
**FAKTOR-FAKTOR PENGHAMBAT PELAYANAN PENERBITAN IZIN
TRAYEK ANTAR KOTA DALAM PROVINSI (AKDP) DI DINAS
PERHUBUNGAN, PARIWISATA, KOMUNIKASI, DAN INFORMATIKA
PROVINSI GORONTALO**

Usan Bagou
STIA Bina Taruna Gorontalo
bagousan11@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelayanan penerbitan izin trayek Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) di Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo. Metode penelitian menggunakan jenis deskriptif pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada sejumlah informan, observasi dan pencatatan data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa, pelayanan penerbitan izin trayek AKDP di Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo dari aspek penyampaian persyaratan belum optimal. Pelayanan penerbitan izin trayek AKDP di Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo dari aspek sumber daya manusia belum optimal. Pelayanan penerbitan izin trayek AKDP di Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo dari aspek sarana dan prasarana belum optimal. Secara keseluruhan bahwa Pelayanan penerbitan izin trayek AKDP di Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor di antaranya; informasi persyaratan yang kurang jelas, minimnya sumber daya manusia dan keterbatasan sarana dan prasarana.

Disarankan, perlunya memberikan informasi kepada publik khususnya bagi para pemilik angkutan yang bersifat jelas dan tuntas terkait dengan persyaratan izin trayek AKDP. Perlunya menambah dan meningkatkan kualitas petugas pelayanan izin trayek AKDP. Perlunya menambah dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan izin trayek AKDP.

Kata Kunci: Pelayanan, Penerbitan, Izin Trayek, Antar Kota

PENDAHULUAN

Pengembangan lalu lintas dan angkutan jalan yang ditata dalam satu kesatuan sistem, dilakukan dengan mengintegrasikan dan mendinamisasikan unsur-unsurnya yang terdiri dari jaringan transportasi

jalan, kendaraan beserta pengemudinya, serta peraturan-peraturan, prosedur dan metode sedemikian rupa sehingga terwujud suatu totalitas yang utuh, berdaya guna dan berhasil guna. Untuk mencapai daya guna dan hasil guna

yang optimal, maka perencanaan dan pengembangannya perlu ditata dalam satu kesatuan sistem secara tetap, serasi, seimbang, terpadu dan sinergi antara yang satu dengan lainnya.

Pada saat ini angkutan darat lebih memegang peranan penting dalam masyarakat karena selain murah tarifnya, dapat dijangkau pengguna jasa juga mudah digunakan. Dua jenis angkutan darat: (1) Angkutan darat diatas jalan raya diatur dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ), (2) Angkutan diatas rel kereta api diatur dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 1992. Angkutan kota (busperkotaan) adalah sebagai bagian dari sistem transportasi perkotaan yang merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat kota dan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan kota pada umumnya. Keberadaan angkutan kota sangat dibutuhkan tetapi apabila tidak ditangani dengan baik dan benar akan menjadi masalah bagi kehidupan masyarakat kota.

Permasalahan-permasalahan secara umum yang dihadapi transportasi perkotaan antara lain:

1. Pertumbuhan kebutuhan transportasi sering tidak seimbang dengan penyedia prasarana.
2. Kualitas dan jumlah angkutan umum yang belum memadai sarana dan prasarana, jaringan jalan dan jaringan trayek, terminal, sistem pengendalian dan pelayanan angkutan umum belum berhasil ditata secara konseptual.

3. Makin jauhnya jarak perjalanan harian masyarakat.
4. Penggunaan kendaraan pribadi yang kurang efisien.
5. Di daerah perkotaan timbul kemacetan, kesemrawutan, dan pencemaran lingkungan.

Dikarenakan angkutan jalan raya merupakan hal yang menyangkut hajat hidup orang banyak atau masyarakat yang bergantung pada kebutuhan angkutan jalan raya, sehingga pemerintah mempunyai peran dan tanggung jawab yang sangat besar dalam mengelola dan mengatur tentang permasalahan transportasi termasuk angkutan jalan raya, hal ini sesuai dengan Undang-undang Dasar Tahun 1945 Pasal 33 ayat (2) yang menyatakan “cabang-cabang produksi penting bagi masyarakat dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara”. Kebutuhan akan adanya transportasi, pemerintah mempunyai peran sebagai pembina, sehingga berkewajiban untuk menyusun rencana dan merumuskan kebijakan, mengendalikan, dan mengawasi perwujudan transportasi dan jaringan pelayanan.

Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Propinsi Gorontalo mempunyai peranan sebagai pelaksana pengawasan dan pengendalian terhadap penyelenggaraan angkutan perkotaan meliputi:

1. Pemantauan operasi angkutan
2. Evaluasi trayek dan evaluasi izin operasi
3. Penilaian kinerja angkutan dan kinerja kendaraan

4. Pengembangan dan perluasan trayek dan izin operasi

Izin adalah suatu instrument yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, pemerintah menggunakan izin sebagai sarana untuk mengendalikan tingkah laku para warganya. Hal ini dikarenakan pemerintah menggunakan izin sebagai instrument untuk mempengaruhi hubungan dengan para warganya agar mau mengikuti cara yang dianjurkan oleh pemerintah guna mencapai tujuan yang konkrit. Perizinan adalah suatu alat untuk menstimulasi perilaku yang baik terhadap lingkungan atau untuk mencegah perilaku yang tidak dikehendaki. Segi normatif dari perizinan adalah bahwa hukum menentukan peraturan-peraturan mana yang dapat diterapkan bagi suatu perizinan.

Konsekuensi jika izin tidak dilaksanakan sesuai dengan isinya maka pemerintah selaku aparat penegak hukum melalui kewenangan diskresi (*discretionary power*) dapat menerapkan sanksi administrasi, dan pencabutan izin, bahkan dalam hal terhadap indikasi adanya elemen-elemen tindak pidana, sanksi administrasi dapat diterapkan bersama sanksi pidana.

Pengawasan terhadap proses pengangkutan diantaranya dilakukan dengan pemberian izin trayek terhadap pengelola armada angkutan umum berdasarkan peraturan perundang-undangan. Salah satu instrument pengawasan negara atau pemerintah terhadap kegiatan usaha trayek adalah lembaga Dinas Perhubungan.

Melihat fungsi pengangkutan yang begitu vital maka kemudian bermunculan perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang pengangkutan. Setiap angkutan umum yang beroperasi di satu wilayah perkotaan harus memiliki trayek dan jaringan trayek menurut Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang angkutan jalan dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003. Dalam hal ini trayek sering disalah gunakan oleh para pengelola angkutan perkotaan, dimana salah satu contohnya adalah sebuah kendaraan yang sudah habis izin trayeknya tetapi masih tetap dioperasikan tanpa adanya pengurusan dan perpanjangan izin trayek. Hingga tahun 2016, total kendaraan angkutan orang atau barang yang memiliki izin trayek adalah sebanyak 338 kendaraan.

Dari hasil observasi awal yang dilakukan bahwa terdapat beberapa faktor yang menghambat penerbitan pengurusan izin trayek antar kota di Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo yakni;

Pertama adalah rumitnya persyaratan serta panjangnya birokrasi dalam pelayanan penerbitan surat izin trayek. Para pemilik kendaraan mengeluh dengan persyaratan yang ada dimana, pelayanan dianggap terlalu berbelit-belit, pemilik kendaraan harus mengajukan permohonan terlebih dahulu yang kemudian ditindaklanjuti dengan melakukan penelitian terhadap permohonan dan jika dinyatakan layak, dinas menerbitkan

resi sementara dengan masa berlaku pemakaian selama satu minggu.

Kedua adalah terbatasnya sumber daya aparatur yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo. Jumlah aparatur yang berada di bagian perizinan trayek antar kota dalam provinsi sangat terbatas, selain itu aparatur yang ada kurang berkualitas. Hal ini terlihat dari latar belakang pendidikan aparatur yang didominasi oleh tamatan sekolah menengah atas (SMA). Hal ini berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada pemohon perizinan trayek antar kota dalam Provinsi (AKDP).

Ketiga adalah minimnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo khususnya di bagian perizinan trayek antar kota dalam Provinsi (AKDP). Sampai saat ini Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo, bagian perhubungan dan lebih khusus lagi unit perizinan trayek antar kota dalam provinsi (AKDP) belum memiliki bangunan yang representatif. Hal ini menghambat pemanfaatan ruang terkait dengan meningkatnya jumlah masyarakat yang mengurus izin trayek.

PERMASALAHAN

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Faktor-faktor penghambat pelayanan penerbitan izin trayek Antar Kota

Dalam Provinsi (AKDP) di Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo?

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelayanan penerbitan izin trayek Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) di Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini merupakan kajian dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik khususnya mengenai pelayanan perizinan dan menjadi bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pemerintah setempat, utamanya pihak Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis prosedur pengurusan izin trayek antar kota

dalam provinsi (AKDP) di Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, dimana dalam penelitian deskriptif yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain (Sugiyono,2006:11). Selain itu penelitian deskriptif juga terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti (Nawawi, 2007:33-34).

Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada prosedur pengurusan izin trayek antar kota dalam provinsi (AKDP) yang diukur melalui prosedur, persyaratan, dan waktu penerbitan. Deskripsi fokus prosedur pengurusan izin trayek antar kota dioperasionalkan sebagai berikut:

Persyaratan, persyaratan adalah kelengkapan berkas administrasi pengurusan izin trayek antar kota yang dianggap terlalu berbelit-belit yang harus dipenuhi oleh pemilik angkutan.

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah terbatasnya sumber daya aparatur dalam pelayanan penerbitan surat izin

trayek antar kota dalam Provinsi (AKDP).

Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah pendukung dalam menunjang pelayanan penerbitan surat izin trayek antar kota dalam Provinsi (AKDP).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Persyaratan

Persyaratan adalah unsur terpenuhinya suatu kepengurusan baik itu persyaratan yang bersifat teknis maupun yang sifatnya operasional. Peryaratan pengurusan suatu perizinan sangat identik dengan kelengkapan berkas. Demikian halnya dalam penelitian ini, yang dimaksudkan dengan persyaratan yaitu kelengkapan berkas administrasi pengurusan izin trayek antar kota yang dianggap terlalu berbelit-belit yang harus dipenuhi oleh pemilik angkutan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pengurusan izin trayek antar kota dalam provinsi (AKDP) di Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo belum cukup optimal. Hal ini dikarenakan pemberian informasi terkait dengan persyaratan izin trayek antar kota dalam provinsi yang tidak secara tuntas.

Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat menentukan dalam upaya meningkatkan pembangunan yang lebih mantap dan maju. Karena

manusia sebagai pelaku yang secara langsung akan memanfaatkan alam beserta seisinya. Tanpa sumber daya manusia yang baik tidak mungkin bangsa berkembang dan bersaing ditengah-tengah percaturan ekonomi dunia internasional. Dalam penelitian ini bahwa yang dimaksudkan dengan sumber daya manusia adalah terbatasnya sumber daya aparatur dalam pelayanan penerbitan surat izin trayek antar kota dalam Provinsi (AKDP).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang bertugas melayani izin trayek antar kota dalam provinsi (AKDP) di Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo belum optimal. Hal ini terlihat dari jumlah petugas yang hanya 4 orang dan tidak ditunjang dengan tingkat pendidikan yang memadai.

Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor yang sangat menuntukan pencapaian suatu tujuan. Sarana dan prasarana merupakan penunjang atau pendukung suatu program dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan. Sarana dan prasarana pendidikan cenderung bersifat fisik seperti ruang pelayanan, ruang tunggu, peralatan yang digunakan, alat peraga informasi serta perangkat sistem pelayanan lainnya.

Dalam penelitian ini, sarana dan prasarana yang dimaksudkan yaitu minimnya sarana dan prasarana pendukung dalam menunjang pelayanan penerbitan surat izin trayek antar kota dalam Provinsi (AKDP).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana bagian pelayanan izin trayek antar kota dalam provinsi (AKDP) di Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo belum optimal. Hal ini terlihat dari bangunan Dinas yang belum representatif dan fasilitas yang dimiliki masih minim sehingga menjadi faktor tidak maksimalnya pelayanan penerbitan izin trayek antar kota dalam provinsi.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan penerbitan izin trayek antar kota dalam provinsi (AKDP) di Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo masih belum optimal dari faktor penyampaian persyaratan. Hal ini terlihat dari keluhan pemilik angkutan yang merasa dipersulit oleh persyaratan tersebut.
2. Pelayanan penerbitan izin trayek antar kota dalam provinsi (AKDP) di Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo masih belum optimal dari faktor sumber daya manusia. Hal ini terlihat dari minimnya jumlah petugas pelayanan dan tidak ditunjang dengan tingkat pendidikan yang memadai.
3. Pelayanan penerbitan izin trayek antar kota dalam provinsi (AKDP) di Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo masih belum

optimal dari faktor sarana dan prasarana. Hal ini terlihat bangunan Dinas yang belum representatif dan fasilitas yang dimiliki masih minim sehingga menjadi faktor tidak maksimalnya pelayanan penerbitan izin trayek antar kota dalam provinsi.

4. Secara keseluruhan bahwa Pelayanan penerbitan izin trayek antar kota dalam provinsi (AKDP) di Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya; informasi persyaratan yang kurang jelas, minimnya sumber daya manusia dan keterbatasan sarana dan prasarana.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka disarankan sebagai berikut:

1. Perlunya memberikan informasi kepada publik khususnya bagi para pemilik angkutan yang bersifat jelas dan tuntas terkait dengan persyaratan izin trayek antar kota dalam provinsi (AKDP).
2. Perlunya menambah dan meningkatkan kualitas petugas pelayanan izin trayek antar kota dalam provinsi (AKDP).
3. Perlunya menambah dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan izin trayek antar kota dalam provinsi (AKDP).
4. Secara keseluruhan, saran dalam penelitian ini adalah perlunya memberikan pelayanan yang

prima kepada pemilik angkutan dalam hal penerbitan izin trayek antar kota dalam provinsi (AKDP) dengan melakukan perbaikan pelayanan seperti pemberian informasi yang jelas dan tuntas, peningkatkan mutu sumber daya manusia, dan penambahan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi, 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ali Faried. 2013. *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Baridwan, Zaki. 2007. *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*, Edisi Kelima Bagian Penerbit Fakultas Ekonomi, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2007. *Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Fauzi. 2007. *Operasi Caesar, pengantar dari A sampai Z*. Jakarta: Edsa Mahkota.
- Hendro, 2011. *Dasar-dasar kewirausahaan*. Buku Panduan Administrasi Bisnis. Jakarta: Erlangga.
- Inna Innaya, 2012. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta Gadjah Mada University Press.
- Keban, Jeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. Kedua. Bandung: PT. Remadja Rosdakarya.
- _____. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Cet. Keduapuluhsatu. Bandung: PT. Remadja Rosdakarya.
- Muhadjir, Noeng. 2008. *Metodologi Penelitian Kebijakan dan Evaluation Research, Integrasi Penelitian, Kebijakan, dan Perencanaan*. Edisi I. Cet. Pertama, Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Mulyadi. 2009. *Akuntansi Biaya*, Edisi kelima, Cetakan ketujuh. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Munawardi Reksohadiprowiro. 2013. *New Business Administration*. Yogyakarta: Pusat Belajar.
- Narko. 2008. *Sistem Akuntansi*. Yogyakarta: Yayasan Pustaka Nusantara.
- Nawawi, Hadari. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pratikno, 2007. *Governance dan Krisis Teori Organisasi*, Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, Vol. 12, No. 2, pp. 1–18
- Pudyatmoko Sri 2009. *Pengantar Hukum Pajak*. Yogyakarta: Andi
- Siagian, Sondang, P. 2007. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT.Gunung. Rineka Cipta,.
- Soewarno, 2009. *Pokok Hukum Administrasi*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Ed. Revisi Cet. Ke -10. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutarto, 2008. *Dasar-dasar Kepemimpinan Administrasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Syafie, Inu Kencana. 2011. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Eresco.
- Thoha Miftha. 2007. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Utomo, Warsito. 2007. *Administrasi Publik Baru di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yogi Suprayogi Sugandi, 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sumber Lain;**
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkuta Jalah (LLAJ).
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992. Angkutan kota (busperkotaan)
- Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang angkutan jalan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003.