

**EFEKTIVITAS PENGURUSAN IZIN ANGKUTAN
KOTA DALAM TRAYEK DI DINAS PERHUBUNGAN
KOTA TEBING TINGGI**

SKRIPSI

OLEH:

EKA PRATIWI HARDINI BR LUBIS

1703100067

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : **EKA PRATIWI HARDINI BR LUBIS**
NPM : 1703100067
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota dalam Trayek di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi.

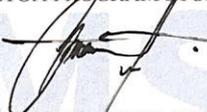
Medan, 15 Oktober 2021

PEMBIMBING


DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.S.i

Disetujui Oleh:

KETUA PROGRAM STUDI


ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

DIKON


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP



Unggul | Terpercaya

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : **EKA PRATIWI HARDINI BR LUBIS**
NPM : 1703100067
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari,tanggal : Jumat, 15 Oktober 2021
Waktu : 08.00 s.d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **ANANDA MAHARDIKA,S.Sos.,M.SP** (.....)

PENGUJI II : **AFFAN AL-QUDDUS.,S.Sos.,M.Si.** (.....)

PENGUJI III : **DEDI AMRIZAL,S.Sos.,M.S.i** (.....)

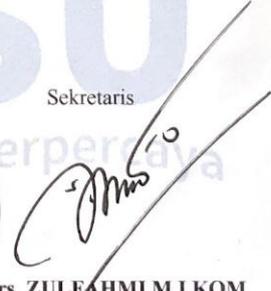
PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


Dr. ARIFIN SALEH,S.Sos.,M.SP




Drs. ZULEHMI M.L.KOM

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini Saya, Eka Pratiwi Hardini Br Lubis NPM 1703100067 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil dari tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiati, atau jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diajukan untuk memperoleh disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian dan ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 02 Mei 2021

Yang Menyatakan



Eka Pratiwi Hardini Lubis
Eka Pratiwi Hradini Lubis

NPM 1703100067

ABSTRAK
EFEKTIVITAS PENGURUSAN IZIN ANGKUTAN KOTA
DALAM TRAYEK DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA
TEBING TINGGI

OLEH:
EKA PRATIWI HARDINI BR LUBIS
1703100067

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi, peneliti ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pengolahan data kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomenal dilapangan dan menjabarkan temuan dilapangan. Berdasarkan hasil penelitian dari lima key informan diketahui bahwa Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi sudah efektif. Hal ini dapat dilihat dari adanya transparansi dalam Pengurusan Izin Angkutan Kota dalam Trayek yang dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi sudah tercapai dan terlaksana dengan baik, dalam artian semua prosedur dan persyaratan mudah dipahami oleh masyarakat dan semua biaya dijelaskan secara detail. Partisipasi dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek sudah terlaksana dengan baik. Hal ini terlihat dari masyarakat yang menerima sosialisasi pengawasan yang dilakukan oleh dinas perhubungan. Kemudian empati pegawai dalam pengurusan izin sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan pengarahan mulai dari memberi pelayanan yang ramah, tepat, dan memberikan informasi tanpa ada perbedaan. Selanjutnya responsiveness pegawai dalam melakukan pengurusan izin angkutan kota dalam trayek sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari keramahan dan keikhlasan pegawai dalam siap menanggapi keluhan masyarakat. Jadi pengurusan izin angkutan kota dalam trayek di dinas perhubungan kota tebing tinggi terbilang sudah dijalankan dengan efektif. Namun meski demikian masih terdapat hambatan seperti dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek ini masih dilakukan secara manual, banyak berkas yang harus dilengkapi dan melibatkan dua dinas terkait sehingga berdampak pada waktu pengurusan yang cukup lama.

Kata Kunci: Efektivitas, Pengurusan Izin, Trayek

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa terucapkan Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Pembangunan Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan selesainya skripsi ini dengan judul **“EFEKTIVITAS PENGURUSAN IZIN ANGKUTAN KOTA DALAM TRAYEK DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA TEBING TINGGI”**

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, baik secara moral maupun material. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang teristimewa dan yang utama serta paling tercinta dan tersayang kepada orang tua penulis yaitu **Ayahanda Suliyadi Lubis** dan **Ibunda Sri Wahyuni** yang telah mendukung dan membantu penulis baik dari segi moril maupun material. Yang selalu mendukung, memotivasi serta memberikan doa restu kepada penulis untuk maju mencapai cita-cita penulis. Mereka adalah sumber inspirasi dan motivasi

penulis dalam melangkah kedepan untuk pribadi yang jauh lebih baik. Karena dengan doa restu dan tetesan keringat mu wahai orang tua penulis bisa mencapai cita-cita penulis hari ini telah kudapati apa yang penulis impikan yang telah penulis tempuh dengan cucuran keringat, keyakinan dan kesabaran, engkau telah mengantarku ke hari depan. Dalam penyelesaian pendidikan penulis sampai akhir penulisan skripsi ini kumohon ya Allah semoga mereka selalu dalam lindungan-Mu amin...

Serta penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof Dr. Agussani, M.AP** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak **Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **Drs Zulfahmi, M.I kom** selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak **Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP** selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak **Dedi Amrizal, S.Sos.,M.Si** selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi dan waktu selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen staf pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan

pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.

7. Seluruh pegawai staf biro yang telah banyak membantu dalam semua urusan penulis mulai dari perkuliahan sampai akhir pengerjaan skripsi penulis.
8. Para pegawai Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan riset.
9. Kepada adik kandung penulis **Selvi Aprilia Lubis** dan **Ricky Arya Hardana Lubis** yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama proses penyelesaian skripsi.
10. Teman-teman terdekat penulis yang selalu menghibur penulis dan selalu mendukung penulis selama penyusunan skripsi, **Dwi Putri Sembiring, Dinda Mutiara, Manisha Aprilia, Wike Krisdayanti, Uci Khairunnisa, Siti Nurjannah** yang sama-sama berjuang meraih jenjang sarjana.
11. Untuk teman seperjuangan **Efrando Nainggolan** yang memberi semangat dan menemani setiap proses yang berjalan dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk **Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik** Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sebagai wadah penulis dalam menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dan pengalaman.

Kepada seluruh teman-teman kelas A IAP sore pembangunan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian dan penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga mendapatkan balasan

dari allah swt serta tidak lupa penulis memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang selama penulis duduk di perkuliahan sampai akhirnya penyelesaian skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi untuk kedepannya amin.

Medan, 20 September 2021

Eka Pratiwi Hardini br Lubis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.i
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II URAIAN TEORITIS	8
2.1 Efektivitas	8
2.1.1 Pengertian Efektivitas	8
2.1.2 Ukuran Efektivitas	8
2.2 Pengertian Kerja	10
2.3 Efektivitas Kerja	11
2.3.1 Pengertian Efektivitas Kerja	11
2.3.2 Indikator Efektivitas Kerja	12
2.4 Pengertian Pelayanan.....	13
2.5 Pelayanan Publik	13
2.5.1 Pengertian Pelayanan Publik	13
2.5.2 Prinsip Pelayanan Publik	14
2.5.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	17
2.5.4 Asas-Asas Pelayanan Publik	18
2.6 Efektivitas Pelayanan Publik	20
2.6.1 Pengertian Efektivitas Pelayanan Publik	20

2.6.2	Indikator Pelayanan Publik Sebagai Efektivitas Pelayanan Publik	21
2.7	Perizinan	23
2.7.1	Pengertian Perizinan	23
2.7.2	Fungsi dan Tujuan Perizinan	24
2.7.3	Prosedur Izin Trayek Angkutan Kota	25
BAB III	METODE PENELITIAN	26
3.1	Jenis Penelitian	26
3.2	Kerangka Konsep	27
3.3	Defenisi Konsep	27
3.4	Kategorisasi Penelitian	29
3.5	Key Informan	29
3.6	Teknik Pengumpulan Data	30
3.7	Teknik Analisis Data	31
3.8	Waktu dan Lokasi Penelitian	31
3.9	Ringkasan Objek Penelitian	32
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1	Hasil Penelitian	38
4.1.1	Deskripsi Narasumber	38
4.1.2	Penyajian Data	41
4.1.3	Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi	42
4.2	Pembahasan	59
4.2.1	Analisis Hasil Wawancara	59
4.2.1	Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi	65
BAB V	PENUTUP	68
5.1	Simpulan	68
5.2	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Prosedur Izin Trayek Angkutan Kota.....	25
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	27
Gambar 3.2 Struktur Organisasi	37

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Umur.....	40
Tabel 4.3 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Pendidikan.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Lembar Pengesahan

Lampiran II : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran III : SK- I Permohonan Penetapan Judul

Lampiran IV : SK- II Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing

Lampiran V : SK- III Surat Permohonan Seminar Proposal Skripsi

Lampiran VI : SK – IV Undangan Seminar Proposal Skripsi

Lampiran VII : SK – V Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran VIII : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran IX : Draft Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Salim (2008:26) Transportasi merupakan kebutuhan pokok bagi setiap kalangan, yang berfungsi untuk memindahkan penumpang dan barang dari suatu tempat ketempat lain dan mempermudah hubungan dengan tempat lain. Transportasi juga merupakan sarana yang sangat penting yang mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan Negara. Hal tersebut terlihat semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari tempat satu ke tempat yang lain. Selain itu transportasi juga berperan sebagai penunjang (*servicing sector*), pendorong (*promoting sector*) dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi tetapi belum berkembang sebagai upaya peningkatan pemerataan pembangunan. .

Berdasarkan Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menjelaskan bahwa: “Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan Kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan”. Angkutan kota adalah salah satu moda transportasi umum yang biasa digunakan oleh masyarakat wilayah perkotaan, angkutan kota disediakan untuk mengangkut penumpang menuju tujuan tertentu sesuai trayek yang telah ditetapkan, akan tetapi disini lain fasilitas dan pelayanan penyedia jasa angkutan kota yang kurang memperhatikan kenyamanan, baik fisik maupun dari segi kualitas pelayanannya menjadikan

masyarakat perkotaan lebih memilih angkutan pribadi ataupun transportasi pribadi sebagai pemenuhan mobilitasnya.

Dengan demikian pengurusan perizinan angkutan kota yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi bertujuan memberikan kepastian hukum dan keamanan bagi setiap angkutan yang beroperasi di Kota Tebing Tinggi. Selain itu perizinan juga bertujuan untuk tertatanya pengelolaan angkutan kota Tebing Tinggi. Dengan demikian setiap angkutan kota di Tebing Tinggi memiliki kewajiban untuk mengurus perizinan angkutan yang akan beroperasi. Tujuan tersebut dapat dilakukan dengan memberikan pemahaman kepada para pemilik angkutan kota di Tebing Tinggi tentang pentingnya memiliki izin di dalam mengoperasikan angkutannya. Tujuan tersebut juga dapat dilakukan dengan memberikan sanksi bagi setiap pemilik angkutan kota di Tebing Tinggi yang tidak memiliki izin beroperasi. Cara ini dilakukan untuk meningkatkan kesadaran serta partisipasi dari setiap pemilik angkutan di kota Tebing Tinggi.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 2 Tahun 2014 Pasal 13 tentang jenis perizinan angkutan umum terdiri dari Izin usaha angkutan, Izin trayek, Izin operasi, Izin insidental. Kemudian Pasal 14 menyatakan bahwa kegiatan usaha angkutan orang atau angkutan barang dengan kendaraan umum dapat dilakukan oleh Badan usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah, Badan usaha milik swasta, koperasi. Izin usaha angkutan dapat digunakan untuk mengusahakan angkutan orang dalam trayek, angkutan orang tidak dalam trayek, angkutan barang.

Adapun langkah-langkah masyarakat harus melengkapi berkas persyaratan sebelum ke dinas perhubungan untuk mengurus izin trayek. Sesudah sampainya di dinas perhubungan masyarakat terlebih dahulu mengisi formulir permohonan yang disediakan di loket, setelah itu masyarakat harus melengkapi persyaratan administratif. Dengan prosedur dimasukan dalam map dan diserahkan kepada petugas loket pelayanan, selanjutnya penelitian berkas oleh petugas dan menunggu 10 menit, jika memenuhi persyaratan maka akan diproses untuk penerbitan izin trayek dengan waktu 15 menit. apabila persyaratan kurang akan dikembalikan untuk dilengkapi.

Namun kenyataannya tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan masyarakat masih dihadapkan dengan berbagai macam masalah, seperti penerbitan surat izin trayek tidak langsung selesai, masyarakat harus memintah izin ke kantor dinas perizinan terlebih dahulu karena dalam pengurusan izin trayek ini melibatkan dua dinas. Hal ini memakan waktu dikarenakan masyarakat harus mondar-mandir untuk mengurusnya. Akibatnya banyak pengusaha angkutan ini mengeluh, karena pemilik angkutan akan mengalami kerugian apabila proses penerbitan izin trayek mengalami keterlambatan. Antara lain angkutan yang suratnya sedang diproses tidak bisa beroperasi. Yang sudah tertera di Perda Nomor 2 Tahun 2014 Pasal 19 dengan menyatakan untuk melakukan kegiatan angkutan orang dalam trayek penyelenggara angkutan wajib memiliki izin trayek. Apabila angkutan tetap beroperasi walikota akan memberikan sanksi atau peringatan dengan membekukan izin dan mencabut izin angkutan trayeknya. Hal

ini yang menyebabkan pelayanan pengurusan perizinan di dinas perhubungan di kota tebing tinggi belum sepenuhnya efektif dan efisien.

Pemberian izin kepada badan usaha/perusahaan yang akan menyediakan jasa penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum, sebagai salah satu sarana transportasi yang perannya untuk mendukung mobilitas masyarakat dalam pembangunan ekonomi, pembangunan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta otonomi daerah. Oleh karena, Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 22 pemberian izin trayek untuk mengatur, mengendalikan dan mengawasi keseimbangan pelayanan angkutan dalam daerah. Dan menurut pasal 23 izin trayek bertujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, lancer, tertib dan teratur dalam daerah. Agar tidak hanya berfokus untuk mencari keuntungan ekonomi belakang.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “ **Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi**”.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan sehingga penelitian dapat terarah dalam membahas masalah yang akan diteliti, mengetahui arah batasan penelitian serta meletakkan pokok yang akan dikaji dalam suatu penelitian. Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta memperluas wawasan penulis dalam masalah pengurusan izin angkutan dalam trayek.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi publik dalam hal pengurusan izin angkutan kota dalam trayek.
- c) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Dinas Perhubungan dalam hal meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang datang untuk mengurus izin angkutan kota dalam trayek.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis dan konsisten. Untuk melihat penelitian ini secara umum dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap dapat dikaitkan antara satu bab dengan bab yang lainnya, adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah,

Tujuan Penelitian, Manfaat penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini menguraikan teori-teori yang melandasi pembahasan masalah yang diteliti, antara lain pengertian efektivitas, ukuran efektivitas, pengertian kerja, pengertian efektivitas kerja, indikator efektivitas kerja, pengertian pelayanan, pelayanan publik, prinsip pelayanan publik, unsur-unsur pelayanan publik, asas-asas pelayanan publik, efektivitas pelayanan publik, indikator pelayanan publik sebagai efektivitas pelayanan publik, pengertian perizinan, fungsi dan tujuan perizinan, syarat-syarat izin memperoleh usaha angkutan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang penyajian dan hasil pengamatan dari jawaban narasumber-narasumber.

BAB V : PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Menurut Priansa dan Garnida (2015:11) efektivitas adalah pencapaian usaha yang sesuai dengan rencananya (*doing the right things*) atau rencana hasil dibandingkan dengan realisasi hasil. Menurut Kurniawan (2005:109) efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketengangan diantara pelaksananya. Menurut Mahmudi (2007:92) efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas adalah pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai tujuan dan mencapai target-targetnya yang ditentukan sebelumnya.

2.1.2 Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2008:77) yaitu: (a) kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai; (b) kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi (c) proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional; (d) perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan; (e) penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja; (f) tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif; (g) pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan

mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya; (h) sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

2.2 Pengertian Kerja

Secara alamiah di dalam kehidupannya, manusia selalu melakukan bermacam-macam aktivitas, salah satu wujud dari aktivitas itu adalah kerja atau bekerja. Manusia bekerja mengandung unsur kegiatan sosial, menghasilkan barang dan atau jasa yang pada akhirnya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan mendapatkan kepuasan. Bekerja berarti melakukan suatu pekerjaan, diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan.

Hegel di dalam Anogara (2009 : 12) menambahkan bahwa “inti pekerjaan adalah kesadaran manusia”. Menurut Wjs. Poerwadarminta (2002:67) “kerja adalah melakukan sesuatu”. Menurut B. Renita (2006:35) kerja dipandang dari sudut sosial merupakan kegiatan yang dilakukan dalam upaya untuk mewujudkan kesejahteraan umum, terutama bagi orang-orang terdekat (keluarga) dan masyarakat, untuk mempertahankan dan mengembangkan kehidupan, sedangkan dari sudut rohani atau religius, kerja adalah suatu upaya untuk mengatur dunia sesuai dengan kehendak Sang Pencipta. Dalam hal ini, bekerja merupakan suatu komitmen hidup yang harus dipertanggung jawabkan kepada Tuhan. Berdasarkan beberapa pengertian kerja diatas peneliti dapat menyimpulkan mengenai pengertian kerja. Kerja yaitu kegiatan yang dilakukan seseorang untuk menyelesaikan atau mengerjakan sesuatu yang menghasilkan alat pemenuhan

kebutuhan yang ada seperti barang atau jasa dan memperoleh bayaran atau upah.

2.3 Efektivitas Kerja

2.3.1 Pengertian Efektivitas Kerja

Bungkaes (2013:45) efektivitas kerja adalah antara output dan tujuan. Dalam artian efektivitas pekerja merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam pengertian teoristik atau praktis, tidak ada persyutujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud efektivitas. Bagaimanapun definisi efektivitas berkaitan dengan pendekatan umum. Bila ditelusuri efektivitas kerja berasal dari kata dasar efektivitas yang artinya: (1). Ada efeknya (pengaruh, akibat, kesannya) seperti: manjur, mujarab, mempan. (2). Penggunaan metode/ cara, sarana/alat dalam melaksanakan aktivitas sehingga berhasil guna mencapai yang optimal. Sutarto (2012:38) efektivitas Kerja adalah suatu keadaan dimana aktivitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan manusia dapat mencapai hasil akibat sesuai yang kehendaki. Menurut Hasibuan (2003:105) efektivitas Kerja adalah suatu keadaan yang menjunjungkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan serta kualitas kerja yang baik.

Jadi pengertian menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja adalah pencapaian usaha kegiatan sesuai dengan rencana dengan mencapai keberhasilan dalam melaksanakan pekerjaan dan ketepatan waktu bekerja dalam menyelesaikan tugas.

2.3.2 Indikator Efektivitas Kerja

Beberapa indikator efektivitas kerja menurut Hasibuan (2003:105) Yaitu:

1. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan di bawah kondisi normal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialaminya selama bekerja.

2. Kualitas kerja

Kualitas kerja merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan beberapa hasil kerja merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan beberapa hasil kerja dalam bentuk kerapihan, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak menghasilkan volume pekerjaan didalam mengerjakan pekerjaan.

3. Pemanfaatan waktu

Pemanfaatan waktu adalah penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan agar pekerjaan selesai tepat pada waktu yang ditetapkan.

2.4 Pengertian Pelayanan

Menurut Sinambela (2014:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Menurut Hardiyansah (2011:11) pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan

untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dengan orang lain dalam rangka mencapai tujuan guna mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

2.5 Pelayanan Publik

2.5.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2007:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Sinambela (2014:5) pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Juliantara (2005:3) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan administrasi yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

2.5.2 Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan pulik menurut Mahmudi (2007:208) adalah sebagai berikut: (a) kesederhanaan prosedur, prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit; bahagiakan masyarakat, jangan ditakut-takuti.”; (b) kejelasan, dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasannya ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar di luar ketentuan yang ditetapkan; (c) kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan; (d) akurasi produk pelayanan publik, produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah; (e) kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi;

(f) keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan; (g) tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik; (h) kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika; (i) kedisiplinan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas); (j) kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

Sedangkan menurut Surjadi (2009: 12-13) prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi: (a) kepastian hukum, dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat; (b) keterbukaan, dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan; (c) partisipatif, dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (d) akuntabilitas, dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan; (e) kepentingan umum, dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/ atau golongan; (f) profesionalisme, dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya; (g) kesamaan hak, dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi; (h) keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

2.5.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2004:11) dalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut: (a) penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*); (b) penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan; (c) jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan; (d) kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya menurut Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut: (a) tersedianya karyawan yang baik; (b) tersedianya sarana dan prasarana yang baik; (c) bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir; (d) mampu melayani secara cepat dan tepat; (e) mampu berkomunikasi; (f) memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi; (g) memiliki pengetahuan dan kemampuan baik; (h) berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan); (i) mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

2.5.4 Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Surjadi (2009:9) untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat atau publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan publik sebagai berikut: (a) kepastian hukum; (b) transparan; (c) daya tanggap; (d) berkeadilan; (e) efektif dan efisien; (f) tanggung jawab; (g) akuntabilitas; (h) tidak menyalahgunakan kewenangan.

Selanjutnya menurut Ratminto dan Winarsih (2006:245) asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu: (a) empati dengan customers, pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan; (b) pembatasan prosedur, prosedur harus dirancang

sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan; (c) kejelasan tatacara pelayanan, tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan; (d) minimalisasi persyaratan pelayanan, persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan; (e) kejelasan kewenangan, kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan; (f) transparansi biaya, biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin; (g) kepastian jadwal dan durasi pelayanan, jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah; (h) minimalisasi formulir, formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan); (i) maksimalisasi masa berlakunya izin, untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin; (j) kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers, hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi; (k) efektivitas penanganan keluhan, pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

2.6 Efektivitas Pelayanan Publik

2.6.1 Pengertian Efektivitas Pelayanan Publik

Menurut Beni (2016: 69) efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Selanjutnya menurut Mardiasmo (2016: 134) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*Output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi

Sedangkan pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011:12) pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Selanjutnya menurut Harbani Pasolong (2007:128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu

kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Efektivitas pelayanan adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu) telah dicapainya. Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan adalah pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai target-target yang ditentukan sebelumnya. Salah satu strategi layanan yang efektif adalah sumber daya manusia yang diharapkan memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektivitas realisasi strategi layanan. Pelayanan publik dianggap efektif apabila masyarakat memperoleh pelayanan dengan mudah dan prosesnya tidak berbelit belit, cepat dan memuaskan.

Sehingga dari beberapa definisi para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.6.2 Indikator Pelayanan Publik sebagai Efektivitas Pelayanan Publik

Indikator pelayanan publik merupakan tolak ukur yang telah dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik di organisasi-organisasi pelayanan pada umumnya yang wajib dilaksanakan oleh pemberi layanan dan wajib diterima oleh penerima pelayanan.

Menurut Sinambela (2014:7) ada 6 indikator pelayanan publik yaitu: (a) transparansi, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh

semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (b) akuntabilitas, pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (c) kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas; (d) partisipasi, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat; (e) kesamaan hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; (f) keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selanjutnya menurut Fitzsimmons (Sedarmayanti, 2002:204) lima dimensi pelayanan publik yaitu: (a) *reliability* (kehandalan), kemampuan memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat; (b) *responsiveness* (respon/ketanggapan), kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat; (c) *assurance* (jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemerintah, serta respek kepada masyarakat; (d) *empathy* (empati), kemauan pemerintah untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat; (e) *tangibles* (berwujud), penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Indikator Pelayanan Publik inilah yang akan dijadikan sebagai tolak ukur efektivitas pelayanan publik pada penelitian ini adalah transparansi, partisipasi, *tangibles* (berwujud), dan *responsiveness* (respon/ketanggapan)

2.7 Perizinan

2.7.1 Pengertian Perizinan

Menurut Sutedi (2011:167) perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Menurut Helmi (2012:26) perizinan diistilahkan dengan *licence*, *permit* (Inggris); *vergunning* (Belanda). Izin hanya merupakan otoritas dan monopoli pemerintah. Tidak ada lembaga lain di luar pemerintah yang bisa memberikan izin dan ini berkaitan dengan prinsip kekuasaan Negara atas semua sumber daya alam demi kepentingan hajat hidup orang banyak.

Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa perizinan adalah salah satu alat pemerintah yang bersifat pengendalian untuk mengatur dan memberikan legalitas terhadap kegiatan atau perilaku yang dilakukan oleh masyarakat.

2.7.2 Fungsi dan Tujuan Perizinan

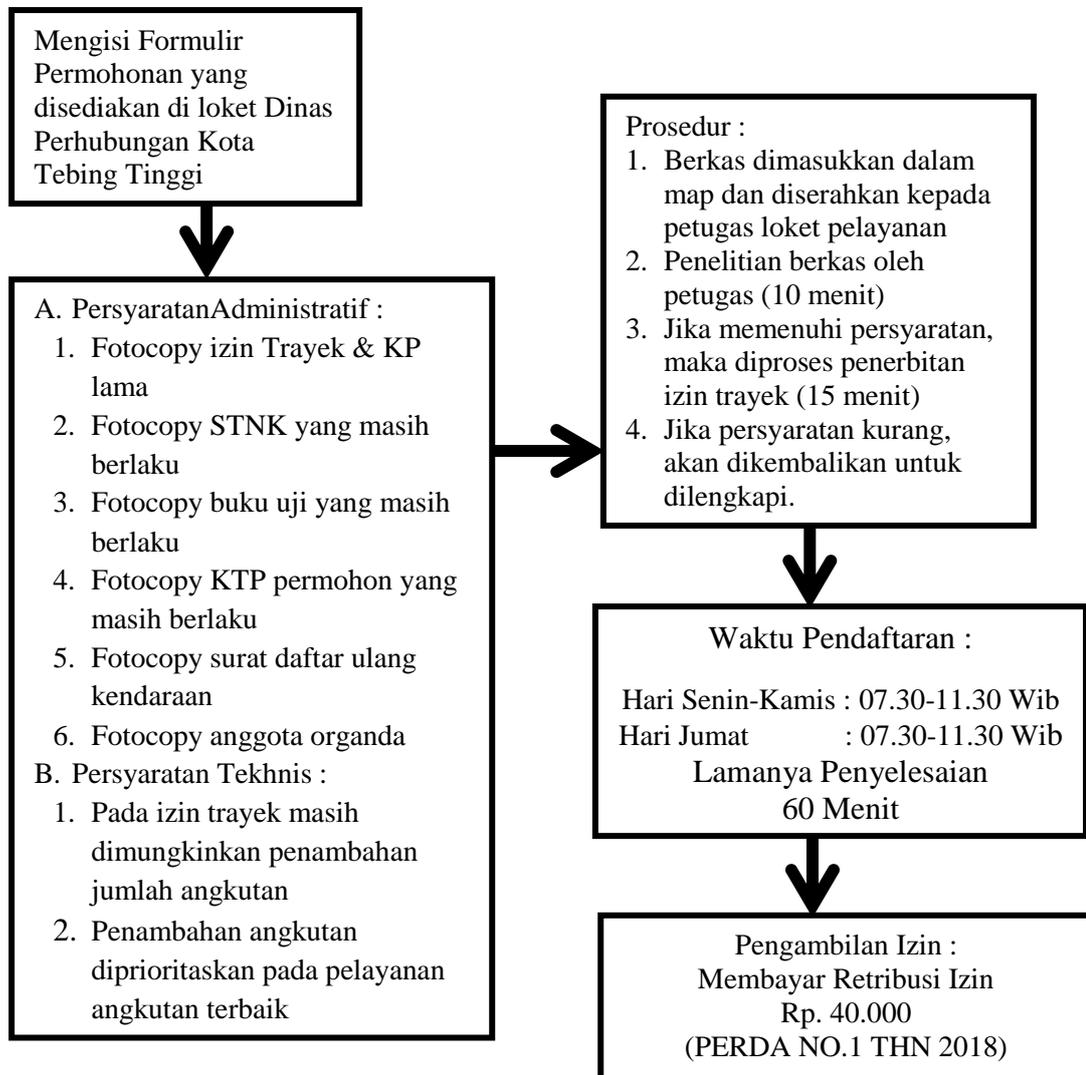
Menurut Sutedi (2011:193) ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi mengatur dan menertibkan. Sebagai fungsi mengatur yaitu dimaksudkan agar izin atau setia izin tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, sehingga terciptanya ketertiban dalam segi kehidupan bermasyarakat. Sebagai fungsi mengatur, dimaksudkan bahwa perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga tidak terdapat penyalahgunaan izin yang telah diberikan, dengan kata lain fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah.

Adapun tujuan perizinan, hal ini tergantung pada kenyataan konkret yang dihadapi. Meskipun demikian, secara umum dapatlah disebutkan sebagai berikut: (a) keinginan mengarahkan (mengendalikan) aktivitas-aktivitas tertentu; (b) mencegah bahaya bagi lingkungan; (c) keinginan melindungi objek-objek tertentu; (d) hendak membagi benda-benda yang sedikit; (e) pengarahan, dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas, dimana pengurus harus memenuhi syarat tertentu.

2.7.3 Prosedur Izin Trayek Angkutan Kota

Menurut Standar dalam melayani izin trayek harus melakukan persyaratan prosedur izin trayek sebagai berikut:

Gambar 2.1



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

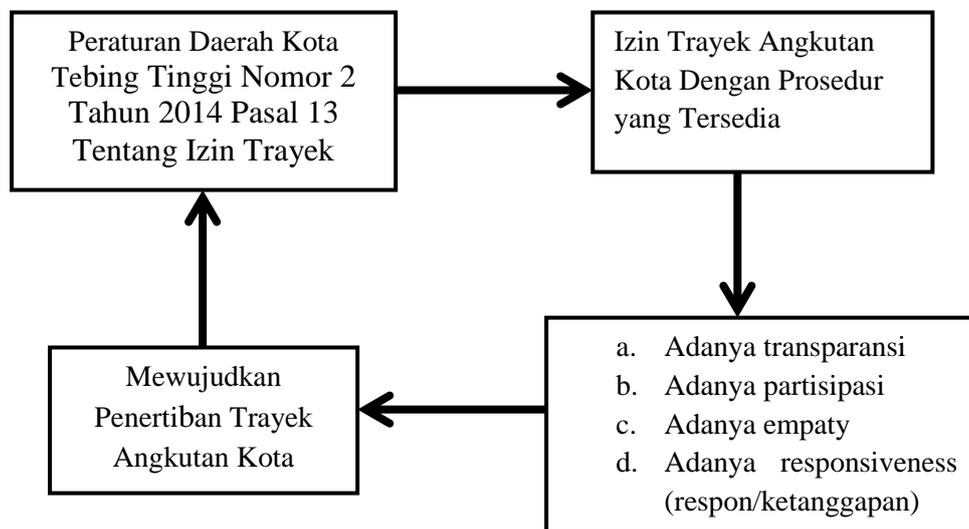
Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada. Penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji.

Menurut Umar (2008:5) Penelitian kualitatif menggunakan observasi terstruktur, tidak terstruktur, dan interaksi komunikatif. Peneliti merupakan alat pengumpulan data utama. Data dalam penelitian berbentuk kata-kata, gambar, dan individual, kesimpulan deskriptif atau keduanya. Sedangkan menurut Sugiyono (2013:9) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka jenis atau tipe deskriptif kualitatif tepat dan sesuai dengan penelitian ini sebagai suatu studi awal yang tidak hanya menggambarkan sesuatu tetapi juga menafsirkan dan menganalisa data yang telah dikumpulkan oleh karena itu penulis memilih jenis peneliti ini.

3.2 Kerangka Konsep

Gambar 3.1



3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah batasan tinjauan yang menjelaskan suatu konsep yang akan diteliti dalam bentuk variabel. Konsep merupakan pengertian atau ciri-ciri yang berkaitan dengan peristiwa, objek, kondisi, situasi, dan hal-hal yang sejenisnya. Definisi konsep memiliki tujuan untuk merumuskan pengertian yang digunakan secara mendasar tentang apa yang akan diteliti serta menghindari salah pengertian yang dapat mengaburkan tujuan penelitian. Berkaitan dengan hal itu maka, dalam penelitian ini digunakan konsep-konsep sebagai berikut:

1. Efektivitas adalah pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai tujuan dan mencapai target-targetnya yang ditentukan sebelumnya.
2. Efektivitas kerja adalah pencapaian usaha kegiatan sesuai dengan rencana dengan mencapai keberhasilan dalam melaksanakan pekerjaan dan ketepatan waktu bekerja dalam menyelesaikan tugas.
3. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dengan orang lain dalam rangka mencapai tujuan guna mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.
4. Pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan administrasi yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.
5. Efektivitas pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
6. Perizinan adalah salah satu alat pemerintah yang bersifat pengendalian untuk mengatur dan memberikan legalitas terhadap kegiatan atau perilaku yang dilakukan oleh masyarakat.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur atau variable penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa saja yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis atau variable tersebut. Adapun yang

menjadi kategorisasi dalam penelitian ini antara lain yaitu:

- a. Adanya transparansi dalam pengurusan izin angkutan kota
- b. Adanya partisipasi dalam pengurusan izin angkutan kota
- c. Adanya empathy (empati) dalam pengurusan izin angkutan kota
- d. Adanya responsiveness (respon/ketanggapan) dalam pengurusan izin angkutan kota

3.5 Key Informan

Sebagai salah satu instrumen penelitian, wawancara mendalam akan dilakukan dengan berbagai pihak yang memiliki kapasitas dan pemahaman mengenai persoalan penelitian ini informan atau narasumber dalam penelitian ini adalah:

- a. Informan dari Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi

Nama : H.Boy Barkah Zakaria S.H

Umur : 56 Tahun

Jabatan : Kepala bidang bina angkutan

Nama : Nasrul Manik S.T

Umur : 39 Tahun

Jabatan : Kepala Seksi Angkutan Orang

Nama : Tasya Novita Siregar S.ST(TD)

Umur : 25 Tahun

Jabatan : Seksi Bina Angkutan Orang

- b. Informan dari masyarakat Kota Tebing Tinggi

Nama : Sultan

Umur : 47 Tahun
Pekerjaan : Pengusaha Angkutan
Nama : Isan
Umur : 35 Tahun
Pekerjaan : Supir Angkutan

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2012:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Teknik atau metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini ialah Teknik Wawancara, Menurut Nazir (2003:193-194) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si spenjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (paduan wawancara). Dalam hal ini pengguna menggunakan teknik wawancara *indepth interview*.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Patton (2010:280), teknik analisis data adalah proses kategori urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Analisis data pada penelitian ini dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya. Setelah dibaca dan dipelajari lalu ditelaah, langkah

berikutnya adalah mengadakan reduksi data yang dilakukan merangkum inti dari penelitian. Langkah selanjutnya adalah menyusunnya kedalam satuan-satuan. Satuan-satuan itu dikategorisasikan pada langkah berikutnya. Teknik akhir dari analisis ini adalah mengadakan pemeriksaan keasahan data. Setelah tahap ini mulailah kini tahap penafsiran data dalam mengolah hasil sementara menjadi teori substansif dengan menggunakan metode tertentu.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi yang terletak di Jalan Gunung Agung No.10, Kecamatan Rambutan, Kota Tebing Tinggi, Provinsi Sumatera Utara. Sedangkan waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah mulai bulan Juni 2021 sampai dengan bulan September 2021.

3.9 Ringkasan Objek Penelitian

3.9.1 Informasi Dinas Perhubungan

Dinas Perhubungan atau biasa disingkat Dishub daerah Kota Tebing Tinggi, provinsi Sumatera Utara. Dishub Kota Tebing Tinggi memiliki tugas untuk menyelenggarakan urusan kebijakan perhubungan atau transportasi untuk daerah Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara. Adapun fungsi dari Dinas perhubungan atau biasa disingkat Dishub adalah merumuskan kebijakan bidang perhubungan dalam wilayah kerjanya, kebijakan teknis bidang perhubungan, penyelenggaraan administrasi termasuk perizinan angkutan perhubungan, evaluasi dan laporan terkait bidang perhubungan. Karna fungsinya yang strategis bidang perhubungan, Dishub juga menyiapkan SDM sedini mungkin dengan sekolah-sekolah binaan bidang transportasi seperti Sekolah Tinggi Transportasi Darat

(STTD) dan lainnya. Melalui kantor ini juga aturan terkait transportasi dimusim-musim padat seperti mudik hari raya diatur. Dishub rutin membuat program mudik gratis baik mudik jalur perhubungan darat, laut dan udara yang selalu bekerjasama dengan kementerian perhubungan. Untuk wewenang, Dishub memiliki wewenang untuk memberikan izin persuratan terkait transportasi dan perhubungan seperti urus izin usaha angkutan, izin angkutan penumpang umum, izin angkutan barang, penerbitan Izin Trayek dan Kartu Pengawasan Angkutan Penumpang Umum, Izin Trayek Angkutan Antar Jemput, izin Operasi Angkutan Sewa, izin Operasi Angkutan Pariwisata, Surat Persetujuan Izin Trayek (SPIT), Izin Operasi (SPIO) Angkutan Taksi Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) dan lainnya.

Menurut Undang Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Pada Pasal 5 Ayat 2 Pembinaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan meliputi perencanaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan. Pada Pasal 6 Ayat 4 urusan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam melakukan pembinaan lalu lintas dan angkutan jalan meliputi : Penetapan sasaran dan arah kebijakan sistem lalu lintas dan angkutan jalan kabupaten/kota yang jaringannya berada diwilayah kabupaten/kota. Pemberian bimbingan, pelatihan, sertifikasi dan izin kepada perusahaan angkutan umum di kabupaten/kota. Terhadap pelaksanaan lalu lintas dan angkutan jalan kabupaten/kota. Penyelenggara bidang sarana dan prasarana lalu lintas meliputi : Penetapan rencana umum lalu lintas dan angkutan jalan. Manajemen dan rekayasa lalu lintas. Persyaratan teknis dan laik jalan kendaraan bermotor. Perijinan angkutan umum. Pengembangan sistem informasi dan

komunikasi dibidang sarana dan prasarana lalu lintas dan angkutan jalan
Penyidikan terhadap pelanggaran perijinan angkutan umum, persyaratan teknis
dan kelaikan jalan kendaraan bermotor yang memerlukan keahlian dan peralatan
khusus yang dilaksanakan sesuai ketentuan undang- undang.

3.9.2 Visi Misi Dinas Perhubungan

Visi :

“Mewujudkan terselenggaranya Sistem Transportasi Kota yang berdaya
guna, berhasil guna, tertib, teratur, aman dan nyaman sehingga dapat mendukung
Kota Tebing Tinggi menjadi Kota yang maju, sejahtera dan mandiri”

Misi :

Misi dari Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi tersebut adalah:

1. Mewujudkan aparatur yang memadai, handal, disiplin, cakap, gagah
berani, berwibawa, percaya diri, berakhlak baik, mempunyai rasa
tanggung jawab, rasa pengabdian terhadap profesi, serta mempunyai
etos kerja yang tinggi;
2. Meningkatkan peran serta masyarakat khusus terhadap pengguna
kendaraan bermotor untuk mentaati dan mematuhi segala ketentuan,
peraturan di bidang lalu lintas;
3. Terjadi pola hubungan kerja yang baik terhadap mitra kerja dalam
mencapai kemajuan pembangunan di bidang perhubungan;
4. Terpenuhinya pelayanan administrasi angkutan kota dengan
pengurusan cepat, murah dan bermutu.

3.9.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi

a) Tugas Pokok Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi

Tugas Pokok Dinas Perhubungan adalah melaksanakan kewenangan pemerintah daerah dalam bidang perhubungan dan tugas pembantuan.

b) Fungsi Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi

Fungsi dari Dinas Perhubungan adalah: 1) Perumusan kebijakan di bidang perhubungan; 2) Pelaksanaan kebijakan di bidang perhubungan; 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang perhubungan; 4) Pelaksanaan administrasi dinas di bidang perhubungan; dan 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

3.9.4 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Perangkat

Dinas perhubungan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang perhubungan, dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui sekretaris daerah. Dinas perhubungan mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang perhubungan dan tugas pembantuan. Dinas perhubungan dalam melaksanakan tugas sebagai mana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi : Perumusan kebijakan di bidang perhubungan, Pelaksanaan kebijakan di bidang perhubungan, Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang perhubungan, Pelaksanaan administrasi dinas di bidang perhubungan dan Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

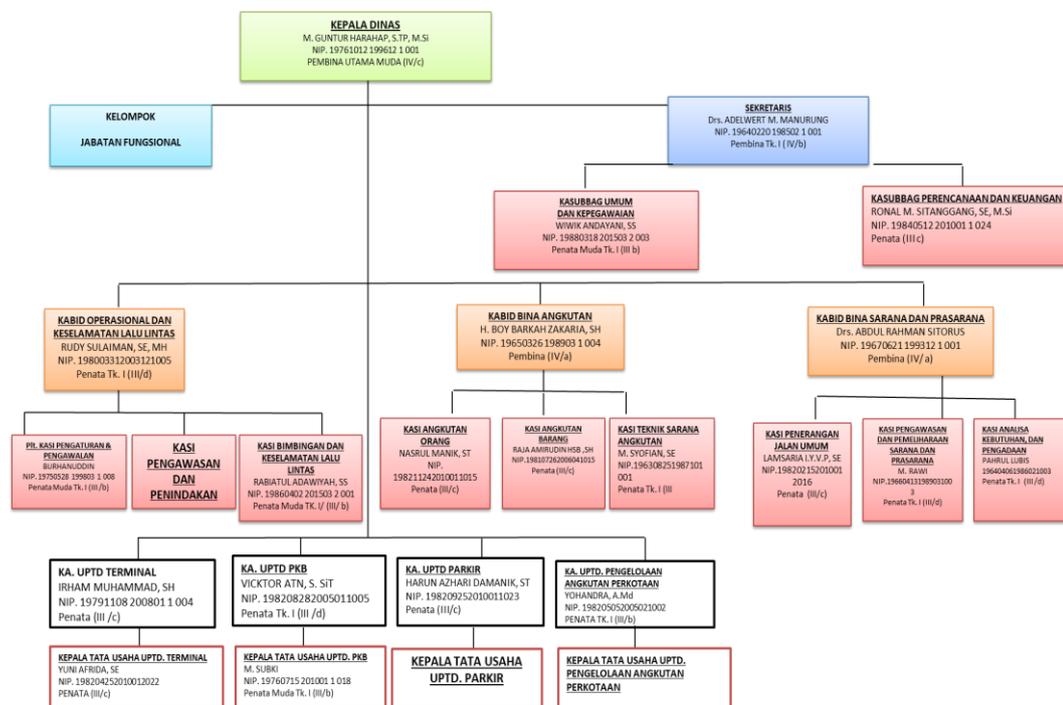
a. Kepala Dinas:

- b. Sekretariat membawakan: 1. Sub bagian Umum dan Kepegawaian; dan 2. Sub bagian Perencanaan dan keuangan.
- c. Bidang Pengawasan dan Rekayasa Lalu Lintas membawakan: 1. Seksi Pengawasan; 2. Seksi Rekayasa; 3. Seksi Bimbingan dan Keselamatan Lalu Lintas.
- d. Bidang Bina Angkutan, membawakan: 1. Seksi Angkutan Orang; 2. Seksi Angkutan barang; dan 3. Seksi Teknik Sarana Angkutan.
 - 1. Seksi Angkutan Orang dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian fungsi bidang bina angkutan di bidang angkutan orang.
 - 2. Untuk melaksanakan tugas sebagai mana dimaksud pada ayat (1), Seksi Angkutan Orang mempunyai fungsi: a. pengumpulan dan pengelohan bahan perumusan kebijakan teknis bidang angkutan orang; b. pelaksanaan kegiatan angkutan orang; c. pelaksanaan pelaporan kegiatan angkutan orang; dan d. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang bina angkutan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
 - 3. Rincian tugas jabatan kepala seksi angkutan orang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
- e. Bidang sarana dan prasarana, membawakan: 1. Seksi Analisa Kebutuhan dan Pengadaan; 2. Seksi Pengawasan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana; dan 3. Seksi Sistem Informasi Manajemen Transportasi.

- f. Unit pelaksana Teknis Dinas, terdiri dari UPTD Perparkiran, UPTD Terminal, UPTD Pengujian kendaraan bermotor dan UPTD Pengelola Angkutan perkotaan.

Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi

Gambar 3.2 Struktur Organisasi



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Bab ini membahas dari menyajikan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan atau dikenal dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan cara tanya jawab atau wawancara dengan narasumber sehingga memberikan gambaran yang jelas dan kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh peneliti yang ada di lapangan melalui wawancara secara langsung oleh beberapa informan di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi terkait dengan Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi.

Untuk mendukung perolehan data, selain data primer maka data sekunder juga sangat membantu menjelaskan hasil wawancara terutama yang terkait dengan tingkat karakteristik jawaban para narasumber. Selanjutnya hasil wawancara akan diuraikan secara sistematis. Adapun penyajian data selanjutnya dengan langkah- langkah dengan sebagai berikut :

4.1.1 Deskripsi Narasumber

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara di lapangan terhadap narasumber dapat dikelompokkan data-data yang berkaitan dengan kategori menurut jenis kelamin, umur dan pendidikan. Sehingga dapat memudahkan dalam pendistribusian berdasarkan objek penelitian.

Karakteristik dan jawaban narasumber yang digunakan sebagai sumber informasi dan data penelitian ini selanjutnya disajikan secara sistematis sebagaimana penjelasan yang akan diuraikan sebagai berikut:

a. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

Narasumber hanya dikelompokkan menjadi dua yaitu narasumber yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Pada tabel 4.1 berikut disajikan persentase untuk masing-masing kategori sebagai berikut:

Tabel 4.1

Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	4	80%
2	Perempuan	1	20%
	Jumlah	5	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2021 di Dinas Pehubungan Kota Tebing Tinggi

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa narasumber memiliki perbandingan frekuensi yang berbeda antara laki-laki dan perempuan dengan masing-masing persentase 80% dan 20%.

b. Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

Distribusi narasumber berdasarkan umur dikelompokkan menjadi empat kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 20-29 tahun, umur 30-39 tahun, umur 40-49 tahun dan umur 50-59 tahun. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi dan persentase masing-masing kategori umur sebagai berikut:

Tabel 4.2

Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	20-29	1	20%
2	30-39	2	40%
3	40-49	1	20%
4	50-59	1	20%
	Jumlah	5	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2021 di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berusia mulai dari usia 20-29 tahun dengan frekuensi 1 orang atau 20%, usia 30-39 tahun dengan frekuensi 2 orang atau 40% dan usia 40-49 tahun dengan frekuensi sebanyak 1 orang atau 20% serta usia 50-59 tahun sebanyak 1 orang atau 20%.

c. Destribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan

Narasumber yang akan diwawancara dikategorikan berdasarkan pendidikan yang dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu tingkat SMA, tingkat sarjana dan tingkat Pascasarjana. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing sebagai berikut:

Tabel 4.3
Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	Sarjana	3	60%
2	SMA	2	40%
	Jumlah	5	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2021 di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa narasumber memiliki perbandingan dengan Sarjana frekuensi 3 orang atau 60% dan SMA frekuensi 2 orang atau 40%.

4.1.2 Penyajian Data

Data yang diperoleh berupa hasil wawancara dari narasumber, yaitu: dengan Bapak H. Boy Barkah Zakaria, SH selaku Kepala Bidang Bina Angkutan Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi, Bapak Nasrul Manik, ST selaku Kepala Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi, Ibu Tasya Novita Siregar S.ST(TD) Staff Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi, Bapak Ihsan selaku Supir Angkutan, Bapak Sultan selaku masyarakat Pemilik Angkutan yang melakukan pengurusan izin Trayek di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi.

4.1.3 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

a. Adanya Transparansi dalam pengurusan Izin Trayek

Transparansi artinya pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 30 Agustus 2021 Pukul 09.00 WIB dengan Bapak H. Boy Barkah Zakaria, S.H selaku Kepala Bidang Bina Angkutan Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi, beliau mengatakan : bahwa transparansi sudah dilakukan dalam memberikan pelayanan dalam pengurusan Izin Trayek angkutan. Sebagai pelayanan publik dalam melayani pengurusan Izin Trayek sudah menjalankan tupoksi seperti menjelaskan apa saja syarat-syarat yang diperlukan untuk setiap izin yang ingin diterbitkan surat izinnya. Transparansi sangat perlu untuk dilakukan agar masyarakat yang mengurus izin trayek tidak perlu lagi mondar-mandir untuk memperbaiki berkas yang salah dan berkas yang ditolak yang nantinya akan berdampak juga pada waktu dan tenaga masyarakat dalam pengurusan izin trayek angkutan. Selain itu faktor yang menjadi kendala tentu saja dalam mengurus penerbitan izin trayek ini melibatkan dua dinas kemudian juga diperlukan surat rekomendasi dari kelurahan setempat hal ini tentu saja membuat masyarakat menjadi malas untuk mengurus surat izin trayek. Kemudian faktor lainnya ialah dalam pengurusan izin trayek ini belum menggunakan akses internet masyarakat harus datang secara langsung ke dinas untuk mengurusnya, belum lagi terkadang antrian yang panjang membuat masyarakat jenuh. Hal tersebutlah yang menjadi kendala dalam proses transparansi melayani pengurusan Izin trayek.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Boy Barkah Zakaria, S.H penulis menarik kesimpulan bahwa transparansi sudah dilakukan, terlihat dari prosedur yang mudah dipahami. Namun ada beberapa kendala dalam melakukan transparansi ialah proses pelayanan izin trayek melibatkan dua dinas sehingga akan berpengaruh pada lamanya waktu pengurusan kemudian juga pelayanan belum menggunakan akses internet.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 30 Agustus 2021 Pukul 10.30 WIB dengan Bapak Nasrul Manik,ST selaku Kepala Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi, beliau mengatakan : bahwa dalam memberikan pelayanan dalam pengurusan Izin Trayek angkutan sudah memberikan pelayanan bersifat terbuka dan semua persyaratan sudah tertera di dalam formulir pendaftaran. Dalam melakukan transparansi ini hal yang belum diterapkan dinas perhubungan dalam pengurusan izin belum menggunakan internet agar masyarakat tidak sudah payah untuk mengantri lama lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nasrul Manik,ST penulis menarik kesimpulan bahwa transparansi sudah dilakukan namun belum maksimal. Hal ini dikarenakan belum adanya penggunaan internet sehingga membuat masyarakat harus mengantri lagi. Jika pelayanan sudah dapat diakses dari internet maka masyarakat tidak perlu lagi mengantri untuk mengurus izin trayek tersebut.

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 30 Agustus 2021 Pukul 13.00 WIB dengan Ibu Tasya Novita Siregar, S.ST(TD) selaku Staff Seksi Angkutan Orang di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi, beliau

mengatakan: bahwa idealnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah pelayanan yang mudah dimengerti dan mudah dipahami oleh masyarakat. Saya sendiri selaku pemberi pelayanan khususnya dalam pengurusan izin trayek, menjelaskan sedetail mungkin kepada masyarakat mulai dari persyaratannya, berkas-berkas apa saja yang diperlukan, dan biaya yang diperlukan dalam pengurusan izin trayek. Hal ini bertujuan agar masyarakat tidak memerlukan waktu yang lama untuk memperbaiki berkas-berkas yang salah ataupun belum lengkap. Selanjutnya faktor yang menjadi kendala dalam melakukan transparansi adalah prosedur pengurusan yang panjang dan membutuhkan waktu yang lama. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya berkas-berkas rekomendasi dinas terkait yang harus dimiliki masyarakat untuk proses penerbitan izin trayek. Kemudian juga faktor lainnya pelayanan izin trayek masih belum menggunakan akses internet sehingga masyarakat harus datang langsung ke dinas untuk mengurus penerbitan izin trayek dan pengurusannya juga melibatkan dua dinas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Tasya Novita Siregar, S.ST(TD) penulis menarik kesimpulan bahwa transparansi sudah dilakukan dimulai dari prosedur yang mudah dipahami dan diakses kemudian juga semua rincian biaya juga disebutkan. Namun transparansi tersebut belum berjalan dengan maksimal dikarenakan beberapa faktor salah satunya ialah dalam melakukan pelayanan izin trayek harus melibatkan dua dinas yang menyebabkan waktu yang lama dalam proses pelayanannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jumat 27 Agustus 2021 Pukul 14.00 WIB dengan Bapak Sultan selaku Pemilik Angkutan atau masyarakat yang melakukan pengurusan izin trayek, beliau mengatakan sudah memberikan pelayanan yang baik mudah dimengerti, kemudian soal biaya juga sudah transparan secara rinci dan tidak ditutup-tutupi. Dan untuk kendalanya sendiri saya rasa tidak ada dan berjalan dengan lancar walaupun waktu pengurusan memakan waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sultan Penulis mengambil kesimpulan transparansi sudah dilakukan oleh dinas terlihat dari pemahaman terkait prosedur dan biaya yang disebutkan secara rinci.

Kemudian selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jumat 27 Agustus 2021 Pukul 13.00 WIB dengan Bapak Isan selaku Supir Angkutan yang melakukan pengurusan izin trayek, beliau mengatakan sudah transparansi, sudah cukup baik dalam menjelaskan syarat-syarat yang harus dipenuhi dan mudah dipahami. Untuk kendala dalam pengurusan ini adalah terlalu banyaknya berkas dan harus mengantri memakan banyak waktu yang lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Isan penulis menarik kesimpulan bahwa transparansi sudah dilakukan. Namun masih ada kendala bagi masyarakat ialah banyak berkas yang harus dilengkapi kemudian belum adanya solusi dalam mengatasi antriannya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan secara keseluruhan bahwa transparansi sudah dilakukan oleh Dinas Perhubungan tetapi belum maksimal. Semua prosedur dan persyaratan mudah dipahami oleh

masyarakat, namun memang persyaratannya terlalu banyak kemudian juga dalam melakukan penerbitan izin trayek dilakukan oleh dua dinas terkait yaitu Dinas Perhubungan dan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) kemudian juga diperlukan surat rekomendasi dari dinas menyebabkan masyarakat enggan untuk mengurus izin trayek. Dan pelayanan izin trayek juga masih belum menggunakan akses layanan internet, masyarakat yang mengurus harus mendatangi langsung dinas terkait.

b. Adanya Partisipasi dalam Pengurusan Izin Trayek

Partisipasi artinya pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 30 Agustus 2021 Pukul 09.00 WIB dengan Bapak H. Boy Barkah Zakaria, S.H selaku Kepala Bidang Bina Angkutan Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi, beliau mengatakan : Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat agar mau mengurus izin trayek adalah dengan melakukan sosialisasi ke tempat pemberhentian angkutan kota. Dengan adanya sosialisasi ini diharapkan bisa membuat masyarakat paham akan pentingnya surat izin trayek. Karena setiap angkutan yang beroperasi harus ada izin trayek agar angkutan bisa mengikuti sesuai rutenya. Jika semakin banyak masyarakat yang sadar akan pentingnya mengurus surat izin trayek maka pendapatan daerah akan meningkat dengan meningkatnya pendapatan daerah maka juga akan mendorong kegiatan sosialisasi yang dibuat Dinas Perhubungan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Boy Barkah Zakaria, S.H penulis menarik kesimpulan bahwa partisipasi sudah dilakukan, terlihat dari sosialisasi yang dilakukan dinas untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat akan pentingnya izin trayek yang akan berguna untuk si pembawak angkutanya karena dengan adanya surat izin trayek maka angkutan baru bisa beroperasi sesuai rutenya. Namun meskipun sudah dilakukan sosialisasi masih banyak masyarakat yang belum memahami tentang apa dan fungsi dari izin trayek.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 30 Agustus 2021 Pukul 10.30 WIB dengan Bapak Nasrul Manik,ST selaku Kepala Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi, beliau mengatakan : bahwa tingkat partisipasi dinas perhubungan dengan adanya pengurusan izin trayek pertahun sebelum habis tanggal waktunya, karena izin trayek tersebut bersifat wajib. Pengaruh partisipasi masyarakat dalam pengurusan izin trayek dinas perhubungan takut akan angkutan yang ilegal tapi masih beroperasi, dan itu sangat berpengaruh kepada masyarakat, hal ini akan mendorong dinas perhubungan dalam mengawasi kelapangan untuk mengecek surat izin trayek agar lebih teratur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nasrul Manik,ST penulis menarik kesimpulan bahwa partisipasi sudah dilakukan, meskipun masyarakat harus melakukan perpanjangan surat izin trayek tiap tahunnya, tetapi dinas perhubungan sudah melakukan pengawasan kelapangan agar lebih teratur.

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 30 Agustus 2021 Pukul 13.00 WIB dengan Ibu Tasya Novita Siregar, S.ST(TD) selaku Staff

Seksi Angkutan Orang di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi, beliau mengatakan: bahwa partisipasi yang dilakukan dinas perhubungan dengan melakukan sosialisasi dalam pengecekan kelengkapan oleh petugas dinas bertujuan memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait surat izin trayek yang sudah mau habis waktunya ataupun yang masih belum mengurus. Program ini dilakukan dinas perhubungan untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat akan pentingnya mengurus surat izin trayek. Sehingga tidak menyalahi aturan dan penertiban di jalan, Karena dengan semakin banyaknya masyarakat yang berpartisipasi dalam pengurusan izin trayek maka akan meningkatnya pendapatan daerah dan kegiatan pengawasan. Pengaruh partisipasi masyarakat sangat berpengaruh besar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Tasya Novita Siregar, S.ST(TD) penulis menarik kesimpulan bahwa partisipasi sudah dilakukan, strategi yang dilakukan dinas dengan melakukan sosialisasi dalam pengecekan kelengkapan oleh petugas dinas. sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman akan pentingnya mengurus surat izin trayek. Akan tetapi masyarakat masih ada yang tidak sadar pentingnya mengurus surat izin trayek tanpa mereka sadari menguntungkan masyarakat juga.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jumat 27 Agustus 2021 Pukul 14.00 WIB dengan Bapak Sultan selaku Pemilik Angkutan atau masyarakat yang melakukan pengurusan izin trayek, beliau mengatakan bahwa dengan mengurus izin trayek itu berarti masyarakat sudah berpartisipasi dan memiliki kepedulian terhadap peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah.

Namun kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum sadar akan pentingnya surat izin trayek.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sultan penulis menarik kesimpulan bahwa masih banyak masyarakat yang belum berpartisipasi terhadap pentingnya mengurus izin trayek dan masih banyak masyarakat yang tidak memiliki pengetahuan tentang apa dan fungsi izin trayek.

Kemudian selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jumat 27 Agustus 2021 Pukul 13.00 WIB dengan Bapak Isan selaku Supir Angkutan yang melakukan pengurusan izin trayek, beliau mengatakan bahwa salah satu bentuk partisipasi masyarakat yaitu dengan mau mengurus surat izin trayek. kemudian juga memberi tahu kepada masyarakat lain kalau mengurus surat izin trayek itu sangat penting sehingga rute yang mereka lalui tidak bisa asal saja karena memiliki aturan pemerintah. Jika semakin banyak masyarakat yang sadar maka semakin tidak ada lagi yang menyalahi aturan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Isan penulis menarik kesimpulan bahwa belum semua masyarakat berpartisipasi dalam mengurus izin trayek terlihat dengan rendahnya pengetahuan masyarakat tentang izin trayek.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan secara keseluruhan bahwa partisipasi untuk meningkatkan pengetahuan dan kemauan masyarakat agar mau mengurus surat izin trayek sudah dilakukan oleh dinas perhubungan tetapi belum maksimal hal ini ditandai dengan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui akan pentingnya mengurus surat izin trayek Meskipun dinas perhubungan sudah berusaha untuk meningkatkan partisipasi

masyarakat dengan melakukan sosialisasi pengawasan lapangan, namun hal tersebut juga belum membuat masyarakat sadar akan pentingnya izin trayek yang berdampak kurangnya pendapatan daerah. Kemudian juga masih banyak angkutan yang tidak mengantongi surat izin trayek dan menyalahi aturan perwa sehingga penertiban jalan belum maksimal.

c. Adanya *emphaty* (empati) dalam Pengurusan Izin Trayek

Empati adalah kemampuan untuk memahami apa yang dirasakan orang lain, kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 30 Agustus 2021 Pukul 09.00 WIB dengan Bapak H. Boy Barkah Zakaria, S.H selaku Kepala Bidang Bina Angkutan Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi, beliau mengatakan : bentuk kepedulian dinas perhubungan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu dalam bentuk membantu mengarahkan sesuai kebutuhannya. Para pegawai juga memberi pendekatan yaitu berupa memberikan informasi, dan para pegawai dinas perhubungan dalam memberikan pelayanan maupun perlakuan tidak ada perbedaan antara masyarakat satu dengan yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Boy Barkah Zakaria, S.H penulis menarik kesimpulan bahwa *empathy* (empati) sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai dinas perhubungan yang membantu mengarahkan dalam pengurusan izin trayek dan memberikan pelayanan tanpa membedakan antara masyarakat satu dengan yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 30 Agustus 2021 Pukul 10.30 WIB dengan Bapak Nasrul Manik,ST selaku Kepala Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi, beliau mengatakan : bahwa bentuk kepedulian pegawai di dinas perhubungan dalam melayani kepada masyarakat yaitu pegawai selalu memberikan arahan dalam pengisian formulir. Kemudian tentang dalam memberikan pelayanan juga ada bentuk pendekatan yang diberikan informasi kepada masyarakat untuk melakukan pembayaran. Dalam memberikan pelayanan para pegawai tidak ada membedakan antara masyarakat satu dengan yang lain, semua dilayani dengan sama tanpa ada perbedaan apapun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nasrul Manik,ST penulis menarik kesimpulan bahwa *empathy* (empati) sudah dilakukan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari para pegawai dinas perhubungan memberikan pelayanan tanpa ada membedakan status sosial, dan juga selalu memberikan arahan kepada masyarakat.

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 30 Agustus 2021 Pukul 13.00 WIB dengan Ibu Tasya Novita Siregar, S.ST(TD) selaku Staff Seksi Angkutan Orang di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi, beliau mengatakan: bahwa bentuk kepedulian pegawai di dinas perhubungan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu dalam menunjukkan kepeduliannya berupa bertanya kepada masyarakat yang datang ke dinas perhubungan dan membantu mengarahkan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Pendekatan yang diberikan yaitu membantu mengarahkan

masyarakat dan tidak ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Tasya Novita Siregar, S.ST(TD) penulis menarik kesimpulan bahwa *emphaty* (empati) sudah dilakukan dengan baik hal ini dapat dilihat dari selalu memberikan informasi yang benar kepada masyarakat dan sudah memberikan pelayanan tanpa ada perbedaan perlakuan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jumat 27 Agustus 2021 Pukul 14.00 WIB dengan Bapak Sultan selaku Pemilik Angkutan atau masyarakat yang melakukan pengurusan izin trayek, beliau mengatakan bahwa bentuk kepedulian dalam memberikan petunjuk kepada masyarakat, adapun bentuk pendekatan yang diberikan pegawai terhadap masyarakat selalu ramah dalam bersikap tanpa ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain semua sama saja perlakuannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sultan penulis menarik kesimpulan bahwa *empathy* (empati) sudah dilakukan dengan baik, hal ini dapat dilihat dengan cara pegawai ramah kepada masyarakat yang datang tanpa ada perbedaan status sosial sama sekali.

Kemudian selajutnya hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jumat 27 Agustus 2021 Pukul 13.00 WIB dengan Bapak Isan selaku Supir Angkutan yang melakukan pengurusan izin trayek, beliau mengatakan bahwa bentuk kepedulian pegawai dalam memberikan yang tepat dan ramah dan juga memberikan pendekatan dalam bentuk arahan. Namun tidak ada perbedaan perlakuan tanpa

tidak memandang agama, suku dan ras maupun kedudukan semua dilayani dengan sama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Isan penulis menarik kesimpulan bahwa empathy (empati) sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang ramah dan tamah, serta tidak ada memandang kedudukan masyarakat satu dengan yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan bahwa empathy (empati) sudah dilakukan dengan baik. Dinas Perhubungan sudah memiliki kemampuan yang baik dalam pengarahannya dalam mengurus izin trayek mulai dari memberi pelayanan yang ramah, tepat, dan memberikan informasi. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para pegawai dinas perhubungan tidak membedakan baik itu agama, suku dan ras semua dilayani tanpa ada perbedaan apapun.

d. Adanya *responsiveness* (respon/ketanggapan) dalam Pengurusan Izin Trayek

Responsiveness (respon/ketanggapan), kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 30 Agustus 2021 Pukul 09.00 WIB dengan Bapak H. Boy Barkah Zakaria, S.H selaku Kepala Bidang Bina Angkutan Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi, beliau mengatakan : Dinas Perhubungan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah pasti cepat tanggap. Jika terdapat keluhan dan hambatan yang di hadapi oleh masyarakat semaksimal mungkin pasti akan dibantu oleh dinas.

Prinsip pelayanan sepenuh hati kepada masyarakat merupakan kewajiban bagi setiap pelayan publik yang tujuannya hanya satu ialah kepuasan masyarakat. Jika masyarakat sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan dinas maka tercapailah tujuan dari pelayanan publik itu sendiri. Dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dilihat dari keramahan dan keikhlasan pegawai dalam memberi pelayanan, siap menanggapi keluhan masyarakat, namun masih ada pegawai yang belum sepenuhnya bekerja dengan maksimal dilihat dari waktu pelayanan yang diberikan belum sesuai. Menanggapi setiap keluhan masyarakat dikatakan sudah baik, namun dalam penyelesaian masalah yang dikeluhkan masyarakat yang masih perlu adanya peningkatan dari segi kecepatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Boy Barkah Zakaria, S.H penulis menarik kesimpulan bahwa *responsiveness* (respon/ketanggapan) dinas perhubungan kepada masyarakat sudah cukup baik ditandai dengan keramahan dan keikhlasan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat meskipun penyelesaian masalah masih diperlukan peningkatan namun secara keseluruhan sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 30 Agustus 2021 Pukul 10.30 WIB dengan Bapak Nasrul Manik,ST selaku Kepala Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi, beliau mengatakan : bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah cepat dan tanggap walaupun semua persyaratan sudah tertera di mading, sebagai pelayan publik jika ada masyarakat yang menghadapi kendala sudah pasti akan dibantu semaksimal mungkin. Namun jika di katakan cepat sudah pasti tidak bisa cepat

karena ada prosedur dan antri juga jadi masyarakat juga harus sabar. Pada intinya kami sudah berusaha untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat dan dengan pelayanan yang maksimal kami berharap itu bisa membantu permasalahan yang dihadapi masyarakat. Karena setiap permasalahan apapun yang dihadapi masyarakat kami juga akan memberikan solusi kepada mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nasrul Manik,ST penulis menarik kesimpulan bahwa *responsiveness* (respon/ketangapan) pegawai sudah baik dalam memberikan pelayanan ditandai dengan kesabaran pegawai setiap menjelaskan persyaratan untuk pengurusan izin trayek.

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 30 Agustus 2021 Pukul 13.00 WIB dengan Ibu Tasya Novita Siregar, S.ST(TD) selaku Staff Seksi Angkutan Orang di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi, beliau mengatakan: bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu saja harus dengan prinsip pelayanan sepenuh hati. Kami periksa berkas-berkas mereka terlebih dahulu lalu jika ada yang masih belum sesuai maka akan kami beritahu kepada masyarakat untuk diperbaiki terlebih dahulu. Kami akan memberikan pelayanan sebaik mungkin agar masyarakat merasa puas sehingga nantinya memberikan manfaat diantaranya hubungan antara masyarakat dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga menjadi dasar yang baik untuk terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi pelayan publik. Namun dalam merespon semua keluhan dan hambatan masyarakat dalam melakukan pengurusan izin trayek. belum bisa dikatakan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Tasya Novita Siregar, S.ST(TD) penulis menarik kesimpulan *responsiveness* (respon/ketanggapan) pegawai dinas perhubungan sudah baik ditandai dengan kepuasan masyarakat merupakan hal yang paling utama bagi mereka sebagai pelayan publik. Sehingga jika masyarakat puas maka akan tercipta rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan menguntungkan bagi pelayan publik dan masyarakat yang mengurus izin trayek juga akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jumat 27 Agustus 2021 Pukul 14.00 WIB dengan Bapak Sultan selaku Pemilik Angkutan atau masyarakat yang melakukan pengurusan izin trayek, beliau mengatakan bahwa respon yang diberikan dinas baik mereka memberikan pelayan yang sopan dan sabar, respon dinas perhubungan jika ada berkas masyarakat yang salah pasti akan langsung mereka bantu tetapi menurut saya perlu peningkatan dalam segi kecepatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sultan penulis menarik kesimpulan bahwa masyarakat puas terhadap *responsiveness* (respon/tanggapan) pegawai dinas perhubungan ditandai dengan kesabaran dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemudian selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jumat 27 Agustus 2021 Pukul 13.00 WIB dengan Bapak Isan selaku Supir Angkutan yang melakukan pengurusan izin trayek, beliau mengatakan bahwa dinas perhubungan dalam memberikan respon yang cukup baik. Mereka memberikan pelayanan

semaksimal mungkin dalam menghadapi semua keluhan dan kendala yang dihadapi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Isan penulis menarik kesimpulan bahwa *responsiveness* (respon/ketanggapan) pegawai dinas perhubungan sudah baik. Mereka memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat sehingga tercapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka berikan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan secara keseluruhan bahwa *responsiveness* (respon/ ketanggapan) Dinas Perhubungan dalam memberikan Pelayanan Izin trayek kepada masyarakat sudah terlaksana dengan baik terbukti dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka berikan. Dilihat dari keramahan dan keikhlasan pegawai dalam memberi pelayanan, siap menanggapi keluhan masyarakat, namun masih ada pegawai yang belum sepenuhnya bekerja dengan maksimal dilihat dari waktu pelayanan yang diberikan belum sesuai. Menanggapi setiap keluhan masyarakat dikatakan sudah baik, namun dalam penyelesaian masalah yang dikeluhkan masyarakat yang masih perlu adanya peningkatan dari segi kecepatan, namun sudah sangat baik.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Hasil Wawancara

Pada sub ini, dari hasil penyajian data yang akan dianalisis dengan tetap mengacu kepada hasil interpretasi data tersebut sesuai dengan fokus kajian dalam penelitian. Dari seluruh data yang disajikan secara menyeluruh yang diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada informan penelitian

yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab yakni tentang efektifitas pengurusan izin angkutan kota dalam trayek di dinas perhubungan kota tebing tinggi. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan analisis berdasarkan wawancara yang penulis lakukan.

a. Adanya Transparansi dalam Pengurusan Izin Trayek

Transparansi artinya pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Maka dengan itu Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi mencantumkan semua prosedur dan persyaratan apa saja yang diperlukan dalam pengurusan penerbitan izin trayek di dalam website dengan tujuan agar memudahkan masyarakat kota medan memperoleh informasi persyaratan melalui formulir pendaftaran yang tertera.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam hal transparansi Pegawai terkait di Dinas Perhubungan sudah melakukan transparansi dalam pengurusan izin trayek namun belum maksimal. Idealnya transparansi ini sangat diperlukan agar bisa mempermudah dan mempersingkat waktu masyarakat dalam pengurusan izin trayek mengingat banyak berkas-berkas rekomendasi yang harus dilengkapi masyarakat. Semua prosedur dan persyaratan mudah dipahami oleh masyarakat, namun memang persyaratannya terlalu banyak kemudian juga dalam melakukan penerbitan izin trayek dilakukan oleh dua dinas terkait yaitu dinas perhubungan dan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) hal ini menyebabkan masyarakat enggan untuk mengurus izin trayek. Dan pengurusan

izin trayek juga masih belum menggunakan akses layanan internet, masyarakat yang mengurus harus mendatangi langsung dinas terkait.

Menurut Hafiz (2005:72) menyatakan bahwa transparansi adalah sebagai berikut : keterbukaan dan kejujuran kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggung jawaban pemerintahan dalam sumber daya yang di percayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pendapat diatas transparansi dalam pengurusan izin trayek yang dilakukan Dinas perhubungan sudah tercapai namun belum terlaksana dengan baik.

b. Adanya Partisipasi dalam Pengurusan Izin Trayek

Partisipasi artinya pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Maka untuk mewujudkan partisipasi masyarakat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan Dinas Perhubungan melakukan sosialisasi pengawasan lapangan dengan tujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengurusan Izin Trayek dilakukan setiap tahun sekali. Dengan tingkat pengurusan izin trayek yang setiap tahunnya naik turun Dinas Perhubungan melakukan sosialisasi pengawasan kelapangan, hal ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat bahwa setiap pentingnya pengurusan izin trayek. Karena dengan semakin banyaknya masyarakat yang

berpartisipasi dalam pengurusan izin trayek maka pendapatan anggaran daerah akan meningkat, jika meningkat maka kegiatan pengecekan lapangan juga akan meningkat. Meskipun dinas perhubungan sudah berusaha untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dengan melakukan sosialisasi pengawasan lapangan, namun hal tersebut juga belum membuat masyarakat sadar akan pentingnya izin trayek yang berdampak kurangnya pendapatan daerah. Kemudian juga masih banyak angkutan yang tidak mengantongi surat izin trayek dan menyalahi aturan perwa sehingga penertiban jalan belum maksimal dan untuk terlaksananya penertiban pembangunan masih sulit untuk dilakukan.

Menurut Syamsuddin (2007:87) bahwa, “Tanggung jawab masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari partisipasi masyarakat.” Dengan demikian bahwa partisipatif merupakan peran serta masyarakat mendorong dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan pendapat diatas partisipasi dalam pengurusan izin trayek yang dilakukan Dinas Perhubungan sudah tercapai namun belum terlaksana dengan baik.

c. Adanya *emphaty* (empati) dalam Pengurusa Izin Trayek

Empathy (empati) yaitu kemauan pemerintah untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. Tidak hanya memberikan pelayanan kepada masyarakat menunjukkan empati kepada masyarakat membuat masyarakat merasa penting merupakan bentuk pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa empati yang diberikan pegawai dinas perhubungan kepada masyarakat sudah dilakukan dengan baik. Dinas Perhubungan sudah memiliki kemampuan yang baik dalam pengarahannya pengurusan izin trayek mulai dari memberi pelayanan yang ramah, tepat, dan memberikan informasi. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para pegawai dinas perhubungan tidak membedakan baik itu agama, suku dan ras semua dilayani tanpa ada perbedaan apapun

Nancy Eisenberg (2002) mengatakan bahwa empati adalah sebuah respons efektif yang asalnya dari penangkapan atau pemahaman akan keadaan emosi atau juga akan kondisi lainnya, yang mirip dengan perasaan orang lain. Empati merupakan kemampuan untuk menempatkan diri sendiri dalam posisi orang lain dan mampu merasakan penghayatan terhadap perasaan orang lain, namun tetap dapat mempertahankan jati dirinya sendiri. Emosi yang dirasakan seseorang tidak mengakibatkan seseorang lalu kehilangan identitas dirinya.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa empathy (empati) dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi sudah terlaksana dengan baik.

d. Adanya *Responsiveness* (respon/ketanggapan)

Responsiveness (respon/ketanggapan), kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat. *Responsiveness* yaitu daya tanggap pegawai dalam mendengar keluhan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga menyangkut pelayanan yang diberikan. Daya tanggap yang dimaksud adalah daya tanggap dalam

menghadapi keluhan dan juga permintaan masyarakat serta kemampuan pegawai dinas perhubungan dalam memberikan pengurusan izin trayek. Ini digunakan untuk menilai seberapa jauh daya tanggap pegawai untuk memberikan pelayanan dalam pengurusan izin trayek.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dilihat dari keramahan dan keikhlasan pegawai dalam memberi pelayanan, siap menanggapi keluhan masyarakat, namun masih ada pegawai yang belum sepenuhnya bekerja dengan maksimal dilihat dari waktu pelayanan yang diberikan belum sesuai. Menanggapi setiap keluhan masyarakat dikatakan sudah baik, namun dalam penyelesaian masalah yang dikeluhkan masyarakat yang masih perlu adanya peningkatan dari segi kecepatan.

Menurut Tjiptono (2012:175) *responsiveness* (respon/ketanggapan) adalah kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Berdasarkan pendapat diatas *responsiveness* (respon/ketanggapan) dalam pengurusan Izin Angkutan Kota dalam Trayek yang dilakukan Dinas Perhubungan sudah terlaksana dengan baik.

4.3 Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi

Menurut Mahmudi (2007:92) efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Bungkaes (2013:45) efektivitas kerja adalah antara output dan tujuan. Dalam artian efektivitas pekerja merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam pengertian teoristik atau praktis, tidak ada persyutujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud efektivitas.

Menurut Sinambela (2014:5) pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sehingga dari definisi para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pengurusan Izin trayek di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi yang didasarkan pada kategorisasi seperti adanya transparansi dalam pengurus izin trayek yang dilakukan oleh dinas perhubungan sudah melakukan transparansi

dalam pengurusan izin trayek namun belum terlaksana dengan baik. Pelaksanaan indikator akses pelayanan secara terbuka kepada masyarakat bahwa masih kurang dilakukan secara terbuka, hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan harus langsung ke kantor, selama ini akses informasi layanan belum menggunakan akses internet.

Partisipasi dalam pengurusan izin trayek yang dilakukan oleh dinas perhubungan sudah berusaha untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dengan melakukan sosialisasi pengawasan lapangan, namun hal tersebut juga belum membuat masyarakat sadar akan pentingnya izin trayek yang berdampak kurangnya pendapatan daerah. Kemudian juga masih banyak angkutan yang tidak mengantongi surat izin trayek dan menyalahi aturan perwa sehingga penertiban jalan belum maksimal.

Empathy (empati) dalam pengurusan izin trayek yang dilakukan dinas perhubungan sudah melakukan kemampuan yang baik dalam pengarahannya pengurusan izin trayek mulai dari memberi pelayanan yang ramah, tepat, dan memberikan informasi. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para pegawai dinas perhubungan tidak membedakan baik itu agama, suku dan ras semua dilayani tanpa ada perbedaan apapun.

Responsiveness (respon/ ketanggapan) Dinas Perhubungan dalam memberikan Pelayanan Izin trayek kepada masyarakat sudah terlaksana dengan baik terbukti dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka berikan. Dilihat dari keramahan dan keikhlasan pegawai dalam memberi pelayanan, siap menanggapi keluhan masyarakat, namun masih ada pegawai yang

belum sepenuhnya bekerja dengan maksimal dilihat dari waktu pelayanan yang diberikan belum sesuai. Menanggapi setiap keluhan masyarakat dikatakan sudah baik, namun dalam penyelesaian masalah yang dikeluhkan masyarakat yang masih perlu adanya peningkatan dari segi kecepatan, namun sudah sangat baik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah pelaksanaan penelitian berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, penulis melengkapinya dalam penyajian dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan bahwa dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek kepada para masyarakat yang melakukan pengurusan izin trayek sudah berjalan dengan efektif walaupun belum maksimal. Hal ini didasarkan pada hal-hal berikut ini :

- a. Adanya transparansi dalam pengurusan izin trayek yang dilakukan oleh dinas perhubungan sudah melakukan transparansi dalam pengurusan izin trayek namun belum terlaksana dengan baik. Pelaksanaan indikator akses pelayanan secara terbuka kepada masyarakat bahwa masih kurang dilakukan secara terbuka, hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan harus langsung ke kantor, selama ini akses informasi layanan belum menggunakan akses internet.
- b. Adanya partisipasi dalam pengurusan izin trayek yang dilakukan oleh dinas perhubungan sudah berusaha untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dengan melakukan sosialisasi pengawasan lapangan, namun hal tersebut juga belum membuat masyarakat sadar akan pentingnya izin trayek yang berdampak kurangnya pendapatan daerah. Kemudian juga masih banyak angkutan yang tidak mengantongi surat izin trayek dan

menyalahi aturan perwa sehingga penertiban jalan belum maksimal.

- c. Adanya Empathy (empati) dalam pengurusan izin trayek yang dilakukan dinas perhubungan sudah melakukan kemampuan yang baik dalam pengarahannya. Pengurusan izin trayek mulai dari memberi pelayanan yang ramah, tepat, dan memberikan informasi. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para pegawai dinas perhubungan tidak membedakan baik itu agama, suku dan ras semua dilayani tanpa ada perbedaan apapun.
- d. Adanya Responsiveness (respon/ ketanggapan) Dinas Perhubungan dalam memberikan Pelayanan Izin trayek kepada masyarakat sudah terlaksana dengan baik terbukti dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka berikan. Dilihat dari keramahan dan keikhlasan pegawai dalam memberi pelayanan, siap menanggapi keluhan masyarakat, namun masih ada pegawai yang belum sepenuhnya bekerja dengan maksimal dilihat dari waktu pelayanan yang diberikan belum sesuai. Menanggapi setiap keluhan masyarakat dikatakan sudah baik, namun dalam penyelesaian masalah yang dikeluhkan masyarakat yang masih perlu adanya peningkatan dari segi kecepatan, namun sudah sangat baik.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, penulis memberikan saran-saran yang dibutuhkan berdasarkan yang penulis alami selama penelitian mengenai Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi sebagai berikut :

- a. Diharapkan Dinas Perhubungan membuat akses internet agar memudahkan masyarakat tidak perlu lagi mengantri untuk dalam pengurusan izin trayek yang diperlukan pihak yang mempunyai angkutan maupun supir angkutan.
- b. Diharapkan Dinas Perhubungan lebih mengoptimalkan kinerja dalam melayani untuk pengurusan dan pembuatan izin trayek sehingga masyarakat yang mempunyai angkutan mendapatkan pelayanan efektif dan efisien.
- c. Diharapkan Dinas Perhubungan lebih meningkatkan sosialisasi pengawasan kelapangan untuk memeriksa surat izin trayek, karena masih banyak angkutan yang belum mempunyai izin trayek, mereka hanya mengikuti alur angkutan lain saja.
- d. Diharapkan Dinas Perhubungan lebih meningkat rasa kepeduliannya kepada masyarakat untuk mengurus surat izin trayek karena hal itu bersifat wajib jika tidak mempunyai akan berdampak keselamatan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adji,S.U.dkk, 2011. *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Rinka Cipta, Jakarta.
- Atmoesoprapto, Kisdarto. 2002. *Menuju Sumber Daya Manusia Bedaya Saing Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manejmen Efisien*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bungkaes. 2013. *Hubungan Efektivitas*. Journal:Acta Diurna
- Beni Pekei. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Jakarta Pusat : Taushia
- Bharata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Cetakan kedua. Jakarta: Elex Media Komputindo
- B,Renita. 2006. *Bimbingan dan konseling SMA 1 untuk kelas X*. Jakarta:Erlangga
- Drucker, Peter F. 2008. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo Effendi
- Darmadi, Hamid.2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta
- Husein Umar,2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*.Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, Melayu.2013. *Manajemen sumber daya mansia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Helmi. 2012. *Hukum Perizinan Lingkungan Hidup*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media

- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi pelayanan publik. pembaruan*. Yogyakarta
- Mahmudi, 2007. *Manajemen Kinerja Sektor publik*. Yogyakarta: Unit Penertbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mardiasmo, 2016. *Efisiensi dan Efektivitas*. Jakarta: Andi
- Muasaroh, Latifatul. 2010. *Aspek-Aspek Efektivitas*. Yogyakarta: Literatur Buku.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Patton, Michael Quinn. 2010. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Priansa, Garnida, 2015. *Manajemen perkantoran*. CV. Alfabeta Bandung
- Salim, A. Abas, 2008. *Manajemen Transportasi*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Sutarto, 2012. *dasar-dasar kepemimpinan administrasi*. Yogyakarta: Gadjah mada press
- Siagian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan : Dalam Sektor Pelayanan Publik*.
Jakarta: Sinar Grafika.

Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Web pages:

http://repository.umpalembang.ac.id/id/eprint/3454/2/222015153_BAB%20II_S

[AMPAI%20BAB%20TERAKHIR.pdf](http://repository.umpalembang.ac.id/id/eprint/3454/2/222015153_BAB%20II_S/AMPAI%20BAB%20TERAKHIR.pdf)

<http://repository.uin-suska.ac.id/4181/3/BAB%20II.pdf>

Dokumen resmi:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 1

Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 2 Tahun 2014 Pasal 13

Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 2 Tahun 2014 Pasal 14

Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 22

Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 23

Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 19

Undang Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 5



Bisa meniadakan surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

075

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20232 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 3 Juni 2021

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Eka Pratiwi Hardini br Lysis
N P M : 1703100067
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Tabungan sks : 13,9 sks, IP Kumulatif 3,39

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Efektivitas Pengurusan Izin angkutan kota dalam trayek di Dinas Perhubungan KOTA TEBING TINGGI	✓
2	Fungsi pengawasan PT Perlindungan Konsumen dalam peredaran kemasan di KOTA MEDAN	
3	Pengawasan Dinas perhubungan Terhadap Perizinan Angkutan kota dalam Trayek di KOTA TEBING-TINGGI	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;*)

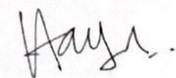
Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Jurusan :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 3 Juni 2021

Ketua,
(.....) 

Pemohon,


(Eka Pratiwi Hardini Lysis)

Pembimbing Dekan Amizal

*) dilampirkan setelah judul ditandatanganinya oleh Ketua Jurusan.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mengawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**

Nomor : 594/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **03 Juni 2021** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **EKA PRATIWI HARDINI BR LUBIS**
N P M : 1703100067
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENGURUSAN IZIN ANGKUTAN KOTA DALAM TRAYEK DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA TEBING TINGGI**
Pembimbing : **DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 075.17.0310 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 03 Juni 2022.



Ditetapkan di Medan,
Medan, 22 Syawal 1442 H
03 Juni 2021 M

Dekan ✓

Dr. ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP.

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Dilarang menyalin surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 0610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, ..28...Juli.....2021.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Eka Pratiwi Hardini br Lubis
N P M : 1703100067
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor. 075.../SK/II.3/UMSU-03/F/2021 tanggal 28 Juli 2021 dengan judul sebagai berikut :

Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota dalam Trayek
Di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir **ASLI**;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna **BIRU**.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam*.

Menvetujui :
Pembimbing

(.....)

Pemohon,

Eka Pratiwi

(Eka Pratiwi Hardini br Lubis)



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 850/UND/II.3-AU/UMSU-03/1F/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Kamis, 19 Agustus 2021
Waktu : 09.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Online/Daring
Pemimpin Seminar : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.**

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PEWANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	DELFA RISKI BR.MANURUNG	1703100041	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH S.Sos, M.SP	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP	IMPLEMENTASI PERATURAN KOMISI INFORMASI NO. 1 TAHUN 2010 DALAM RANGKA TRANSPARANSI INFORMASI PUBLIK DI PENGADILAN NEGERI BINJAI
2	EKA PRATIWI HARDINI BR LUBIS	1703100067	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	EFEKTIVITAS PENGURUSAN IZIN ANGKUTAN KOTA DALAM TRAYEK DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA, TEBING TINGGI
3	MUHAMMAD ARIF LUBIS	1603100060	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NO.7 TAHUN 2018 DALAM RANGKA PENATAAN PASAR RAKYAT SEI RAMPAH SERDANG BEDAGAI
4	CHAIRUNNISA	1603100020	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NOMOR 27 TAHUN 2020 DALAM RANGKA PELAKSANAAN ADAPTASI KEBIASAAN BARU DI SD MUHAMMADIYA 30 MEDAN
5	REY EMIR HAN	1703100067	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH S.Sos, M.SP	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NOMOR 27 TAHUN 2020 DALAM RANGKA PELAKSANAAN ADAPTASI BARU TEMPAT HIBURAN DI KOTA MEDAN

Medan, 07 Muharram 1443 H

16 Agustus 2021 M





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Eka Pratiwi Hardini br Lubis
 NPM : 1703100067
 Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
 Judul Skripsi : Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Di Dinas Perhubungan Kota Tebing-Tinggi

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	5-7-2021	Bimbingan proposal bab I sampai bab II	
2.	7-7-2021	perbaiki latar belakang masalah, Pembahasan dan tambahan teori.	
3.	12-7-2021	Bimbingan bab III dan narasumber	
4.	17-7-2021	Acc seminar proposal	
5.	31-8-2021	revisi selesai seminar proposal	
6.	2-9-2021	Bimbingan draft wawancara	
7.	4-9-2021	Acc draft wawancara	
8.	27-9-2021	Bimbingan bab IV sampai bab V	
9.	30-9-2021	Perbaiki abstrak, kata pengantar, Lampiran	
10.	10-10-2021	ACC skripsi	

Medan, 29 September 2021.

Dekan,

 (Dr. Aris Setiawan, S.Sos, M.S.P. (Aranda Mardika), S.Sos/M.S.P.)

Ketua Jurusan,

 (Deddy Amri Zal, S.Sos/M.Si.)

Pembimbing,

 (Deddy Amri Zal, S.Sos/M.Si.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-10



UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI
Nomor : 1197/JUNDII/3-AU/UMSU-03/F/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jumat, 15 Oktober 2021
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Ruang 208-209 FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	EKA PRATIWI HARDINI BR LUBIS	1703100067	ANANDA MAHAROKA, S.Sos., M.SP.	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PENGURUSAN IZIN ANGGUTAN KOTA DALAM TRAYEK DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA TEBINGTINGGI
2	RETNO AYU TIA	1703100064	Dr. SITHAJAR, S.Sos., M.SP.	JEHAN RIHO ZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	KOORDINASI KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DI DESA PEMATANG KERASAAN KABUPATEN SIMALUNGUN
3	MANISHA APRILA	1703100089	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	JEHAN RIHO ZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	ANANDA MAHAROKA, S.Sos., M.SP.	PEMANFAATAN SISTEM DARING DALAM EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN
4						
5						

Notulis Sidang :

Ditandatangani oleh :

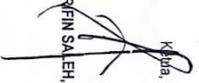
a.n. Rektor

Wakil Rektor I



Dr. ARFIN SA'EH, S.Sos., MSP.

Ketua,



Panitia Ujian

Sekretaris



Dr. ZULFAHMIL, M.Kom

Medan, 06 Rabul Awwal 1443 H
13 Oktober 2021 M



Bila mengubah nomor ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: rektor@umsu.ac.id

Nomor : 952/KET/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021
 Lampiran : -,-
 Hal : *Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 26 Muharram 1443 H
 04 September 2021 M

Kepada Yth : Kepala Dinas Perhubungan Kota tebing Tinggi
 di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
 Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : **EKA PRATIWI HARDINI Br LUBIS**
 N P M : 1703100067
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2020/2021
 Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENGURUSAN IZIN ANGKUTAN KOTA DALAM TRAYEK DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA TEBING TINGGI**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
 Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Medan

D. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP.



PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI
DINAS PERHUBUNGAN

Jalan Gunung Agung Nomor 47 ☎ (0621) 23679
Kode Pos 20614

Tebing Tinggi, 09 September 2021.

Nomor	: 551/ 2178 /Phb/2021.	Kepada :
Sifat	: Biasa.	Yth. Bapak Dekan Fakultas Ilmu
Lampiran	: -	Sosial dan Ilmu Politik
Perihal	: Izin Penelitian Mahasiswa.	Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

di-
Medan.

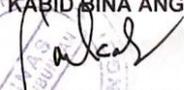
Berdasarkan surat Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 952/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 tanggal 09 September 2021 tentang Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa, atas nama:

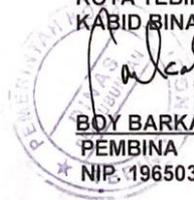
Nama mahasiswa	: EKA PRATIWI HARDINI Br LUBIS
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Semester	: VIII (Delapan) Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi	: EFEKTIVITAS PENGURUSAN IZIN ANGKUTAN KOTA DALAM TRAYEK DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA TEBING TINGGI

Dengan ini kami memberikan izin kepada Mahasiswa tersebut di atas untuk melaksanakan penelitian di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi dalam rangka penyelesaian skripsi yang bersangkutan.

Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

A.n KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KOTA TEBING TINGGI
KABID BINA ANGKUTAN


BOY BARKAH ZAKARIA, SH.
PEMBINA
NIP. 19650326 198903 1 004.





**PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI
DINAS PERHUBUNGAN**

Jalan Gunung Agung Nomor 47 ☎ (0621) 23679
Kode Pos 20614

SURAT KETERANGAN

Nomor : 551/3047 /Phb/2021

Berdasarkan surat Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi Nomor: 551/ 2178 /Phb2021 tanggal 09 September 2021 tentang Izin Penelitian Mahasiswa, maka diterangkan bahwa :

Nama mahasiswa	: EKA PRATIWI HARDINI Br LUBIS
NPM	: 1703100067
Universitas	: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Tempat Riset	: Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi
Alamat	: Jl.Gunung Agung No.47, Kota T.Tinggi
Terhitung Mulai	: 09 September s/d 08 Oktober 2021

Telah selesai melaksanakan Penelitian di Kantor Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi.

Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

A.n KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KOTA TEBING TINGGI
KABID BINA ANGKUTAN



BOY BARKAH ZAKARIA, SH.
PEMBINA
NIP. 19650326 198903 1 004.

DRAFT WAWANCARA

Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek Di Dinas

Perhubungan Kota Tebing Tinggi

Nama : H. Boy Barkah Zakaria,S.H
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 56 Tahun
Jabatan : Kepala Bidang Bina Angkutan

a. Adanya transparansi dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek

1. Apakah dalam memberikan pelayanan pengurusan izin trayek Dinas Perhubunga sudah bersifat transparansi kepada masyarakat?

Jawab: Sudah transparan, semua alur prosedur dan persyaratan dijelaskan secara detail. Kami sebagai pelayanan publik yang mengurus bidang perizinan berusaha dengan semaksimal mungkin untuk transparan kepada masyarakat termasuk menyebutkan berapa biaya yang diperlukan untuk menerbitkan surat izin trayek.

2. Apakah transparansi perlu dilakukan dalam pelaksanaan pengurusan izin trayek?

Jawab: tentu saja sangat perlu untuk dilakukan karena hal ini bertujuan agar masyarakat tidak perlu mondar-madir untuk melengkapi persyaratan dan tidak ada lagi berkas-berkas yang di tolak atau berkas yang tidak sesuai yang juga akan berdampak agar mempersingkat waktu masyarakat dalam pengurusan penerbitan izin trayek.

3. Apa saja faktor yang menjadi kendala atau permasalahan terhadap proses transparansi pelaksanaan pengurusan izin trayek?

Jawab: faktor yang menjadi kendala tentu saja karena dalam pengurusan izin trayek ini melibatkan dua dinas untuk meminta surat rekomendasi, sehingga masyarakat malas untuk bermondar-mandir dan dalam pengurusan izin trayek belum menggunakan akses internet masyarakat harus datang secara langsung ke dinas untuk mengurusnya.

b. Adanya partisipasi dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek

1. bentuk partisipasi seperti apa yang diberikan masyarakat dalam penyelenggaraan izin trayek?

Jawab: dengan partisipasi memberitahu dinas perhubungan bahwa masih adanya angkutan yang belum ada surat izin trayeknya, dengan hal ini dinas perhubungan akan melakukan sosialisasi kelapangan dalam bentuk setiap angkutan yang beroperasi akan diperiksa surat izin trayeknya.

2. Seberapa besar partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan proses penerbitan izin trayek?

Jawab: partisipasi masyarakat setiap tahunnya mengalami naik turun. Apalagi pada masa pandemic seperti sekarang ini jumlah masyarakat yang mengurus surat izin trayek semakin menurun.

3. Apakah partisipasi yang diberikan masyarakat dalam pengurusan izin trayek dapat membantu kegiatan pengawasan?

Jawab: tentu saja partisipasi masyarakat sangat diperlukan dalam pengurusan izin trayek. Karena masyarakat yang mengurus surat izin

trayek sudah pasti akan membayar retribusi, dengan masyarakat membayar retribusi maka pendapatan daerah akan meningkat dan pengawasan akan lebih diutamakan.

c. Adanya *emphaty* (empati) dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek

1. Apakah ada bentuk pendekatan pegawai dalam melayani masyarakat?

Jawab: sudah pasti ada, dengan membantu masyarakat dan mengarahkan untuk mengurus surat izin trayeknya.

2. Seperti apa bentuk kepedulian pegawai di dinas perhubungan dalam melayani kepada masyarakat?

Jawab: dalam bentuk melayani apa keluhan masyarakat, dan pegawai akan siap membantu dalam pengurusan izin trayeknya. Jika masyarakat ada hal yang tidak tau pegawai akan memberitahunya.

3. Apakah masih ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain dalam pengurusan izin trayek?

Jawab: tidak ada yang membedakan maupun dari segi apapun, semua sama saja diperlakukan dengan baik.

d. Adanya *responsiveness* (respon/ketanggapan) dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek?

1. Bagaimana respon dinas perhubungan jika ada masyarakat yang ingin mengurus izin angkutan kota dalam trayek, apakah langsung diberikan pelayanan atau bagaimana?

Jawab: sudah pasti kami berikan pelayanan semaksimal mungkin, mulai dari menjelaskan prosedur dan persyaratannya yang harus dipenuhi untuk mengurus izin trayek.

2. Apakah dinas perhubungan cepat dan tanggap dalam memberikan bantuan kepada masyarakat jika terdapat hambatan dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek?

Jawab: tentu saja kami berusaha untuk selalu merespon semua keluhan dan hambatan masyarakat dalam melakukan pengurusan izin trayek.

3. Apakah dalam melayani yang diberikan dinas perhubungan mendukung kebutuhan atau dapat membantu permasalahan masyarakat?

Jawab: memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban bagi kami maka kami akan memberikan kemampuan kami semaksimal mungkin untuk memberikan solusi kepada mereka terkait permasalahan yang mereka alami.

DRAFT WAWANCARA

Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek Di Dinas

Perhubungan Kota Tebing Tinggi

Nama : Nasrul Manik,ST
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 39 Tahun
Jabatan : Kepala Seksi Angkutan Orang

a. Adanya transparansi dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek

1. Apakah dalam memberikan pelayanan pengurusan izin trayek Dinas Perhubungan sudah bersifat transparansi kepada masyarakat?

Jawab: Sudah transparan, dinas perhubungan sudah berusaha dengan semaksimal mungkin untuk transparan kepada masyarakat, menjelaskan prosedur dan persyaratan termasuk menyebutkan berapa biaya yang diperlukan untuk menerbitkan surat izin trayek.

2. Apakah transparansi perlu dilakukan dalam pelaksanaan pengurusan izin trayek?

Jawab: tentu saja sangat perlu untuk dilakukan karena hal ini bertujuan agar masyarakat tidak perlu mondar-madir untuk melengkapi persyaratan dan tidak ada lagi berkas-berkas yang di tolak.

3. Apa saja faktor yang menjadi kendala atau permasalahan terhadap proses transparansi pelaksanaan pengurusan izin trayek?

Jawab: faktor yang menjadi kendala tentu saja dalam pengurusan izin trayek belum menggunakan akses internet masyarakat harus datang secara langsung ke dinas untuk mengurusnya.

b. Adanya partisipasi dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek

1. bentuk partisipasi seperti apa yang diberikan masyarakat dalam penyelenggaraan izin trayek?

Jawab: dengan partisipasi memberitahu dinas perhubungan bahwa masih adanya angkutan yang belum ada surat izin trayeknya.

2. Seberapa besar partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan proses penerbitan izin trayek?

Jawab: kalau untuk partisipasi masyarakat sekarang ini semakin turun, mungkin karena sedang dalam pandemic.

3. Apakah partisipasi yang diberikan masyarakat dalam pengurusan izin trayek dapat membantu kegiatan pengawasan?

Jawab: partisipasi masyarakat sangat diperlukan dalam pengurusan izin semakin banyak masyarakat yang mengurus maka kegiatan pengawasan akan terlaksana.

c. Adanya *emphaty* (empati) dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek

1. Apakah ada bentuk pendekatan pegawai dalam melayani masyarakat?

Jawab: ada, bentuk pendekatannya yaitu membantu masyarakat mengarahkan dalam mengurus surat izin trayeknya.

2. Seperti apa bentuk kepedulian pegawai di dinas perhubungan dalam melayani kepada masyarakat?

Jawab: pegawai memberikan kepedulian dalam bentuk melayani tepat dan ramah.

3. Apakah masih ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain dalam pengurusan izin trayek?

Jawab: tidak ada perbedaan perilaku, pegawai dinas perhubungan dalam melayai tidak memandang agama dan suku maupun kasta, semua sama diperlakukan.

d. Adanya *responsiveness* (respon/ketanggapan) dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek?

1. Bagaimana respon dinas perhubungan jika ada masyarakat yang ingin mengurus izin angkutan kota dalam trayek, apakah langsung diberikan pelayanan atau bagaimana?

Jawab: tentu saja akan kami berikan pelayanan semaksimal mungkin, mulai dari menjelaskan prosedur dan persyaratannya yang harus dipenuhi untuk mengurus izin trayek.

2. Apakah dinas perhubungan cepat dan tanggap dalam memberikan bantuan kepada masyarakat jika terdapat hambatan dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek?

Jawab: tentu saja kami berusaha untuk selalu merespon semua keluhan dan hambatan masyarakat dalam melakukan pengurusan izin trayek. Dan kami akan memberikan solusi terhadap semua hambatan.

3. Apakah dalam melayani yang diberikan dinas perhubungan mendukung kebutuhan atau dapat membantu permasalahan masyarakat?

Jawab: memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban bagi kami maka kami akan memberikan kemampuan kami semaksimal mungkin untuk memberikan solusi kepada mereka terkait permasalahan yang mereka alami. Misalnya cara kami melakukan komunikasi dengan masyarakat, memberikan informasi tentang tata cara yang kami berikan.

DRAFT WAWANCARA

Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek Di Dinas

Perhubungan Kota Tebing Tinggi

Nama : Tasya Novita Siregar,S.ST(TD)

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 25 Tahun

Jabatan : Staff Seksi Angkutan Orang

a. Adanya transparansi dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek

1. Apakah dalam memberikan pelayanan pengurusan izin trayek Dinas Perhubungan sudah bersifat transparansi kepada masyarakat?

Jawab: Sudah transparan, dinas perhubungan sudah berusaha dengan semaksimal mungkin untuk transparan kepada masyarakat, menjelaskan prosedur dan persyaratan termasuk menyebutkan berapa biaya yang diperlukan untuk menerbitkan surat izin trayek.

2. Apakah transparansi perlu dilakukan dalam pelaksanaan pengurusan izin trayek?

Jawab: tentu saja sangat perlu untuk dilakukan karena hal ini bertujuan agar masyarakat tidak perlu mondar-madir untuk melengkapi persyaratan dan tidak ada lagi berkas-berkas yang di tolak.

3. Apa saja faktor yang menjadi kendala atau permasalahan terhadap proses transparansi pelaksanaan pengurusan izin trayek?

Jawab: faktor yang menjadi kendala tentu saja dalam pengurusan izin trayek belum menggunakan akses internet masyarakat harus datang secara langsung ke dinas untuk mengurusnya.

b. Adanya partisipasi dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek

1. bentuk partisipasi seperti apa yang diberikan masyarakat dalam penyelenggaraan izin trayek?

Jawab: dengan partisipasi memberitahu dinas perhubungan bahwa masih adanya angkutan yang belum ada surat izin trayeknya.

2. Seberapa besar partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan proses penerbitan izin trayek?

Jawab: kalau untuk partisipasi masyarakat sekarang ini semakin turun, mungkin karena sedang dalam pandemic.

3. Apakah partisipasi yang diberikan masyarakat dalam pengurusan izin trayek dapat membantu kegiatan pengawasan?

Jawab: partisipasi masyarakat sangat diperlukan dalam pengurusan izin semakin banyak masyarakat yang mengurus maka kegiatan pengawasan akan terlaksana.

c. Adanya *emphaty* (empati) dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek

1. Apakah ada bentuk pendekatan pegawai dalam melayani masyarakat?

Jawab: ada, bentuk pendekatannya yaitu membantu masyarakat mengarahkan dalam mengurus surat izin trayeknya.

2. Seperti apa bentuk kepedulian pegawai di dinas perhubungan dalam melayani kepada masyarakat?

Jawab: pegawai memberikan kepedulian dalam bentuk melayani tepat dan ramah.

3. Apakah masih ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain dalam pengurusan izin trayek?

Jawab: tidak ada perbedaan perilaku, pegawai dinas perhubungan dalam melayai tidak memandang agama dan suku maupun kasta, semua sama diperlakukan.

d. Adanya *responsiveness* (respon/ketanggapan) dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek

1. Bagaimana respon dinas perhubungan jika ada masyarakat yang ingin mengurus izin angkutan kota dalam trayek, apakah langsung diberikan pelayanan atau bagaimana?

Jawab: tentu saja akan kami berikan pelayanan semaksimal mungkin, mulai dari menjelaskan prosedur dan persyaratannya yang harus dipenuhi untuk mengurus izin trayek.

2. Apakah dinas perhubungan cepat dan tanggap dalam memberikan bantuan kepada masyarakat jika terdapat hambatan dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek?

Jawab: tentu saja kami berusaha untuk selalu merespon semua keluhan dan hambatan masyarakat dalam melakukan pengurusan izin trayek. Dan kami akan memberikan solusi terhadap semua hambatan.

3. Apakah dalam melayani yang diberikan dinas perhubungan mendukung kebutuhan atau dapat membantu permasalahan masyarakat?

Jawab: memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban bagi kami maka kami akan memberikan kemampuan kami semaksimal mungkin untuk memberikan solusi kepada mereka terkait permasalahan yang mereka alami. Misalnya cara kami melakukan komunikasi dengan masyarakat, memberikan informasi tentang tata cara yang kami berikan

DRAFT WAWANCARA

Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek Di Dinas

Perhubungan Kota Tebing Tinggi

Nama : Sultan
Jenis Kelamin : laki-laki
Umur : 47 Tahun
Jabatan : Masyarakat Pemilik Angkutan

a. Adanya transparansi dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah dinas perhubungan sudah memberikan pelayanan dalam pengurusan izin yang bersifat transparansi kepada masyarakat?

Jawab: menurut saya sudah transparan dan tidak ada yang ditutup-tutupi.

2. Menurut Bapak/Ibu, apakah dinas perhubungan sudah memberikan pelayanan dalam pengurusan izin yang bersifat transparansi, sudah memberikan prosedur dan persyaratan izin angkutan kota dalam trayek yang mudah dipahami?

Jawab: menurut saya sudah transparan, dan prosedurnya mudah dipahami semua sudah disebutkan secara jelas didalam formulir pendaftaran.

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah yang menjadi kendala atau permasalahan dalam transparansi pengurusan izin angkutan kota dalam trayek?

Jawab: dari pengalaman pribadi yang saya alami yang menjadi faktor kendala adalah pengurusannya ini memakan waktu yang lama karena harus mendatangi dua dinas.

b. Adanya partisipasi dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek

1. Menurut Bapak/Ibu bentuk partisipasi seperti apa yang diberikan masyarakat dalam penyelenggaraan izin angkutan kota dalam trayek?

Jawab: mengurus surat izin trayek merupakan salah satu bentuk partisipasi kita dan saya juga memberitahu pada masyarakat lain bahwa surat izin trayek itu penting.

2. Menurut Bapak/Ibu seberapa besar pengaruh partisipasi masyarakat terhadap pengurusan penerbitan izin angkutan kota dalam trayek?

Jawab: menurut saya partisipasi masyarakat terhadap pengurusan izin trayek sangat besar pengaruhnya agar setiap angkutan yang beroperasi memiliki sanksi perwa kota tebing tinggi.

3. Menurut Bapak/Ibu apakah dengan adanya partisipasi masyarakat dalam pengurusan izin dapat mendorong kegiatan pembangunan?

Jawab: tentu saya akan mendorong kegiatan pengawasan, karena ka kami aka membayar retribusi dalam pengurusan izin trayek tersebut.

c. Adanya *emphaty* (empati) dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek

1. Menurut Bapak/Ibu dalam memberikan pelayanan, apakah ada bentuk pendekatan pegawai terhadap masyarakat?

Jawab: bentuk pendekatan pegawai kepada masyarakat dalam bertanya apa yang tidak diketahui masyarakat, pegawai siap untuk membantu.

2. Menurut Bapak/Ibu seperti apa bentuk kepedulian pegawai di dinas perhubungan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawab: adapun kepedulian pegawai kepada masyarakat dalam bersikap ramah dan memberi informasi yang benar.

3. Menurut Bapak/Ibu dalam melayani pengurusan izin, apakah masih ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain?

Jawab: tidak ada perbedaan perilaku antara masyarakat yang satu dengan yang lain, semua diperlakukan dengan sebaik mungkin.

d. Adanya *responsiveness* (respon/ketanggapan) dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek

1. Menurut Bapak/Ibu bagaimana respon dinas perhubungan jika ada masyarakat yang ingin mengurus izin angkutan kota dalam trayek, apakah langsung diberikan pelayanan atau bagaimana?

Jawab: responnya sangat baik, mereka sangat bagus dalam menjelaskan secara rinci oleh mereka mulai dari alur prosedur dan persyaratannya.

2. Menurut Bapak/Ibu apakah dinas perhubungan cepat dan tanggap dalam memberikan bantuan kepada masyarakat jika terdapat hambatan dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek?

Jawab: menurut saya sudah mereka sudah memberika bantu dengan baik, namun belum cepat karena harus mengantri dan hanya satu pegawai dalam pengurusannya.

3. Menurut Bapak/Ibu apakah pelayanan yang diberikan dinas perhubungan mendukung kebutuhan atau dapat membantu permasalahan masyarakat?

Jawab: menurut saya dinas perhubungan sangat membantu setiap permasalahan dan keluhan apapun.

DRAFT WAWANCARA

Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek Di Dinas

Perhubungan Kota Tebing Tinggi

Nama : Isan
Jenis Kelamin : laki-laki
Umur : 35 Tahun
Jabatan : Supir Angkutan

a. Adanya transparansi dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah dinas perhubungan sudah memberikan pelayanan dalam pengurusan izin yang bersifat transparansi kepada masyarakat?

Jawab: menurut saya dalam pengurusan izin trayek ini mudah tetapi merepotkan karena banyak sekali berkas yang harus dipenuhi. namun dalam segi biaya mereka menjelaskan secara rinci dan tidak ada yang ditutup-tutupi.

2. Menurut Bapak/Ibu, apakah dinas perhubungan sudah memberikan pelayanan dalam pengurusan izin yang bersifat transparansi, sudah memberikan prosedur dan persyaratan izin angkutan kota dalam trayek yang mudah dipahami?

Jawab: menurut saya prosedur dan persyaratannya mudah dipahami tetapi seperti yang saya alami tadi repot karena banyak sekali yang harus dilengkapi.

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah yang menjadi kendala atau permasalahan dalam transparansi pengurusan izin angkutan kota dalam trayek?

Jawab: kendala yang pernah saya alami adalah sewaktu saya pernah kurang lengkap membawa berkas yang menyebabkan saya harus mondar-mandir untuk melengkapinya.

b. Adanya partisipasi dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek

1. Menurut Bapak/Ibu bentuk partisipasi seperti apa yang diberikan masyarakat dalam penyelenggaraan izin angkutan kota dalam trayek?

Jawab: bentuk partisipasi yang bisa dilakukan masyarakat ya ini dengan mau mengurus surat izin trayek itu berarti masyarakat sudah peduli.

2. Menurut Bapak/Ibu seberapa besar pengaruh partisipasi masyarakat terhadap pengurusan penerbitan izin angkutan kota dalam trayek?

Jawab: sangat besar sekali pengaruhnya, namun masih ada juga masyarakat yang yag belum mementingkan surat izin trayek tersebut.

3. Menurut Bapak/Ibu apakah dengan adanya partisipasi masyarakat dalam pengurusan izin dapat mendorong kegiatan pengawasan?

Jawab: tentu saja akan mendorong dinas perhubungan dalam melakukan kegiatan pengawasan hal ini la maka akan terjadinya pengawasan kelapangan.

c. Adanya *emphaty* (empati) dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek

1. Menurut Bapak/Ibu dalam memberikan pelayanan, apakah ada bentuk pendekatan pegawai terhadap masyarakat?

Jawab: menurut saya pendekatan pegawai kepada masyarakat dengan bertanya-tanya kepada petugas yang melayani penerbitan surat izin trayek.

2. Menurut Bapak/Ibu seperti apa bentuk kepedulian pegawai di dinas perhubungan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawab: menurut saya bentuk kepeduliannya dalam memberi petunjuk kepada masyarakatnya dengan kebutuhannya.

3. Menurut Bapak/Ibu dalam melayani pengurusan izin, apakah masih ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain?

Jawab: tidak ada, semuanya sama saya diperlakukan dalam melayani pengurusan izin trayek.

d. Adanya *responsiveness* (respon/ketanggapan) dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek

1. Menurut Bapak/Ibu bagaimana respon dinas perhubungan jika ada masyarakat yang ingin mengurus izin angkutan kota dalam trayek, apakah langsung diberikan pelayanan atau bagaimana?

Jawab: responnya sangat baik, kami datang kemudian ngatri baru langsung diberikan pelayanan.

2. Menurut Bapak/Ibu apakah dinas perhubungan cepat dan tanggap dalam memberikan bantuan kepada masyarakat jika terdapat hambatan dalam pengurusan izin angkutan kota dalam trayek?

Jawab: terkait cepat tanggap menurut saya mereka sudah cukup baik dalam menanggapi keluhan yang dihadapi masyarakat.

3. Menurut Bapak/Ibu apakah pelayanan yang diberikan dinas perhubungan mendukung kebutuhan atau dapat membantu permasalahan masyarakat?

Jawab: menurut saya mereka sudah sangat membantu setiap permasalahan dan keluhan apapun yang dihadapi oleh masyarakat.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Eka Pratiwi Hardini Br Lubis
Tempat/tanggal lahir : Tebing-tinggi, 24 maret 1999
Jenis kelamin : Perempuan
Agama/Bangsa : Islam/Indonesia
Status : Belum menikah
Alamat : Jalan Bukit Barisan 1 Gg Pandan No 12
Anak Ke : 1 (satu) dari 4 (empat) bersaudara
Nama Orang Tua
Ayah : Suliyadi Lubis
Ibu : Sri Wahyuni Sembiring
Alamat Orang Tua : Jalan Sudirman Gg Subur Lk III No 42

Riwayat Pendidikan

1. Tamat 2008 : SDN 12 Tebing tinggi (berijazah)
2. Tamat 2014 : SMPN 3 Tebing tinggi (berijazah)
3. Tamat 2017 : SMAN 3 Tebing tinggi (berijazah)
4. Kuliah Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2017 sampai sekarang.

Demikian daftar riwayat ini saya buat dengan yang sebenarnya.

Penulis



Eka Pratiwi Hardini Br Lubis