

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PENGURUSAN
IZIN TRAYEK ANGKUTAN PEDESAAN DI DINAS
PERHUBUNGAN KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

OLEH :

**ENDANG WIDIANINGSIH
NPM : 10 851 0004**

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2014**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES
PENGURUSAN IZIN TRAYEK ANGKUTAN
PEDESAAN DI DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN DELI SERDANG

Nama Mahasiswa : ENDANG WIDIANINGSIH

NPM : 10. 851. 0004

Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN

Menyetujui
Komisi Pembimbing

PEMBIMBING I



Dra. Hj. Rosmala Dewi, M.Pd

PEMBIMBING II



Beby Masitho BB, S.Sos, MAP



Dr. Abdul Kadir, M.Si

ABSTRAK

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PENGURUSAN IZIN TRAYEK
ANGKUTAN PEDESAAN DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN
DELI SERDANG**

OLEH :

ENDANG WIDIANINGSIH

NPM : 10 851 0004

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan (1) pelaksanaan proses Pengurusan Izin Trayek Angkutan Pedesaan di Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang, (2) berbagai hambatan yang dihadapi Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang dalam proses perizinan Trayek Angkutan Pedesaan, (3) upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kabuapten Deli Serdang dalam menghadapi hambatan-hambatan dalam proses perizinan.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan penentuan subjek penelitian menggunakan wawancara terhadap responden yang terdiri dari Kepala Bidang Perhubungan Darat Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang, Kepala Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang, lima orang Staf Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang, dan lima orang perwakilan dari masyarakat. Sedangkan pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, dokumentasi, dan observasi, teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi, dan teknik analisis datanya mencakup reduksi data, unitisasi dan kategorisasi data, display data, dan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) bahwa pelayanan publik dalam proses pengurusan Perizinan Trayek Angkutan Pedesaan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang dalam hal prosedur dalam pelayanan perizinan Izin Trayek Angkutan Pedesaan sudah dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan (2) Kendala yang dihadapi Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan Izin Trayek Angkutan Pedesaan yaitu Sarana dan prasarana yang menunjang dalam proses pelayanan perizinan seperti komputer mengalami kerusakan, kurang lengkapnya persyaratan administrasi pemohon, adanya keterbatasan pegawai dalam memanfaatkan teknologi modern;

(3) Upaya-upaya yang dilakukan yaitu menyediakan sarana dan prasarana yang baik guna menunjang kerja pegawai dalam memberikan pelayanan Perizinan Trayek Angkutan Pedesaan kepada masyarakat, mensosialisasikan informasi mengenai prosedur pelayanan perizinan dan persyaratan setiap perizinan dengan membagikan selebaran-selebaran ke masyarakat, memberikan kuisisioner mengenai kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan Perizinan Trayek Angkutan Pedesaan secara berkala sesuai dengan mekanisme yang berlaku dan mengadakan pelatihan – pelatihan kepada pegawai di bidang Perizinan Trayek Angkutan Pedesaan untuk meningkatkan kemampuan dan tersedianya tenaga yang profesional di bidang Perizinan Trayek secara berkala dan berkesinambungan.

Kata Kunci :

Pelayanan Publik, Izin Trayek Angkutan Pedesaan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ **PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PENGURUSAN IZIN TRAYEK ANGKUTAN PEDESAAN DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN DELI SERDANG**”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebahagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada semua yang telah memberikan bantuan moril maupun materil secara langsung kepada Penulis dalam penyusunan Skripsi ini hingga selesai.

Ucapan terima kasih yang terhingga penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Dra. Hj. Rosmala Dewi, M.Pd sebagai Dosen Pembimbing I.
2. Ibu Beby Masitho BB, S.Sos, MAP sebagai Dosen Pembimbing II.
3. Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si selaku Dekan Universitas Medan Area.
4. Bapak Salam Sinaga, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.
5. Ir. H. Anda Subrata. M.Si selaku Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang beserta Staf Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang, yang telah

memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Seksi Angkutan Orang pada Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang.

6. Rekan – Rekan Se Almamater Universitas Medan Area.
7. Teristimewa kepada Orang Tua dan Suami yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbannya dari segi moril, materi kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi.
8. Terima kasih juga kepada semua yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

Akhir kata Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



Lubuk Pakam, Mei 2014.
Penulis,

ENDANG WIDIANINGSIH
NPM. 10.851.0004



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan tentang Pelayanan Publik.....	9
2.1.1. Pengertian Pelayanan.....	9
2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2.1.3. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik.....	14
2.1.4. Peran Pemerintah dalam Pelayanan Izin Trayek Angkutan Pedesaan.....	16
2.1.5. Azas Pelayanan Publik.....	18
2.1.6. Standar Pelayanan Publik.....	19
2.1.7. Kualitas Pelayanan Publik.....	21
2.2. Tinjauan tentang Perizinan.....	25
2.2.1. Pengertian Izin.....	25
2.2.2. Pemahaman tentang Izin Trayek Angkutan Pedesaan	25
2.2.3. Biaya Perizinan.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian.....	27
3.2. Ruang Lingkup yang Diamati.....	28
3.3. Lokasi Penelitian.....	29
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang dan Perizinan Angkutan Umum.....	36
4.1.1. Kondisi Geografis.....	36
4.1.2. Visi dan Misi.....	37
4.1.3. Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kab. Deli Serdang.....	38

4.1.4. Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang.....	38
4.2. Identitas Responden.....	49
4.3. Jenis Perizinan Angkutan Umum dan Persyaratan Perizinan.....	49
4.3.1. Jenis Perizinan Angkutan.....	49
4.3.2. Persyaratan Perizinan.....	49
4.4. Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Proses Perizinan Trayek Angkutan Pedesaan di Kantor Perhubungan Kabupaten Deli Serdang.....	52
4.4.1. Prosedur Pelayanan.....	52
4.4.2. Waktu Penyelesaian Perizinan.....	56
4.4.3. Persyaratan Biaya Retribusi.....	57
4.4.4. Sarana dan Prasarana.....	58
4.5. Hasil penelitian.....	60
4.6. Hambatan – hambatan dalam proses Perizinan Trayek Angkutan Pedesaan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang.....	61
4.7. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi Hambatan – Hambatan dalam proses Perizinan Trayek Angkutan Pedesaan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	
Pertanyaan Wawancara	
Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel		Halaman
Tabel 1.	Data Responden.....	32
Tabel 2.	Identitas Responden.....	32



DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar		Halaman
Gambar 1.	Retribusi Izin Trayek/Izin Operasi Perkendaraan Pertahun.....	26
Gambar 2.	Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang.....	48
Gambar 3.	SOP Penerbitan Perpanjangan dan Izin Baru.....	53
	SOP Penerbitan Izin Usaha Angkutan, Izin Trayek dan Izin Wilayah Operasi (izin Baru).....	54



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

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

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu

kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketetapan waktu.

• Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala *intern* yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala *extern* yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja seseorang dan harapannya.

Masyarakat akan sangat puas apabila dirinya mendapat pelayanan dengan baik, dan tentunya hal tersebut akan membawa kesan positif dalam diri setiap masyarakat khususnya terhadap kinerja aparatur pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat, sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU DAN ARTIKEL

Waluyo, 2007, *Manajemen Publik (konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam pelaksanaan Otonomi Daerah)*, Mandar Maju, Bandung

Budi Supriyatno, 2009, *Manajemen Pemerintahan*, CV. Media Brilian, Tangerang

Gibson, L. James & Ivancevich, John. M & Donelly, James H, Jr. 1996, *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*, Alih Bahasa : Nunuk Ardiani, Bina Rupa Aksara, Jakarta.

Hersey, Paul, Ken, Bpanchard, 1995, *Manajemen Perilaku Organisasi : Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, Erlangga, Jakarta.

Moenir, H.A.S., 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Nasution, Zulkarimein, 1990, *Komunikasi Politik, Suatu Pengantar*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Ndraha, Taliziduhu, 2000, *Ilmu Pemerintahan Jilid I, II, III dan IV*, Jakarta.

_____, 1989, *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia*, Bina Aksara, Jakarta.

Osborne, David & Plastrik, Peter, 2000, *Memangkas Birokrasi*, Penerjemah : Abdul Rosyid, PPM, Jakarta

Paramita, Budhi, 1985, *Struktur Organisasi di Indonesia*, Lembaga Penerbit FE-UI, Jakarta.

Santoso, Priyo Budi, 1995, *Birokrasi Pemerintah Orde Baru*, Grafindo Persada, Jakarta.

Sedarmayanti, 1999, *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, Mandar Maju, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.

Tiokrowinoto, Moeljarto, 1989, *Sosok Birokrasi Indonesia dalam Era Tinggal Landas*, UGM Press, Yogyakarta.

Warwick, Donald P, 1975, *A Theory of Public Bureaucracy*, Massachussets, Harvard University Press.

Winardi, J. 1992, *Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour)*, Tarsito, Bandung.

Sudjana. 1992, *Metoda Statistik*, Tarsito, Bandung

Suharsimi Arikunto. 2010, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta

_____, 1992. *Manajemen Perilaku Organisasi*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Wijaya, Ir. 2000, *Analisis Statistik dengan Program SPSS*, Alfabeta, Bandung

B. DOKUMEN

Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Perizinan Tertentu.

Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 8 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM. 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

PERTANYAAN WAWANCARA

1. Menurut Bapak apakah setiap orang yang mengurus izin telah mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi?
2. Apakah ada perbedaan persyaratan antara Izin Baru dan Perpanjangan Izin trayek Angkutan Pedesaan ?
3. Apakah saja kendala / hambatan yang sering di alami oleh pemohon untuk perpanjangan dan permohonan Baru Izin Trayek Angkutan Pedesaan ?
4. Sebelum mengurus Izin Taryek Angkutan Pedesaan yang baru pemohon haruslah terlebih dahulu mengurus Izn Usaha Angkutan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 6 Tahun 2011, apakah kaitannya dengan Izin Trayek Angkutan Pedesaan yang akan di miliki oleh pemohon ?
5. Apakah pemohon dalam mengurus Izin Trayek Pedesaan mengalami kesulitan atau tidak mengerti alur / proses dan ketentuan yang harus dilengkapi?
6. Darimanakah pemohon/ masyarakat yang mengurus izn Trayek Angkutan Pedesaan mengetahui persyaratan atau prosedur yang harus diikuti untuk memperoleh izin Trayek Angkutan Pedesaan? Apakah ada papan informasi yang dapat dilihat oleh masyarakat / pemohon tentang Prosedur Pengurusan Izin Trayek Pedesaan di Kantor Dinas Perhubungan ?

7. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk memproses / menerbitkan Izin Trayek Angkutan Pedesaan ?
8. Apakah ada perbedaan pengurusan Izin Trayek Pedesaan antara Izin yang baru atau perpanjangan izin, hal ini terkait dengan lamanya pengurusan dan prosedur yang harus dijalani ?
9. Mekanisme apa yang ditempuh dalam memberikan informasi bagi pemohon yang mengajukan perpanjangan izin dan pembuatan Izin baru atas Izin Trayek Angkutan Pedesaan yang telah selesai diterbitkan ?
10. Dimakah pembayaran Retribusi atas Izin Trayek Angkutan Pedesaan yang telah selesai diterbitkan, dan adakah bukti tertulis yang diberikan kepada pemohon sebagai alat bukti atas apa yang telah di bayarkan ?
11. Selama mengurus Perpanjangan Izin atau dalam proses administrasi apakah ada keluhan yang dialami pemohon terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan ?
12. Bagaimana tanggapan pemohon terhadap ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang, apakah cukup memuaskan ?
13. Apakah dasar perhitungan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Deli Serdang dalam menentukan besaran retribusi yang harus dibayarkan pemohon terhadap penerbitan Izin Trayek Angkutan Pedesaan ?
14. Untuk Izin Trayek Angkutan Pedesaan bagi pemohon Izin baru, selain melengkapi Izin Usaha Angkutan, Administrasi Umum, sebelum

diterbitkan oleh Bupati prosedur apa saja yang harus dilaksanakan dan tahapan apa saja yang harus dilakukan, dan berapa lama waktu yang diperlukan ?

15. Dalam melaksanakan atau memberikan pelayanan perizinan di seksi Angkutan Orang, apa saja hambatan dan kendala yang dihadapi petugas?
16. Selain peralatan kerja dan sarana kerja, apakah ada hal lain yang menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
17. Menurut ketentuan dan peraturan yang mengatur Izin Trayek Angkutan Pedesaan, maka Surat Izin Trayek Angkutan Pedesaan yang telah diterbitkan oleh Instansi Bapak, berlaku untuk berapa tahun ?