegiatan lainnya. Sementara bersebelahan dengan gedung ini terdapat Museum Sang Nila Utama, merupakan museum daerah Riau yang memiliki berbagai koleksi benda bersejarah, seni, dan budaya. Museum ini menyandang nama seorang tokoh

legenda dalam Sulalatus Salatin, pendiri Singapura. Selanjutnya Anjung Seni Idrus Tintin salah satu ikon budaya di Kota Pekanbaru, merupakan bangunan dengan arsitektur tradisional, menggunakan nama seorang seniman Riau, Idrus Tintin, dibangun pada kawasan yang dahulunya menjadi tempat penyelenggaraan MTQ ke-17.

Pada kawasan Senapelan terdapat Masjid Raya Pekanbaru yang sebelumnya dikenal dengan nama *Masjid Alam*, dibangun sekitar abad ke-18 dengan gaya arsitektur tradisional dan merupakan masjid tertua di Kota Pekanbaru. Sementara *Tradisi Petang Megang* disaat memasuki bulan Ramadhan telah dilakukan sejak masa Kesultanan Siak masih tetap diselenggarakan oleh masyarakat Kota Pekanbaru.

#### **B. Gambaran Umum Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Pekanbaru**

Kantor Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Pekanbaru berdiri pada tanggal 28 Oktober 1988 sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan sebagai instansi yang melaksanakan tugas serta fungsi dalam memajukan kehidupan masyarakat di sektor perhubungan baik darat, laut dan udara dalam rangka memajukan perekonomian di Indonesia khususnya Kota Pekanbaru sebagaimana yang tertuang dalam tujuan pembangunan nasional. Dinas ini dulunya bernama Dinas LLAJ (Lalu Lintas dan Angkutan Jalan), kemudian adanya UU No.22 Tahun 1999 dan PP No.25 Tahun 2000 yang menjadi dasar dari otonomi daerah, terbitlah Perda No.7 Tahun 2001 membuat dinas ini berganti nama menjadi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Penyempurnaan UU No. 22 Tahun 1999 oleh UU No. 32 Tahun 2004 serta PP No.38 Tahun 2007, PP No. 41 Tahun 2007, Perda

No. 8 Tahun 2008 dan Perwako No. 8 Tahun 2009 akhirnya menganti nama dinas ini menjadi Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Pekanbaru (Sumber : UPTD Terminal BRPS Kota Pekanbaru, 2013).

Untuk menunjang keberhasilan dalam pencapaian Visi Kota Pekanbaru 2020, Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Pekanbaru menetapkan Visi, Misi, Tujuan, Sasaran serta Arah Kebijakan. Visi Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Pekanbaru adalah : *“Terwujudnya Tingkat Kualitas Pelayanan dan Penyediaan Jasa Transportasi, Pos dan Telekomunikasi yang lengkap, menyeluruh, handal dan terjangkau.”*

Visi ini mempunyai makna yaitu Dinas Perhubungan (Dishub) dalam melaksanakan tugasnya mempertahankan pelayanan yang sudah diberikan, juga akan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkelanjutan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan kota disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan, serta selalu berkoordinasi dengan dinas – instansi terkait dalam mempertemukan kebutuhan masyarakat dengan aspirasi pemerintah kota Pekanbaru.

Untuk mewujudkan Visi Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Pekanbaru, maka visi tersebut dijabarkan menjadi empat buah Misi yang diemban yaitu :

1. Meningkatkan dan memberdayakan SDM perhubungan yang berkualitas dan profesional;
2. Memperbaiki, mempertahankan, meningkatkan aksesibilitas dan tingkat kualitas pelayanan perhubungan;

3. Mengusahakan ketersediaan/kecukupan dan kehandalan prasarana, sarana, sistem jaringan transportasi;
4. Meningkatkan koordinasi pelayanan dan pengawasan operasional perhubungan.

Dalam mencapai Visi dan Misi yang telah ditetapkan, maka sejumlah tujuan dan sasaran yang lebih terarah juga perlu ditetapkan. Adapun tujuan dan yang ingin dicapai adalah :

- a. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan SDM Perhubungan melalui kegiatan Pendidikan dan Pelatihan di sektor Perhubungan dan Kesekretariatan;
- b. Melaksanakan Pembangunan Prasarana dan Fasilitas Perhubungan;
- c. Melaksanakan Rehabilitasi/Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas Perhubungan;
- d. Melaksanakan Peningkatan Pelayanan Angkutan;
- e. Melaksanakan Pembangunan Sarana dan Prasarana Perhubungan;
- f. Tersedianya fasilitas dan perlengkapan jalan yang memadai;
- g. Terlaksananya kegiatan penataan tower di Kota Pekanbaru.

Sedangkan sasaran dan yang ingin dicapai adalah:

1. Aparatur Perhubungan yang profesional;
2. Terencana dan termonitornya penyelenggaraan pembangunan prasarana dan fasilitas perhubungan;
3. Terpeliharanya peralatan beserta kantor pengujian, pelabuhan dan terminal serta sarana dan prasarana perhubungan;

4. Terjadinya peningkatan pelayanan angkutan kepada masyarakat;
5. Pembangunan Halte Bus, Terminal Cargo, Terminal Penumpang Pembantu, Pelabuhan Tenayan, Kantor Pengujian Kendaraan Bermotor dan Kantor Dishub;
6. Pengadaan Rambu-rambu Lalu Lintas, marka jalan, dan pagar pengaman jalan;
7. Penyebarluasan Informasi kepada operator seluler dan jasa titipan;
8. Tersedianya menara telekomunikasi yang dimanfaatkan secara bersama dengan tatanan yang teratur dalam ruang wilayah kota.

### **C. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Pekanbaru**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 106 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dimana Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Pekanbaru mempunyai tugas pokok, yaitu melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah Kota di bidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika. Berikut ini dapat dilihat struktur organisasi Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Pekanbaru beserta tugasnya masing-masing, yaitu :

#### **1. Kepala Dinas mempunyai tugas:**

- a. menyusun rencana kegiatan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. mengkoordinasi Sekretaris, Kepala Bidang dan Kepala UPT agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;

- c. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugasnya;
- e. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- f. melaksanakan pembinaan umum dan teknis bidang perhubungan, komunikasi dan informatika sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Bupati tentang kebijakan yang perlu diambil dalam bidang perhubungan, komunikasi dan informatika sesuai ketentuan yang berlaku;
- h. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan
- i. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**2. Sekretaris mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan kesekretariatan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. mengkoordinasi para Kepala Sub Bagian agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- c. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- d. mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugasnya;
- e. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- f. membuat telaahan staf terhadap berbagai permasalahan kesekretariatan sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. mengevaluasi kegiatan kesekretariatan, baik pengelolaan urusan rumah tangga dan perlengkapan, kepegawaian, keuangan dan tugas-tugas umum lainnya sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- h. melaksanakan bimbingan dan pengawasan dalam urusan kerumahtanggaan dan perlengkapan, pengelolaan tata usaha keuangan dan kepegawaian serta tugas-tugas umum lainnya sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- i. melaksanakan pembinaan dalam rangka peningkatan disiplin pegawai, sesuai ketentuan yang berlaku;
- j. melaksanakan koordinasi dengan para Kepala Bidang, Kepala UPT dan instansi terkait sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- k. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan
- l. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**3. Kepala Sub Bagian Umum mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Umum sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- b. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- d. melaksanakan koordinasi antar sub Bagian agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- e. melaksanakan inventarisasi dan pengadaan sarana dan prasarana perkantoran sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. melaksanakan pengelolaan barang, kerumahtanggaan dan perlengkapan serta urusan umum lainnya sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. melaksanakan kegiatan kerumahtanggaan dan perlengkapan, pengelolaan barang, urusan surat-menyurat dan kearsipan serta melakukan tugas-tugas keprotokolanan sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- h. melaksanakan pencatatan, penyimpanan, pengelolaan, pendistribusian dan perawatan barang-barang atau aset-aset milik daerah di lingkungan dinas serta menyiapkan bahan usulan barang-barang milik daerah yang ada di lingkungan dinas sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- i. melaksanakan penataan, keamanan dan penertiban lingkungan kantor agar tercipta suasana lingkungan yang nyaman dan terkendali;
- j. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan
- k. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**4. Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Keuangan sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- d. melaksanakan koordinasi antar sub Bagian agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- e. menyusun rencana anggaran pelaksanaan kegiatan dinas sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. melaksanakan urusan penatausahaan keuangan dinas sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. mengkompilasi pertanggungjawaban penggunaan anggaran dari masing-masing bidang sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- h. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan
- i. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**5. Kepala Sub Bagian Kepegawaian mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Kepegawaian sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- d. melaksanakan koordinasi antar Sub Bagian agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- e. melaksanakan absensi terhadap kehadiran pegawai, baik absensi harian maupun absensi khusus sesuai dengan petunjuk atasan;
- f. melaksanakan inventarisasi, pendataan dan penataan arsip dan dokumen kepegawaian sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. melaksanakan urusan administrasi kepegawaian meliputi : penyusunan struktur organisasi, uraian tugas, menyiapkan DUK, DSP, mengkompilasi DP3 dari masing-masing pegawai serta menyusun laporan dan usulan kepegawaian lainnya sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- h. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan
- i. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**6. Kepala Bidang Lalu Lintas mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Lalu Lintas sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. mengkoordinasi Kepala Seksi agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- c. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugasnya;
- e. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- f. melaksanakan bimbingan, pengendalian dan pengawasan Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan
- h. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**7. Kepala Seksi Manajemen Lalu Lintas mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Manajemen Lalu Lintas sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- c. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- d. melaksanakan koordinasi antar Seksi agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- e. melaksanakan manajemen lalu lintas di jalan sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. melaksanakan penelitian dan melaporkan kecelakaan lalu lintas di jalan yang mengakibatkan korban meninggal dunia dan yang menjadi isu di kabupaten sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. melaksanakan perizinan penggunaan jalan selain untuk kepentingan lalu lintas di jalan sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- h. mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data kecelakaan lalu lintas sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- i. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan
- j. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**8. Kepala Seksi Keselamatan dan Ketertiban Lalu Lintas mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Keselamatan dan Ketertiban Lalu Lintas sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- c. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- d. melaksanakan koordinasi antar Seksi agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- e. mengawasi dan mengendalikan operasional terhadap penggunaan jalan selain untuk kepentingan lalu lintas di jalan sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. melaksanakan pencegahan dan penanggulangan kecelakaan lalu lintas di jalan sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. melaksanakan pemeriksaan kendaraan di jalan sesuai kewenangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- h. melaksanakan penyidikan pelanggaran terhadap Perda tentang LLAJ, persyaratan teknis dan laik jalan, ketentuan pengujian berkala dan perijinan angkutan umum sesuai ketentuan yang berlaku;
- i. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan
- j. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**9. Kepala Seksi Rekayasa Lalu Lintas mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Rekayasa Lalu Lintas sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- c. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- d. melaksanakan koordinasi antar Seksi agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- e. menyusun dan menetapkan kelas jalan pada jaringan jalan sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. menentukan lokasi, pengadaan, pemasangan, pemeliharaan dan penghapusan rambu lalu lintas, marka jalan dan alat pemberi isyarat lalu lintas, alat pengendali dan pengamanan pemakai jalan serta fasilitas pendukung di jalan kabupaten sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. melaksanakan rekayasa lalu lintas sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- h. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan
- i. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**10. Kepala Bidang Angkutan mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Angkutan sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. mengkoordinasi Kepala Seksi agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- c. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- d. mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugasnya;
- e. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- f. menyelenggaraan penetapan jaringan pelayanan angkutan barang, angkutan orang, angkutan khusus dan terminal serta menetapkan jaringan transportasi antar kabupaten sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan
- h. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**11. Kepala Seksi Angkutan Orang mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Angkutan Orang sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- d. melaksanakan koordinasi antar Seksi agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- e. memberikan izin trayek angkutan pedesaan dan angkutan kota dan izin usaha pendidikan dan latihan mengemudi sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- f. mengawasi penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan mengemudi memberikan izin trayek angkutan pedesaan dan angkutan kota dan izin usaha pendidikan dan latihan mengemudi sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. memberikan rekomendasi operasi angkutan sewa sesuai ketentuan yang berlaku
- h. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan
- i. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**12. Kepala Seksi Terminal mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Terminal sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- d. melaksanakan koordinasi antar Seksi agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- e. menetapkan lokasi terminal penumpang tipe C sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. mengesahkan rancangan bangun terminal penumpang tipe C sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- g. melaksanakan pengoperasian terminal penumpang tipe A, tipe B dan tipe C sesuai ketentuan yang berlaku;
- h. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan
- i. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**13. Kepala Seksi Angkutan Khusus dan Barang mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Angkutan Khusus dan Barang sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- d. melaksanakan koordinasi antar Seksi agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- e. menyusun jaringan trayek dan menetapkan kebutuhan kendaraan untuk kebutuhan angkutan di wilayah pelayanan dalam satu kabupaten sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. fmenyusun dan menetapkan jaringan lintas angkutan barang pada jaringan jalan kabupaten sesuai ketentuan yang berlaku;
- g. menetapkan wilayah operasi dan kebutuhan kendaraan untuk angkutan taksi yang wilayah pelayanannya dalam satu kabupaten sesuai ketentuan yang berlaku;

- h. memberikan ijin operasi angkutan taksi dan ijin trayek angkutan kota yang wilayah pelayanannya dalam satu kabupaten sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- i. menetapkan tarif penumpang kelas ekonomi angkutan dalam kabupaten sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- j. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan
- k. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**14. Kepala Bidang Teknis Sarana Prasarana mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Teknis Sarana dan Prasarana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. mengkoordinasikan para Kepala Seksi agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- c. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugasnya;
- e. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- f. memberikan ijin penyelenggaraan dan pembangunan fasilitas parkir untuk umum sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. melaksanakan pemantauan sarana dan prasarana lalu lintas di tempat parkir sesuai ketentuan yang berlaku;
- h. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan

- i. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**15. Kepala Seksi Pengujian Akreditasi Sarana dan Prasarana mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Pengujian Akreditasi Sarana dan Prasarana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- d. melaksanakan koordinasi antar Seksi agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- e. melaksanakan pengendalian dan pemeriksaan kelayakan peralatan pengujian kendaraan bermotor sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. menyelenggarakan amdal lalu lintas di jalan kabupaten sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. memberikan izin usaha bengkel umum kendaraan bermotor sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- h. melaksanakan pengadaan dan pemeliharaan kebutuhan sarana uji kendaraan bermotor sesuai ketentuan yang berlaku;
- i. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan

j. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**16. Kepala Seksi Perparkiran mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Perparkiran sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- d. melaksanakan koordinasi antar Seksi agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- e. melaksanakan pengawasan dan pembinaan tentang perparkiran sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. menentukan lokasi fasilitas parkir untuk umum di jalan kabupaten sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. mengoperasikan fasilitas parkir untuk umum di jalan kabupaten sesuai ketentuan yang berlaku;
- h. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan
- i. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**17. Kepala Seksi Sarana dan Prasarana mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Sarana dan Prasarana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- b. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- d. melaksanakan koordinasi antar Seksi agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- e. melaksanakan pendataan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan lalu lintas dan tempat parkir sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. memberikan ijin penyelenggaraan dan pembangunan fasilitas parkir untuk umum sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. melaksanakan pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasaran yang berkaitan dengan lalu lintas dan tempat parkir serta lampu penerangan jalan sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- h. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan
- i. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**18. Kepala Bidang Postel, Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Postel, Komunikasi dan Informatika sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. mengkoordinasi para Kepala Seksi agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;

- c. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugasnya;
- e. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- f. melaksanakan pembinaan, pemantauan dan pengawasan di Bidang Postel, Komunikasi dan Informatika dan Bina Media sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan
- h. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**19. Kepala Seksi Manajemen Sistem Informasi dan Telematika mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Manajemen Informasi dan Telematika sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- d. melaksanakan koordinasi antar Seksi agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;

- e. melaksanakan evaluasi terhadap Sistem Informasi Daerah (SIMDA) sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. melaksanakan pengembangan terhadap Sistem Informasi Daerah (SIMDA) sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. melaksanakan pembinaan, pemantauan dan pengawasan kegiatan telekomunikasi sesuai ketentuan yang berlaku;
- h. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan
- i. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**20. Kepala Seksi Pelayanan Informasi mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Pelayanan Informasi sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- d. melaksanakan koordinasi antar Seksi agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- e. melaksanakan pembinaan kegiatan kegiatan pos filateli dan memberikan informasi kepada masyarakat dan media massa tentang berbagai kebijakan pemerintah dan pembangunan sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan

g. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

**21. Kepala Seksi Bina Media mempunyai tugas :**

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Bina Media sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar sesuai dengan rencana sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan sesuai rencana yang telah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- d. melaksanakan koordinasi antar Seksi agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung;
- e. melaksanakan komunikasi media meliputi media luar ruangan, perfilman, pertunjukan rakyat, komunikasi langsung, penerbitan serta promosi dan pameran sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. menyiapkan bahan perijinan terhadap pelaksanaan shooting film, media luar ruangan, promosi dan pameran sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan; dan
- h. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Tahap awal dari uraian pembahasan BAB V ini penulis merasa perlu untuk menjelaskan identitas dari para responden. Oleh karena hal tersebut dapat mempengaruhi objektivitas dan validitas berbagai informasi penelitian yang diberikan para responden. Adapun identitas responden yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

##### 1. Umur Responden

Umur merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan, selain itu umur juga dapat berpengaruh pada produktivitas kerja. Adapun tingkat umur responden pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.1 Jumlah Distribusi Responden Berdasarkan Umur Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (Studi Pelayanan Pengurusan Izin Trayek Travel)**

No.	Umur Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 20 tahun	9	18
2.	21-30 tahun	25	50
3.	31-40 tahun	13	26
4.	> 41 tahun	3	6
Jumlah		50	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun. 2021

Berdasarkan tabel V.1 dapat diketahui bahwa mayoritas umur responden berada pada tingkat umur 21-40 tahun yakni sebanyak 25 orang atau 50% dan yang paling sedikit responden yang berusia < 41 tahun berjumlah 3 orang responden pada klasifikasi umur tersebut. Berdasarkan data tersebut diatas, mayoritas responden berada pada tingkat umur 31-40 tahun.

## 2. Jenis Kelamin

Berikut ini diuraikan mengenai responden pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel V.2 Jumlah Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (Studi Pelayanan Pengurusan Izin Trayek Travel)**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	39	78
2.	Perempuan	11	22
	Jumlah	50	100

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun, 2021*

Berdasarkan Tabel V.2 dapat dilihat jumlah responden laki-laki sebanyak 39 atau 78%. Sedangkan responden perempuan sebanyak 11 orang atau 22%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden adalah laki-laki .

## 3. Tingkat Pendidikan

Selain tingkat umur, tingkat pendidikan juga dapat berpengaruh terhadap kinerja, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dimilikinya. Berikut ini diuraikan mengenai responden pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru berdasarkan tingkat pendidikan.

**Tabel V.3 Jumlah Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (Studi Pelayanan Pengurusan Izin Trayek Travel)**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	3	6
2.	SMP	8	16
3.	SMU	23	46
4.	Sarjana	16	32
Jumlah		50	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan Tabel V.2 dapat dilihat jumlah responden terbanyak yang memiliki latar pendidikan SMU yaitu sebanyak 23 orang atau sebesar 46% dan yang terkecil yaitu yang memiliki latar pendidikan SD yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 6%.

#### **B. Hasil Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (Studi Pelayanan Pengurusan Izin Trayek Travel)**

Kota Pekanbaru sebagai salah satu kota yang sedang bergerak menjadi salah satu kota besar, dalam kenyataannya masih menghadapi permasalahan yang dihadapi oleh kota-kota yang sedang berkembang di Indonesia. Permasalahan yang timbul tersebut adalah masalah lalu lintas dan angkutan jalan, seperti angkutan orang dan barang. Dalam rangka menertibkan angkutan orang dan barang tersebut pemerintahan Kota Pekanbaru telah mengeluarkan Perda No. 14 tahun 2012 tentang retribusi izin trayek. Tujuan dilahirkannya Perda tersebut adalah untuk melindungi keamanan penumpang, barang atau lingkungan sekitarnya dari hal yang merugikan. Sehubungan dengan itu maka dalam Perda No. 14 tahun 2012 tersebut di atur izin trayek mengangkut penumpang dengan mobil barang agar

dalam memberi kemudahan pada penumpang juga memberi kepastian pada Dinas Perhubungan dalam mengetahui pemilik mobil yang mana saja yang beroperasi di wilayah- wilayah tertentu.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi ; Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Sudah menjadi keharusan dalam pelaksanaan suatu tugas atau pekerjaan dalam suatu Institusi untuk memiliki Standar Operasional Prosedur yang jelas dan tegas yang mengakomodir seluruh peraturan yang berlaku untuk dijadikan acuan dalam pelaksanaan tugas, demikian pula halnya dengan pelayanan pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru perlu ditetapkan suatu Standard Operasional Prosedur yang jelas dan tegas dengan mengakomodir seluruh peraturan yang ada, sehingga dengan demikian maka seluruh personil yang bertugas berkomitment untuk melakukan tugas pelayanan pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru diharapkan benar-benar dapat bekerja dengan lebih baik serta mampu mengimplementasikan SOP Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru tersebut dengan penuh rasa tanggungjawab dan konsisten demi tercapainya

kualitas pelayanan terhadap masyarakat secara maksimal serta dapat mengamankan penerimaan Negara yang dapat dipertanggungjawabkan.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi.

Dalam hubungan dengan hal itu, agar pemerintah dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, pemerintah dituntut untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan rakyat. Jika pemerintah tidak tanggap terhadap keinginan rakyatnya, terutama dalam memberikan pelayanan, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadapnya.

Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk dari sebuah janji pelayanan yang tercermin dari upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka menghasilkan produk yang bermutii/berkualitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Ndraha (1999 : 83) yang menyatakan bahwa, “Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara janji dan percaya”.

Dengan demikian apabila janji dan kepercayaan tersebut terpenuhi dengan baik, maka partisipasi masyarakat terhadap pembangunan akan semakin berkurang juga, karena itu untuk menjamin pelayanan yang baik dibutuhkan seorang pemimpin yang mempunyai komitmen terhadap pelayanan masyarakat.

Untuk itu efektivitas pelayanan masyarakat tidaklah dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan internal, melainkan untuk kepentingan masyarakat yang memperoleh produk layanan dari pemerintah.

Kemudian barulah tercipta apabila aspek pelayanan yang telah diuji pemerintah dapat direalisasikan dengan baik. Sedangkan bagaimana dampak pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap kepuasan masyarakat, hal ini kemudian dinilai oleh masyarakat, Jika hasil evaluasi masyarakat menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka hasil evaluasi tersebut akan menjadi positif, demikian pula sebaliknya. Terhadap hasil pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tersebut, rakyat kemudian dapat memberikan masukan kepada unit pemerintahan yang melaksanakan fungsi pelayanan tersebut.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

### **B.1. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai

indikator prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru , maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.4. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Pegawai memberitahukan tata cara pengurusan pembayaran izin usaha trayek	11 (22%)	30 (60%)	9 (18%)	50 (100%)
2.	Persyaratan administrasi yang dapat dipahami masyarakat	15 (30%)	31 (62%)	4 (8%)	50 (100%)
3.	Persyaratan yang diberikan tidak membebankan masyarakat	12 (24%)	33 (66%)	5 (10%)	50 (100%)
	Jumlah	38	94	18	150
	Rata-rata	13	31	6	50
	Persentase	26	62	12	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan prosedur pelayanan dalam kategori baik adalah sebanyak 26% dari jumlah responden. Sedikitnya jumlah responden yang menyatakan bahwa perhatian yang diberikan pegawai masyarakat dalam melayani masyarakat yang akan melakukan pengurusan izin usaha trayek kurang optimal. Masyarakat yang mengeluh mengenai prosedur dan waktu penyelesaian pengurusan izin usaha trayek yang berbelit dan cukup lama juga kurang mendapat perhatian khusus dari para pegawai. Kurangnya perhatian pegawai tersebut dapat dilihat dari penyampaian informasi yang dibutuhkan masyarakat kurang baik dan tidak jelas untuk masyarakat.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan prosedur pelayanan dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 62% dari jumlah responden. Sebagian masyarakat yang melakukan pengurusan izin usaha trayek merasa telah mendapatkan pelayanan yang optimal dari para pegawai yang memberikan pelayanan dan masyarakat hanya merasakan kendala waktu penyelesaian pembayaran pembayaran izin usaha trayek yang masih harus menunggu cukup lama. Selain penyampaian informasi melalui pegawai langsung pihak Samasat juga telah menempelkan berbagai macam informasi di setiap dinding agar masyarakat dapat membaca.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan prosedur pelayanan dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 12% dari jumlah responden. Masyarakat menilai pegawai kurang memberikan informasi mengenai persyaratan dalam melakukan pengurusan izin usaha trayek pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sehingga banyak masyarakat mengulang pengurusan karena syarat-syarat yang tidak diketahui. Pegawai dinilai kurang responsive dalam melayani masyarakat.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik. Hal ini dirasakan betul oleh masyarakat yang tidak mendapatkan perhatian dari pegawai yang memberikan pelayanan. Tidak semua masyarakat memiliki pemikiran yang baik sehingga adaya tangkap masyarakat pun selalu berbeda-beda, tentu apabila masyarakat tidak memahami prosedur yang akan dilakukan serta persyaratan yang diajukan untuk melakukan pengurusan izin usaha trayek maka

harus didukung oleh pemberitahuan informasi yang lengkap dan jelas oleh pegawai yang memiliki pengetahuan yang banyak. Oleh karena itu masyarakat berharap agar pegawai dapat memberikan informasi yang jelas baik mengenai prosedur maupun informasi lainnya dengan sopan dan ramah tamah.

Persyaratan yang diberikan dalam pengurusan izin usaha trayek ini dinilai cukup rumit oleh masyarakat yang mengurusnya. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat berupa pemeriksaan surat yang dilakukan berulang kali sampai pada akhirnya bias disahkan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan pegawai mengenai indikator prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.5. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Pegawai memberitahukan tata cara pengurusan pembayaran izin usaha trayek	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
2.	Persyaratan administrasi yang dapat dipahami masyarakat	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
3.	Persyaratan yang diberikan tidak membebaskan masyarakat	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
Jumlah		8	7	-	15
Rata-rata		3	2	-	5
Persentase		6	4	-	100

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021*

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota

Pekanbaru dalam kategori baik, hal ini pegawai katakana karena pegawai telah memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Sementara itu hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang bernama Bapak Renville Anwar pada tanggal 03 November 2021, yang diperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang melakukan pengurusan izin usaha trayek sudah optimal. Bila masyarakat merasa pegawai tidak memberikan perhatian dan pelayanan secara optimal maka dapat disebabkan karena jumlah pegawai yang tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang datang ke Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang akan melakukan pengurusan izin usaha trayek, sehingga pegawai merasa kewalahan dalam melayani masyarakat tersebut. Dan untuk mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap dapat dilihat dari informasi-informasi yang telah ditempel di dinding Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

## **B.2. Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator waktu penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.6. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator waktu penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Memberikan pelayanan dengan cepat	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
2.	Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi	8 (16%)	31 (62%)	11 (22%)	50 (100%)
3.	Waktu penyelesaian pembayaran izin usaha trayek yang tepat waktu	11 (22%)	34 (68%)	5 (10%)	50 (100%)
	Jumlah	29	96	25	150
	Rata-rata	10	32	8	50
	Persentase	20	64	16	100

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan waktu penyelesaian dalam kategori baik adalah sebanyak 20% dari jumlah responden. Sebagian masyarakat masih ada yang beranggapan bahwa pengurusan melakukan pengurusan izin usaha trayek masih tergolong cukup lama. Oleh karena itu masyarakat dituntut harus dapat menunggu dan mengantri sesuai urutan.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan waktu penyelesaian dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 64% dari jumlah responden. Masyarakat menilai bahwa pegawai kurang cepat dalam melayani masyarakat yang akan melakukan pengurusan izin usaha trayek baik dalam menyampaikan informasi mengenai waktu penyelesaian, syarat-syarat yang harus diberikan serta pelayanan yang berbelit-belit. Masyarakat merasa pelayanan yang diberikan pegawai belum seluruhnya secara optimal.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan waktu penyelesaian dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 16% dari jumlah responden. Masyarakat memiliki harapan agar pegawai dapat memberikan pelayan secara optimal dan selesai dengan cepat. Masyarakat tidak harus menunggu lama dalam mengurus melakukan pengurusan izin usaha trayek dan pegawai juga dapat memberikan informasi yang akurat agar masyarakat merasa mengerti akan syarat-syarat diberikan.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan tanggapan masyarakat yang merasakan pelayanan pegawai yang diberikan kepada masyarakat kurang baik dan optimal. Masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan izin usaha trayek memiliki kesibukan dan kepentingan yang berbeda-beda, sehingga banyak masyarakat yang menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang cepat tetapi secara nyata untuk mendapatkan pelayanan yang cepat tidak dapat terealisasi oleh pegawai dan masyarakat merasakan lebih cepat memperoleh pelayanan pengurusan pembayaran izin usaha trayek melalui calo dibandingkan mengurus sendiri.

Untuk mengetahui hasil tanggapan pegawai mengenai indikator waktu penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru , maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.7. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator waktu penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Memberikan pelayanan dengan cepat	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
2.	Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
3.	Waktu penyelesaian pembayaran izin usaha trayek yang tepat waktu	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
	Jumlah	9	6	-	15
	Rata-rata	3	2	-	5
	Persentase	6	4	-	100

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021*

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru bahwa dalam kategori baik, tanggapan responden tersebut karena pegawai telah menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan tepat waktu. Sementara itu hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang bernama Bapak Renville Anwar pada tanggal 03 November 2021, yang diperoleh informasi bahwa informasi yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah optimal, pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru juga telah menempel informasi di setiap sudut ruangan agar masyarakat mudah memperoleh informasi. Apabila terkendala waktu penyelesaian yang cukup lama maka hal itu dapat disebabkan karena banyaknya jumlah surat-surat yang harus dikerjakan setiap harinya sehingga pegawai merasa kewalahan dalam menyelesaikan surat-surat yang mau diselesaikan dan jumlah pegawai yang melayani pengurusan izin

usaha trayek tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang selalu datang dalam jumlah yang banyak.

### B.3. Biaya Pelayanan

Biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya yang dikenakan dalam pengurusan izin usaha trayek ini sudah diterapkan langsung oleh instansi terkait dan untuk itu akan dikaji kesesuaian antara biaya yang dikenakan dengan ketetapan yang diberlakukan. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.8. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Kesamaan harga yang diberikan	14 (28%)	33 (66%)	3 (6%)	50 (100%)
2.	Harga sesuai dengan standar yang ditetapkan	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
3.	Kemudahan melakukan transaksi pembayaran	15 (30%)	30 (60%)	5 (10%)	50 (100%)
Jumlah		39	94	17	250
Rata-rata		13	31	6	50
Persentase		26	62	12	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan biaya pelayanan dalam kategori baik adalah sebanyak 26% dari

jumlah responden. Masyarakat bertanggapan bahwa harga yang ditetapkan dalam melakukan pengurusan izin usaha trayek sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan biaya pelayanan dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 62% dari jumlah responden. Masyarakat bertanggapan masih ada juga pengurusan izin usaha trayek khususnya sudah ada ketetapan sehingga masyarakat tahu akan jumlah pembayaran yang akan dilakukan setiap tahunnya.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan biaya pelayanan dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 12% dari jumlah responden. Masyarakat pernah merasakan ada kejanggalan dalam melakukan pengurusan izin usaha trayek yaitu masyarakat dikenakan biaya tambahan dari jumlah pembayaran yang telah ditetapkan tersebut dapat selesai dengan cepat dan tanpa antrian. Masyarakat juga berharap agar tindak ini dapat ditindak lanjuti karena hal ini sama dengan memberikan pelayanan yang berbeda kepada masyarakat.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan tanggapan masyarakat yang menyatakan bahwa melakukan transaksi dalam melakukan pengurusan izin usaha trayek pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru banyak mengalami kendala salah satu kendalanya dari faktor harga. Harga yang harus dibayarkan masyarakat dalam membayar pengurusan izin usaha trayek, apabila masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan baik maka dapat membayar lebih dari harga yang telah ditetapkan, tentu saja hal ini sangat memberatkan bagi masyarakat karena setiap masyarakat

memiliki pendapatan perekonomian yang berbeda-beda pula. Biaya yang dikenakan hendaknya lebih transparansi agar masyarakat dapat mengetahui jelas biaya yang akan dikeluarkan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan pegawai mengenai indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.9. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan melakukan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Kesamaan harga yang diberikan	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
2.	Harga sesuai dengan standar yang ditetapkan	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
3.	Kemudahan melakukan transaksi pembayaran	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
Jumlah		11	4	-	15
Rata-rata		4	1	-	5
Persentase		8	2	-	100

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021*

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam kategori baik, pegawai beralasana telah memberikan kesamaan harga atau biaya kepada masyarakat yang akan melakukan pengurusan izin usaha trayek. Sementara itu hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang bernama Bapak Renville Anwar pada tanggal 03 November 2021, yang diperoleh informasi bahwa biaya pembayaran melakukan pengurusan

izin usaha trayek itu sudah ada sesuai peraturan serta ketentuannya, apabila ada pegawai yang meminta biaya tambahan dalam pembayaran izin usaha trayek tersebut maka pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru akan mencoba untuk mencari tahu serta menindaklanjuti pegawai atau oknum tersebut. Terkadang masyarakat yang memberikan biaya tambahan tersebut karena uruan mereka dapat cepat selesai.

#### B.4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.10. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Pelayanan yang sama pada semua masyarakat	10 (20%)	32 (64%)	8 (16%)	50 (100%)
2.	Pegawai terampil yang dimiliki dalam melayani masyarakat	7 (14%)	38 (76%)	5 (10%)	50 (100%)
3.	Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	15 (30%)	31 (62%)	4 (8%)	50 (100%)
Jumlah		32	101	17	150
Rata-rata		11	33	6	50
Persentase		22	66	12	100

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan produk pelayanan dalam kategori baik adalah sebanyak 22% dari

jumlah responden. Sedikitnya masyarakat atau responden yang menyatakan baik karena masyarakat bertanggung dari informasi yang dijanjikan bahwa melakukan pengurusan izin usaha trayek ini dapat selesai dengan cepat malah selesai keesokan harinya dan pelayanan yang diberikan pegawai juga beda antara masyarakat yang satu dengan lainnya.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan produk pelayanan dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 66% dari jumlah responden. Sebagian masyarakat ada yang merasakan mendapat pelayanan yang baik dan ramah dari pegawai serta pemberian informasi yang jelas pula.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan produk pelayanan dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 16% dari jumlah responden. Dalam pelayanan yang diberikan saat melakukan pengurusan izin usaha trayek masyarakat masih merasakan pembedaan antara pelayanan yang diberikan dan itu dapat terlihat pada masyarakat yang mau membayar lebih dari ketentuan uang pembayaran izin usaha trayek yang dilakukan.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil tanggapan masyarakat yang pernah merasakan pelayanan tersebut. Masyarakat menilai pegawai sebagai orang yang memiliki pengetahuan serta kemampuan lebih tidak sepenuhnya melayani masyarakat dengan baik. Masyarakat juga menilai kalau pegawai dapat berbuat baik serta ramah kepada masyarakat yang pegawai kenal atau memiliki hubungan kekerabatan tentu saja hal ini dapat menimbulkan kecemburuan sosial kepada

masyarakat lainnya serta masyarakat dapat menilai bahwa pegawai tidak dapat memberikan perlakuan yang sama dan tidak baik kepada masyarakat.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan pegawai mengenai indikator produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.11. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Pelayanan yang sama pada semua masyarakat	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
2.	Pegawai terampil yang dimiliki dalam melayani masyarakat	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
3.	Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
	Jumlah	8	7	-	5
	Rata-rata	3	2	-	5
	Persentase	6	4	-	100

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021*

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam kategori baik, alasan pegawai menyatakan hal tersebut karena dalam memberikan pelayanan pegawai tidak pernah membedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya. Sementara itu hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang bernama Bapak Renville Anwar pada tanggal 03 November 2021, yang diperoleh informasi bahwa setiap harinya pegawai melayani puluhan orang masyarakat bahkan ratusan

dengan urusan yang berbeda, dan ada kalanya juga pegawai merasa kelelahan dalam pemberian layanan kepada masyarakat tersebut.

### B.5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.12. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Kebersihan&kenyamanan ruang tunggu.	12 (24%)	34 (68%)	4 (8%)	50 (100%)
2.	Kebersihan ruang kerja.	15 (30%)	31 (62%)	4 (8%)	50 (100%)
3.	Kelengkapan peralatan.	11 (22%)	33 (66%)	6 (12%)	50 (100%)
4.	Sarana parkir	16 (32%)	31 (62%)	3 (6%)	50 (100%)
Jumlah		54	129	17	200
Rata-rata		13	33	4	50
Persentase		26	66	8	100

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan sarana dan prasarana dalam kategori baik adalah sebanyak 26% dari jumlah responden. Masyarakat yang melakukan pengurusan izin usaha trayek

merasakan cukup nyaman berada diruang tunggu untuk mengantri, kebersihannya pun cukup terjaga serta sarana parkir yang cukup luas.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan sarana dan prasarana dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 66% dari jumlah responden. Sebagian besar masyarakat pula ada yang bertanggung kurang besarnya ruang tunggu untuk mengantri serta terbatasnya jumlah kursi yang disediakan sehingga sebagian masyarakat tersebut banyak yang harus berdiri saat menunggu antrian untuk melakukan pengurusan izin usaha trayek.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan sarana dan prasarana dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 8% dari jumlah responden. Masyarakat yang menyatakan kurang baik ini dikarenakan masyarakat bertanggung ruang tunggu dalam keadaan bersih saat pagi saja sedangkan siang kurang dibersihakn terkadang hal itu yang membuat masyarakat kurang merasa nyaman. Sarana parkir yang disediakan juga berantakan sehingga masyarakat harus mengatur sendiri kendaraan yang akan diparkir.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil tanggapan responden yang menyatakan bahwa kebersihan Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru tersebut kurang terjaga apalagi ketika siang hari. Jumlah masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan izin usaha trayek tidak dalam jumlah yang sedikit tetapi bangku tempat untuk menunggu antrian jumlahnya terbatas sehingga masyarakat harus berdesakan dan berdiri. Kemudian dari segi perparkiran juga masyarakat merasa

kurang optimal karena tidak ada pengurus parker yang membantu secara langsung kepada masyarakat untuk parker.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan pegawai mengenai indikator sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.13. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Kebersihan&kenyamanan ruang tunggu.	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
2.	Kebersihan ruang kerja.	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
3.	Kelengkapan peralatan.	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
4.	Sarana parkir	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
Jumlah		8	12		20
Rata-rata		2	3	-	5
Persentase		4	6	-	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik. Sementara itu hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang bernama Bapak Renville Anwar pada tanggal 03 November 2021, yang diperoleh informasi bahwa sarana dan prasarana yang disediakan juga sudah ketentuan dari Pemerintah setempat dan tersedianya sarana dan prasarana tersebut sudah cukup

memadai. Masalah kebersihan memang dilakukan saat buka dan tutup kantor karena terbatasnya jumlah pegawai juga. Tetapi kami pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru berusaha optimal dalam melayani segala kepentingan masyarakat.

#### **B.6. Kompetensi Pegawai**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pengurusan izin usaha trayek ini harus melibatkan pegawai yang berkompentensi dan berpengalaman agar kinerjanya lebih baik dalam melayanai masyarakat yang datang untuk mengurus izin usaha trayek. Dengan pegawai yang memiliki kemampuan yang baik maka masyarakat juga akan merasa dilayani dengan baik. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.14. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Kenyamanan yang diberikan pegawai.	11 (22%)	33 (66%)	6 (12%)	50 (100%)
2.	Pengetahuan yang luas yang dimiliki pegawai	8 (16%)	31 (62%)	11 (22%)	50 (100%)
3.	Kesopanan pegawai	11 (22%)	34 (64%)	5 (10%)	50 (100%)
4.	Keterampilan dalam memberikan informasi	12 (24%)	33 (66%)	5 (10%)	50 (100%)
Jumlah		42	131	27	200
Rata-rata		10	33	7	50
Persentase		20	66	14	100

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan kompetensi pegawai dalam kategori baik adalah sebanyak 20% dari jumlah responden. Masyarakat bertanggapan keterampilan pegawai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat kurang memuaskan dan kurang optimal. Pegawai hanya memberikan informasi yang ditanyakan masyarakat saaja tanpa memberitahukan informasi lainnya yang diperlukan masyarakat.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan kompetensi pegawai dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 66% dari jumlah responden. Masyarakat ada yang merasakan pegawai dapat memberitahukan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan baik serta pegawai juga dapat bersikap sopan dalam melayani masyarakat.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan kompetensi pegawai dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 14% dari jumlah responden. Masyarakat bertanggapan pegawai kadang bersikap kurang sopan dalam melayani masyarakat, informasi yang diberikan juga terbatas sehingga masyarakat merasa tidak nyaman dilayani oleh pegawai tersebut. Masyarakat ingin mendapat perlakuan yang sama dengan masyarakat lainnya.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil tanggapan responden yang menyatakan bahwa dari pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang melakukan pengurusan izin usaha trayek serta kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dinilai kurang terampil serta terkadang pegawai bersikap kurang sopan seperti terkadang berbicara agak keras dan kasar sehingga masyarakat merasa kurang nyaman dalam melakukan pengurusan izin usaha trayek.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.15. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Kenyamanan yang diberikan pegawai.	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
2.	Pengetahuan yang luas yang dimiliki pegawai	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
3.	Kesopanan pegawai	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
4.	Keterampilan dalam memberikan informasi	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
Jumlah		13	7	-	20
Rata-rata		3	2	-	5
Persentase		6	4	-	100

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021*

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam kategori baik, pegawai bertanggung telah bersikap sopan kepada masyarakat dan telah memberikan segala informasi yang dibutuhkan masyarakat. Sementara itu hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang bernama Bapak Renville Anwar pada tanggal 03 November 2021, yang diperoleh informasi bahwa pegawai berusaha seoptimal mungkin dalam melayani masyarakat, pegawai juga sudah dapat memberikan informasi yang dibutuhkan serta kesopanan pegawai yang diutamakan. Karena keadaan fisik pegawai yang melayani terlalu banyak masyarakat yang datang maka masyarakat merasa pegawai kurang sopan dalam memberikan pelayanan.

Untuk mengetahui secara keseluruhan hasil tanggapan responden pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Pekanbaru maka dapat dilihat pada hasil rekapitulasi tanggapan responden pada table berikut ini :

**Table V.16. Rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsur masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

Indikator	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
Prosedur Pelayanan	Pegawai memberitahukan tata cara pengurusan pembayaran izin usaha trayek	11 (22%)	30 (60%)	9 (18%)	50 (100%)
	Persyaratan administrasi yang dapat dipahami masyarakat	15 (30%)	31 (62%)	4 (8%)	50 (100%)
	Persyaratan yang diberikan tidak membebankan masyarakat	12 (24%)	33 (66%)	5 (10%)	50 (100%)
Waktu Penyelesaian	Memberikan pelayanan dengan cepat	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
	Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi	8 (16%)	31 (62%)	11 (22%)	50 (100%)
	Waktu penyelesaian pembayaran izin usaha trayek yang tepat waktu	11 (22%)	34 (68%)	5 (10%)	50 (100%)
Biaya Pelayanan	Kesamaan harga yang diberikan	14 (28%)	33 (66%)	3 (6%)	50 (100%)
	Harga sesuai dengan standar yang ditetapkan	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
	Kemudahan melakukan transaksi pembayaran	15 (30%)	30 (60%)	5 (10%)	50 (100%)
Produk Pelayanan	Pelayanan yang sama pada semua masyarakat	10 (20%)	32 (64%)	8 (16%)	50 (100%)
	Pegawai terampil yang dimiliki dalam melayani masyarakat	7 (14%)	38 (76%)	5 (10%)	50 (100%)
	Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	15 (30%)	31 (62%)	4 (8%)	50 (100%)
Sarana dan Prasarana	Kebersihan&kenyamanan ruang tunggu.	12 (24%)	34 (68%)	4 (8%)	50 (100%)

	Kebersihan ruang kerja.	15 (30%)	31 (62%)	4 (8%)	50 (100%)
	Kelengkapan peralatan.	11 (22%)	33 (66%)	6 (12%)	50 (100%)
	Sarana parkir	16 (32%)	31 (62%)	3 (6%)	50 (100%)
Kompetensi Pegawai	Kenyamanan yang diberikan pegawai.	11 (22%)	33 (66%)	6 (12%)	50 (100%)
	Pengetahuan yang luas yang dimiliki pegawai	8 (16%)	31 (62%)	11 (22%)	50 (100%)
	Kesopanan pegawai	11 (22%)	34 (64%)	5 (10%)	50 (100%)
	Keterampilan dalam memberikan informasi	12 (24%)	33 (66%)	5 (10%)	50 (100%)
	Jumlah	234	645	121	1000
	Rata-rata	12	32	6	50
	Persentase	24	64	12	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsure masyarakat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan melakukan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik atau sebesar 64% dari jumlah responden. Banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik ini dilandasi oleh pengalaman masyarakat itu sendiri dalam memperoleh pelayanan dari pegawai dalam mengurus izin usaha trayek tersebut. Kemudian hasil rekapitulasi tanggapan responden dari unsur pegawai maka dapat dilihat pada table berikut ini

:

**Table V.17. Rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsur pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

Indikator	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
Prosedur Pelayanan	Pegawai memberitahukan tata cara pengurusan pembayaran izin usaha trayek	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
	Persyaratan administrasi yang dapat dipahami masyarakat	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
	Persyaratan yang diberikan tidak membebankan masyarakat	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
Waktu Penyelesaian	Memberikan pelayanan dengan cepat	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
	Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
	Waktu penyelesaian pembayaran izin usaha trayek yang tepat waktu	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
Biaya Pelayanan	Kesamaan harga yang diberikan	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
	Harga sesuai dengan standar yang ditetapkan	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
	Kemudahan melakukan transaksi pembayaran	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
Produk Pelayanan	Pelayanan yang sama pada semua masyarakat	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
	Pegawai terampil yang dimiliki dalam melayani masyarakat	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
	Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
Sarana dan Prasarana	Kebersihan&kenyamanan ruang tunggu.	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
	Kebersihan ruang kerja.	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
	Kelengkapan peralatan.	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
	Sarana parkir	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)

Kompetensi Pegawai	Kenyamanan yang diberikan pegawai.	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
	Pengetahuan yang luas yang dimiliki pegawai	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
	Kesopanan pegawai	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
	Keterampilan dalam memberikan informasi	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
Jumlah		57	43	-	100
Rata-rata		3	2	-	5
Persentase		60	40	-	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsure pegawai dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam kategori baik atau sebesar 60% dari jumlah responden.

### **C. Pembahasan Hasil Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (Studi Pelayanan Pengurusan Izin Trayek Travel )**

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima

pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Dalam rangka menertibkan angkutan orang dan barang tersebut pemerintahan Kota Pekanbaru telah mengeluarkan Perda No. 14 tahun 2012 tentang retribusi izin trayek. Tujuan dilahirkannya Perda tersebut adalah untuk melindungi keamanan penumpang, barang atau lingkungan sekitarnya dari hal yang merisaukan. Sehubungan dengan itu maka dalam Perda No. 14 tahun 2012 tersebut di atur izin trayek mengangkut penumpang dengan mobil barang agar dalam memberi kemudahan pada penumpang juga memberi kepastian pada Dinas Perhubungan dalam mengetahui pemilik mobil yang mana saja yang beroperasi di wilayah- wilayah tertentu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mengenai pelaksanaan pelayanan dalam melakukan pengurusan izin usaha trayek memperoleh kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang melakukan pengurusan izin usaha trayek dalam kategori cukup baik. Hal ini dinilai masyarakat karena menilai pegawai tidak mau memberikan informasi lengkap kepada masyarakat mengenai prosedur pembayaran izin usaha trayek, pegawai terkesan lamban dalam melayani masyarakat, kemudian perlakuan masyarakat

kemasyarakatan lainnya cenderung tidak sama, berikutnya pegawai kadang bersikap kasar kepada masyarakat yang ingin bertanya dan fasilitas yang tersedia pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru juga cukup memadai.

Beberapa hambatan yang dihadapi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan pelayanan berasal dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal):

a. Hambatan dari dalam (internal) meliputi :

1. Kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan umum, sebagai contoh:
  - a. Waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja petugas yang bersangkutan masih terlihat mengobrol dengan teman kerja, sementara orang yang menunggu sudah banyak.
  - b. Petugas bekerja sambil mengobrol dengan teman kerja sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan penyelesaian pekerjaan.
  - c. Pejabat yang harus menandatangani surat / berkas, sedang tidak ada ditempat (rapat, dipanggil atasan atau alasan lain yang sulit dibuktikan).
2. Fasilitas fisik yang masih kurang memadai, sebagai contoh:
  - a. Tempat duduk yang kurang memadai.
  - b. Ruang tunggu yang terlalu sempit.

b. Hambatan dari luar (eksternal) meliputi:

1. Kesadaran masyarakat yang masih kurang, khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh

masyarakat serta kurangnya kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan.

2. Masih banyaknya masyarakat yang belum mempunyai identitas yang tetap
3. Hambatan eksternal dalam pelaksanaan perpanjangan izin trayek salah satunya adalah sikap tidak peduli oleh pemilik angkutan. Salah satu yang menjadi faktor penyebab adalah minimnya penumpang. Hal ini disebabkan semakin banyak munculnya jasa angkutan. Karena itu pemilik angkutan umum merasa rugi mengeluarkan biaya untuk etribusi izin trayek sedangkan penghasilan yang didapatkan tidak sebanding.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru untuk memperbaiki pelayanan yaitu:

1. Melalui sosialisasi antara pegawai dengan masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan izin usaha trayek.
2. Memberikan penerangan atau informasi kepada seluruh masyarakat melalui pendiskripsian proses pengurusan melakukan pengurusan izin usaha trayek dengan menempelkan prosedur penerbitan pada loket pembayaran sehingga mudah dipahami oleh masyarakat.
3. Upaya penambahan sarana dan prasarana, seperti: komputer, bangku panjang, dan AC di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil tanggapan responden yang diperoleh berdasarkan kuisioner dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik.
2. Faktor-faktor yang menghambat dalam memberikan pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yaitu :
  - a. Hambatan dari dalam (internal) meliputi : kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan dan fasilitas fisik yang masih kurang memadai
  - b. Hambatan dari luar (eksternal) meliputi kesadaran masyarakat yang masih kurang khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh masyarakat, kurangnya kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan dan masih banyaknya masyarakat dan identitas masyarakat yang tidak tetap.

## B. Saran

Berdasar uraian mengenai pelaksanaan pelayanan pengurusan izin usaha trayek yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru maka saran yang dapat diberikan adalah :

### a. Sosialisasi, dengan cara:

1. Pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dapat menyebarluaskan brosur tentang pelayanan yang telah diterbitkan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
2. Menempel brosur tersebut dalam ruang pelayanan, baik di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru maupun di setiap kantor kelurahan. Hal ini perlu dilakukan jika petugas tidak ada di tempat maka masyarakat dapat mencari informasi dari brosur tersebut tentang prosedur suatu pelayanan.

### b. Evaluasi, dengan cara:

1. Mempercepat jangka waktu penyelesaian melakukan pengurusan izin usaha trayek atau sesuai dengan prosedur waktu penyelesaian yang telah ditentukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
2. Rekapitulasi peningkatan proses melakukan pengurusan izin usaha trayek setiap bulan.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### a. Buku-buku

- Abdul,Wahab. 2008. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta; Bumi Aksara.
- Alwis, 2009, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA)*, Volume 2 Nomor 1, Pekanbaru.
- Amsyah, Zulkifli, 2005, *Manajemen Sistem Informasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Danim, Sudarman 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Penerbit Rineka Cipta.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* edisi kedua.Yogyakarta; Gajah Mada University Press.
- Edy Sukarno, 2002. *Sistem Pengendalian Manajemen; Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gomes, faustino Agustino,2001,*Kepemimpinan yang baik* Rineka Cipta, Jakarta
- Hanif, Nurcholis. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta;Grasindo
- Islamy, M. Man. 1992. *Prinsip-Prinsip Perumusan Negara*. Jakarta,BumiAksara.
- Kadarman, A.M dan Udaya, Jusuf. 2001. *Pengantar Ilmu Manajemen*. Jakarta ; PT. Prenhallindo.
- Kansil dan Christina Kansil. 2003. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. PT Bumi Aksara, Jakarta
- Kumorotomo, Wahyudi. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Radja Grafindo Persada; Jakarta.
- Kuper Adam & Yessica Kuper, 2000, “Ensiklopedia Ilmu-Ilmu Sosial”, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta;Rajagrafindo Persada

- Manullang, 2004, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Nugroho, Riant, 2004, *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta, Gramedia, Jakarta.
- Rasyid Ryaas. 2000. *Makna Pemerintahan*. Jakarta; Mutiara Sumberdaya
- Salam, Dharma Setyawan. 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta ; Penerbit Djambatan.
- Sedarmayanti. 2004. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung; Refika Aditama
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta; Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Terry, George R. dan Rue, Leslie W., 2001. *Dasar-dasar Manajemen*, PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2002. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta; Rajawali Pers.
- Tjiptono, 2008. *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta; Media Pressindo.
- b. Dokumentasi ;**
- Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, dan Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 14 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Trayek
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 2 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di Kota Pekanbaru
- Wikipedia Indonesia ([www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com))