BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan membahas dari hasil penelitian yang telah diperoleh baik melalui studi pustakamaupun studi lapangan yang meliputi observasi dan wawancara terhadap pihak yang terkait mengenai implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat.

Implementasi kebijakan merupakan tahap yang penting dalam proses kebijakan publik. Suatu kebijakan atau program harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas merupakan komunikasi, sumber daya, disposisi serta struktur birokrasi yang diorganisasikan secara bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.

Implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat merupakan suatu pemahaman yang diperoleh dari penyelidikan dari sebuah tindakan/keputusan yang sebenarnya dan memiliki pengaruh terhadap masyarakat. Terdapat empat indikator yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana keadaan sebenarnya mengenai implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat.

Pertama,komunikasi antar aparatur mengenai implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di

BPPT Provinsi Jawa Barat. Kedua,sumber daya yang mendukung terhadap keberhasilan implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat. Ketiga,disposisiyang merupakan watak atau karakteristik aparatur pelaksana kebijakan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat. Keempat,struktur birokrasidalam pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat.

4.1 Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Tentang Pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat

Komunikasi menunjukkan proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima. Oleh karena itu, komunikasi akan berhasil dengan baik apabila pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima pesan. Komunikasi merupakan suatu konsep yang dapat dimaknai sebagai sebuah proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak, di mana hal tersebut merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Pada dasarnya, komunikasi memberikan kontribusi besar pada kehidupan masyarakat yaitu memberikan dasar atau fondasi kepada tiap individu pada masyarakat dalam menciptakan partisipasi yang efektif dalam masyarakat. Selain itu, melalui komunikasi memungkinkan

lingkungan masyarakat yang kondusif, karena tanpa komunikasi akan hanya ada satu generasi saja sehingga kelestarian masyarakat akan sangat terganggu.

Salah satu faktor yang berpengaruh supaya terciptanya peningkatan efisiensi kerja di BPPT Provinsi Jawa Barat adalah terjalinnya suatu komunikasi yang baik dan lancar diantara para pelaksana implementasi kebijakan. Komunikasi, merupakan syarat pertama bagi keberhasilan implementasi kebijakan, dimana para pelaksana harus mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan. Sehingga proses komunikasi antar pegawai khususnya aparatur Bidang Perhubungan dalam implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP pada BPPT Provinsi Jawa Barat dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Koordinator Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat mengenai komunikasi diantara para pelaksana mengatakan:

> "Komunikasi para staf di Bidang Perhubungan untuk pembuatan surat AKDP seperti yang dapat dilihat saat ini dimulai dari bagian pelayanan yang akan menerima berkas-berkas dari pemohon ijin yang akan selanjutnya diserahkan kepada Bidang Perhubungan untuk di proses. Tapi alat komunikasi seperti telepon dibidang perhubungan belum ada, jadi kalau ada berkas yang kurang jelas kami menggunakan telpon pribadi". (24/6/2012)

Dalam pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP adalah staf aparatur Bidang Perhubungan, tetapi yang bertanggung jawab penuh kepada Kepala Badan ataspelaksaaan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP yang ada pada BPPT Provinsi Jawa Barat hanya berjumlah satu orang yaitu ketua Koordinator Bidang Perhubungan.

Dalam komunikasi antar aparatur dalam implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP pada BPPT Provinsi Jawa Barat terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan seperti transmisi yang merupakan penyaluran komunikasi antar aparatur, kejelasan komunikasi yang diterima oleh aparatur, dan konsistensi perintah yang diberikan mengenai implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat.

Indikator-indikator tersebut diarahkan untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang terjadi antar aparatur mengenai implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan sebagai berikut :

4.1.1 Transformasi Dalam Implementasi Kebijakan Tentang Pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat

Trasnsformasi merupakan proses penyaluran informasi dari dari individu/kelompok ke individu/kelompok lainnya supaya tujuan yang dicapai dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan. Proses penyampaian informasi dapat berupa kontak komunokasi secara langsung dengan bertemu maupun dengan menggunakan perangkat elektronik yang berbasis tekhnologi seperti: telepon, email, maupun jejaring sosial lainnya.

Proses implementasi kebijakan akan berjalan dengan efektif bila proses komunikasi yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat dilakukan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan tujuannya. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat salah satunya dengan prosen transformasi yang baik antara aparatur dengan masyarakat maupun aparatur dengan aparatur lainnya.

Transformasi antar aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat sangat diperlukan untuk lebih mengetahui hal apa saja yang diinginkan dari masyarakat dan bagaimana masyarakat tersebut menanggapinya. Melalui transformasi atau penyampaian informasi yang baik antar aparatur dalam implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat tentang pendaftaran ijin angkutan umum lintas provinsi di BPPT Provinsi Jawa Barat. Ketua Koordinator Bidang Perhubungan mengatakan:

> "Proses transmisi antar staf disini yaitu dengan cara koordinasi antar para pelaksanan dengan cara saling membantu dalam pekerjaan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan, itu semua akan mempermudah pekerjaan kami disini".(24/6/2012)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa proses transformasi dalam implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP pada BPPT Provinsi Jawa, yaitu: *Pertama,* adanya koordinasi pada aparatur. Dengan adanya koordinasi yang baik antar aparatur maka akan tercipta hubungan yang erat antar aparatur. Adapun hal yang perlu diperhatikan dalam transformasi antar aparatur meliputi adanya

koordinasi kerjasama dan komunikasi yang baik antar instansi. Dalam melakukan koordinasi Bagian Koordinator Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat melalukan koordinasi dalam pembagian tugas dengan seluruh staf bidang perhubungan yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat. Hal tersebut dikarenakan selain dibentuk guna lebih meningkatkan keefektifan kinerja dari para staf Bidang Perhubungan juga untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemohon ijin.

Transformasi dalam pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat mengalami sedikit kendala karena dari fungsi staf bagian komputer belum maksimal dikarenakan Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat belum mempunyai staf ahli dibidang komputer dan hanya menggunakan staf honorer yang tidak tentu jadwal kerjanya. Kendala lainnya karena staf aparatur bidang perhubungan tidak sepenuhnya mengetahui cara menjalankan *software* yang terdapat dalam komputer *server* untuk merekap ulang semua data dari pemohon ijin. Ketika Kepala BPPT ingin meminta data laporan dari pemohon ijin sesuai dengan waktu yang ditentukan, bagian Koordinator Bidang Perhubungan harusmerekap ulang semua daftar pemohon ijin secara manual bila staf ahli dibidang *IT* tidak masuk kerja. Dengan demikian proses pemberian data akan sedikit terhambat.

Koordinasi antar aparatur merupakan salah satu cara untuk melihat kondisi data infrastruktur. Berdasarkan hasil wawancara maka koordinasi antar aparatur dalam implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat belum tercapai

dengan maksimal hal tersebut dikarenakan bagian staf Bidang Perhubungan belum memahami penuh dengan penggunaan *software* yang berada di komputer *server* untuk merekap ulang semua data dari pemohon ijin.

Kedua, kerjasama yang baik antar aparatur. Kerjasama yang baik antar aparatur diperlukan untuk lebih memudahkan dalam mencari data, selain itu dengan adanya kerjasama yang baik maka suasana kerja akan lebih baik. Adapun media yang digunakan dalam menciptakan kerjasama yang baik antar aparaturseperti media telepon, faksimili dan media elektronik lainnya seperti jaringan komputer yang terhubung dari setiap bagian yang ada di Bidang Perhubungan yang dapat mendukung dalam implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat. Media yang sering digunakan dalam implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat adalah telepon karena media tersebut lebih cepat dan tepat untuk berkomunikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pemohon ijin, proses penyaluran komunikasi yang dilaksanakan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat sudah dapat dikatakan baik. Ini dapat dilihat sebagai berikut: *Pertama,* tersedianya loket informasi mengenai persyaratan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat yang akan memudahkan pemohon ijin dalam melakukan proses perijinan selanjutnya. *Kedua*, BPPT Provinsi Jawa Barat telah menyediakan persyaratan perijinan memlaui *website* *www.bpptjabarprov.go.id* agar masyarakat pemohon ijin dapat melihat syarat-

syarat tersebut secara *online* dimana saja tanpa harus datang ke BPPT Provinsi Jawa Barat. *Ketiga*, dalam proses pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP masyarakat pemohon ijin akan diberitahukan oleh staf Bidang Administrasi mengenai waktu yang telah ditentukan dengan memberikan surat bukti telah melakukan pembuatan perijinan untuk pengambilan surat ijin sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Dalam hal ini kerjasama yang dilakukan antar staf Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan baik dikarenakan sudah terjalinnya koordinasi yang saling melengkapi pekerjaaan dan kerjasama yang solid dalam menyelasaikan pekerjaan. Dalam mencari data pemohon Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP, Kepala BPPT dapat secara langsung meminta data yang dibutuhkan mengenai data pemohon Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP kepada Koordinator Bidang Perhubungan. Namun dalam proses permintaan datadari Kepala Badan, staf Bidang Perhubungan mengalami kendala yaitu kurangnya staf di bidang komputer *IT* dalam perkapan data-data pemohon ijin sesuai dengan permintaan Kepala Badan. Mengenai proses penyampaian informasi dari aparatur kepada masyarakat pemohon ijin sudah dapat dikatakan baik. Dapat dilihat dari aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat telah menyediakan informasi persyaratan melalui *website* *www.bpptjabarprov.go.id* maupun secara langsung di loket informasi BPPT Provinsi Jawa Barat.

4.1.2 Kejelasan Informasi Dalam Implementasi Kebijakan Tentang Pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat

Kejelasan informasi di BPPT Provinsi Jawa Barat merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum. Pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan, berarti keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui, biaya pelayanan, keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan.

Penyampaian informasi yang jelas, mudah dimengerti dan mudah dipahami yang dilakukan BPPT Provinsi Jawa Barat ditujukan kepada sasaran yang tepat, yaitu masyarakat pemohon ijin angkutan umum lintas provinsi. Keberhasilan suatu produk kebijakan dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran yang akan dicapai.Penyampaian informasi terhadap pengurusan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP, dilakukan secara langsung kepada masyarakat melalui petugas pelayanan informasi dan selebaran brosur yang telah disediakan. Penyampaian informasi dilakukan juga dengan menggunakan jaringan komputerisasi berbasis *data base* yang dapat dilihat lebih jelasnya melalui situs *www.bpptjabarprov.go.id* yang didalamnya terdapat informasi alur pelayanan atau informasi loket, informasi pendaftaran Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu

Pengawasan AKDP, informasi perpanjangan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP, jenis persyaratan dan lain-lainnya.

Kejelasan informasi dalam dalam implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat dinilai sudah baik, karena kejelasan informasi yang dapat di pertanggungjawabkan. Informasi tentang pendaftaran ijin angkutan umum tersebut dapat dilihat dari Sistem Informasi situs BPPT Provinsi Jawa Barat, papan pengumuman, dan brosur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf Bidang Administrasi Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat mengatakan:

> "Kejelasan mengenai pembuatan Ijin AKDP antar aparatur yaitu kami berpedoman pada Perda Provinsi Jawa Barat No.3 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan. Untuk masyarakat kami telah menyediakan *website* BPPT Provinsi Jawa Barat yaitu www.bpptjabarprov.go.id, disitu dapat dilihat persyaratan apa saja yang harus dilengkap maupun bisa datang langsung ke BPPT dengan menanyakan kebagian loket informasi".(13/7/2012)

Mengenai kejelasan tentang pelayanan pendaftaran pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP telah di informasikan melalui *website* BPPT Provinsi Jawa Barat , brosur dan selebaran yang di tempel di papan pengumuman. Sistem Informasi melalui *website* BPPT Provinsi Jawa Barat berisikan mengenai syarat pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP, mekanisme pengurusan atau informasi loket, waktu penyelesaian, syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang akan memohon ijin tersebut. Untuk biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat yang

akan mengurus pendaftaran Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP dapat langsung ditanyakan diloket informasi.

BPPT Provinsi Jawa Barat sudah berperan dengan baik untuk menciptakan kejelasan informasi mengenai mekanisme pelayanan pembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP. Proses pelayanan didalam mengurus pendaftaran ijin tersebutdi BPPT Provinsi Jawa Barat dari awal permohonan surat pendaftaran ijin pertama kali, sampai keluarnya Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP dilakukan cukup transparan melalui tahapan-tahapan yang telah ditentukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat.

Tahapan-tahapan untuk pendaftaran Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP yang telah ditentukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat tersebut misalnya, pada awalnya pemohon ijin membeli formulir ke loket yang telah disediakan, lalu pemohon ijin mengisi formulir tersebut, pemohon ijin datang ke loket satu untuk diperiksa kelengkapannya, dan seterusnya sampai di loket administrasi untuk melakukan pembayaran pendaftaran pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP.

Segala hal mengenai kekurangan persyaratan, hingga kesulitan dan ketidak pahaman masyarakat yang akan mengurus pendaftaran Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP dapat langsung ditanyakan kepada petugas pelayanan informasi pertanahan atau bisa mengecek kembali melalui sistem informasi yang telah disediakan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat. Petugas pelayanan informasi di BPPT Provinsi Jawa Barat mempunyai peranan yang cukup penting terhadap pelaksanaan sistem informasi Surat Keputusan Ijin Trayek

dan Kartu Pengawasan AKDP, dikarenakan melalui petugas pelayanan informasi akan terlaksana kejelasan tentang pelayanan pendaftaran pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pemohon ijin mengatakan:

> "Penyampaian informasi dari staf di loket informasi mengenai pendaftaran Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP kepada saya sudah secara jelas dan mudah dimengerti oleh saya sendiri dan tidak berbelit-belit".(12/7/2012)

Hasil dari wawancara di atas mengenai kejelasan informasi tersebut, yaitu: *pertama*, pemohon ijin mendapatkan kemudahan dalam pengurusan pendaftaran Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa berbelit-belit.

Kedua, pemohon ijin memperoleh pelayanan pendaftaran Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat secara wajar sehingga tidak ada alasan apapun yang dibuat oleh aparaturnya. *Ketiga*, pemohon ijin mendapatkan perlakuan sama yang diberikan oleh aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat didalam pelayanan pendaftaran Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP tidak membeda-bedakan status pemohon ijin maupun pebedaan-perbedaan lainnya. *Keempat*, pemohon ijin mendapatkan pelayanan yang jujur dari aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat terhadap masyarakat yang akan mengurus pendaftaran Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf Bidang Administrasi BPPT Provinsi Jawa Barat, dalam menjaga dan mendapat kepercayaan pemohon ijin

maka BPPT Provinsi Jawa Barat melaksanakan asas-asas sebagai berikut: *pertama transparan,* yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami dan dimengerti.

Kedua akuntabel, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sesuai dengan peraturan perundang-undangan, *ketiga pertisipatif*, yaitu mendorong peran serta pemohon ijin usaha di Provinsi Jawa Barat dalam penyelenggaraan transportasi umum dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, *keempat profesional*, dalam memproses pendaftaran Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP melibatkan keahlian yang diperlukan, baik validasi administratif maupun verifikasi lapangan.

Berdasarkan penjelasan tersebut jelas bahwa BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan dalam bidang ijin transportasi umum lintas kota dalam provinsi melalui implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDPbertujuan meningkatkan pelayanan terhadap pemohon ijin transportasi umum lintas kota di Provinsi Jawa Barat. Oleh karena itu, peranan BPPT Provinsi Jawa Barat dalam menciptakan kejelasan informasi dalam pelaksanaan tugas pemberian pelayanan pendaftaran Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP harus jelas dan dapat di pertanggung jawabkan.

Penyampaian komunikasi di BPPT Provinsi Jawa Barat, pada kenyataannya dilakukan dengan jelas dan mudah dimengerti. Adanya sedikit

sistem informasi berupa *website* dapat lebih membantu aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dalam meberikan dan meningkatkan pelayanan terhadap pemohon ijin yang mebutuhkan informasi tentang permohonan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP

4.1.3 Konsistensi Dalam Implementasi Kebijakan Tentang Pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat

Kebijakan yang dibuat oleh BPPT Provinsi Jawa Barat harus konsisten terhadap tujuan yang telah ditentukan, jangan sampai kebijakan yang dibuat oleh pemerintah melanggar dari ketentuan di dalam pelaksanaannya. Dalam pelaksanaannya permohonan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP sesuai dengan ketetapan peraturan yang telah ditentukan, peraturan tersebut berupa Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 7 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu.

Meningkatkan pelayanan terhadap pemohon ijin salah satunya dengan terlaksananya konsistensi kebijakan yang di buat oleh aparatur, tujuan yang akan dicapai untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan konsistensi kebijakan yaitu agar terciptanya tertib administrasi. Oleh karena itu, konsistensi kebijakan sudah tidak diragukan lagi dan tentunya dalam pelaksanaan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP juga harus sesuai

berdasarkan peraturan-peraturan yang ada sehingga dapat dipertanggung jawabkan.

BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan salah satunya adalah memberikan pelayanan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP, maka diperlukan landasan hukum untuk memberikan pelayanan tersebut. Berdasarkan peraturan yang berlaku, tata cara maupun prosedur pelayanan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP yang sudah ada selanjutnya dijadikan pedoman pelayanan.

Kejelasan landasan hukum dalam proses pelayanan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP telah ditetapkan dasar hukumya yaitu Sesuai dengan Keputusan Menteri No.35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dijalan Dengan Angkutan Umum lalu Perda Provinsi Jawa Barat No.3 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan bahwa setiap orang pribadi dan atau badan hukum yang akan menyelenggarakan pelayanan angkutan penumpang umum dalam wilayah tertentu harus mendapatkan izin trayek dari daerah terkait dengan mengajukan Surat Permohonan Persetujuan Izin Trayek melalui Dinas atau Badan yang mengeluarkan Surat Keputusan Izin Trayek dan Kartu Pengawasan Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) dan Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 16 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu. Pengurusan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP tidak dapat melanggar peraturan yang telah dibuat, karena ijin tersebut sudah dilindungi oleh landasan hukum yang sangat kuat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sub Bagian Administrasi Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat mengenai konsistensi dalam pembuatan ijin AKDP mengatakan:

> "Dalam pembuatan perijinan AKDP ini kami konsistensi dengan aturan-aturan yang berlaku disini. Dimulai dari siapa saja yang harus melaksakannya, berapa lama pembuatannya, berapa tarifnya. Hal ini agar dapat terus mendapatkan kepercayaan dari masyarakat".(12/7/2012)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa dalam melaksanakan kebijakan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP staf aparatur melaksakannya berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku, sehingga tidak menyimpang dari peraturan-peraturan yang dijadikan landasan hukum dalam pelaksanaan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP tersebut. Konsistensi penyampaian informasi yang dimaksud adalah dengan diadakannya secara terus menerus setiap ada perubahan informasi perijinan, staf yang bertugas di bagian informasi perijinan tersebut akan selalu melakukan perubahan informasi perijinan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat sesuai arah dan tujuan yang akan dicapai.

Penetapan staf dibagian Informasi ini dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan yang prima dan bermanfaat. Manfaat yang diperoleh dengan adanya staf dibagian informasi perijinan ini antara lain: *pertama*, pemohon ijin merasa mudah dalam pengurusan pendaftaran tanah dan pembuatan berbagai urusan pertanahan. *Kedua*, pelayanan pendaftaran Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP dan pembuatan berbagai dokumen lainnya yang dapat

diselenggarakan dengan lebih merata dan dapat menjangkau seluruh masyarakat khususnya di para pemohon ijin d wilayah Provinsi Jawa Barat.

Ketiga, pemohon ijin terlindungi dan merasa aman dalam memperoleh pelayanan pendaftaran dan pembuatan berbagai dokumen Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP. *Keempat*, pelayanan pendaftaran dan pembuatan berbagai dokumen Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP dapat diselenggarakan secara komprehensif melalui pelayanan satu atap di BPPT Provinsi Jawa Barat dan pembiayaan pendaftaran dan pembuatan berbagai dokumen lebih efisien dan efektif karena adanya tarif yang jelas dan resmi dari Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan peraturan yang berlaku.

Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan berbagai dokumen Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDPdi BPPT Provinsi Jawa Barat yang semakin baik menjadi tugas pemerintah umumnya dan BPPT Provinsi Jawa Barat khususnya, untuk terus diupayakan dengan kemampuan dan keterbatasan sumberdaya yang dimiliki, guna merespon berbagai perubahan, tuntutan yang terus tumbuh dan berkembang dalam masyarakat. Pelaksanaan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat, sudah konsisten sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adanya peraturan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik telah mendorong aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat untuk tidak melanggar dari ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Dalam melaksanakan implementasi kebijakan tentang pembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat sebagai pelaksana kebijakan sudah berkonsisten dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mereka dalam menjalankan tugasnya tersebut tidak menyimpang dari ketentuan peraturan-peraturan yang berlaku. Pihak pelaksana kebijakan tetap konsisten dalam menjalankan tugasnya dan juga konsisten dalam memberikan pelayanan kepada aparatur Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat pada khususnya dan kepada pemohon ijin pada umumnya. Wujud konsistensi yang dilakukan oleh aparatur Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat adalah dengan selalu diadakannya secara terus menerus setiap ada perubahan data pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan konsistensi dalam penyampaian data yang dilakukan oleh aparatur Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat sudah berjalan dengan baik. Ini dibuktikan dengan diadakannya secara terus menerus setiap ada perubahan data pegawai maupun prosedur pelaksanaan tersebut akan selalu melakukan *entry data* dan *up date data.*

4.2 Sumber Daya Implementasi Kebijakan Tentang Pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat

Sumber daya merupakan faktor pendukung dalam sebuah pencapaian tujuan, baik berupa manusia, dana, maupun fasilitas. Manusia merupakan makhluk yang mempunyi akal, maka dari itu diperlukan manusia yang berkualitas

secara pendidikan untuk menjalankan sebuah perangkat/alat dalam sebuah pekerjaan di bantu dengan fasilitas yang mendukung yang diperoleh dari dana yang telah disediakan. Bila salah satunya tidak dapat berjalan maka akan menghabat sebuah tujuan.

Sumber daya dalam implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat merupakan kebutuhan yang mutlak harus dilaksanakan pada setiap bagian melalui perwujudan dan interaksi yang sinergis, sistematis dan terencana atas dasar kemitraan. Pengembangan sumber daya kebijakan di Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat diarahkan kepada pembentukan birokrasi bermartabat. birokrasi pemerintahan yang bersih, makmur, taat dan bersahabat. Bersih dalam arti bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), makmur dalam arti mampu memenuhi kebutuhan dasar dan berkeinginan untuk mencapai kehidupan dan penghidupan yang lebih baik. Taat dalam arti birokrasi memahami dan mentaati serta menjalankan norma-norma agama dan budaya serta peraturan-peraturan yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan pemerintahan, bersahabat dalam arti mampu bersosialisasi, memberikan teladan dan menjadi panutan masyarakat serta ramah dan bersahabat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain melakukan kebijakan yang sifatnya normatif, untuk meningkatkan kualitas SDM aparatur dan untuk menumbuhkan sikap *entrepreneur* serta kompetisi yang sehat diantara aparatur. Selaim itu juga ditawarkan pola tender jabatan (*job tender*) kepada aparatur yang dinilai memiliki kemampuan untuk menduduki suatu jabatan. Kebijakan ini dilakukan mengingat selama ini,

kebijakan mutasi aparatur masih menjadi sumber kerisauan jajaran aparatur, terutama bagi aparatur yang sudah menduduki jabatan. Indikasi *like and dislike* senantiasa menjadi isu yang menyertai setiap mutasi pegawai. Bila tidak dikelola dengan baik, isu ini dapat mengancam solidaritas serta soliditas aparatur. Bahkan tidak jarang mutasi dijajaran aparatur dapat berakibat buruk secara politis dan menjadi medan tarik menarik antara kepentingan politis dengan kepentingan profesional aparatur itu sendiri.

Pengembangan aparatur bertujuan agar aparatur dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dalam melaksanakan tugasnya. Pengembangan sumber daya aparatur diterapkansupaya aparatur mendapatkan pelatihan khusus dalam implementasi kebijakan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat. Dalam pelaksanaannya kebijakan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP sangat membutuhkan aparatur yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasionalkan dan mengaplikasikan data-data yang tersimpan dalam *server data base.*

Sumber daya informasi atau infrastruktur, merupakan salah satu sumber daya penentu keberhasilan implementasi kebijakan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat. Sumber daya informasi/infrastruktur di Bidang PerhubunganBPPT Provinsi Jawa Barat bersumber dari anggaran BPPT Provinsi Jawa Barat. Ini merupakan salah satu usaha pemerintah Provinsi dalam meningkatkan pelayanan.

Sumber daya waktu, sumber daya waktu merupakan bagian dari kepastian pelayanan, dengan ketepatan waktu yang tepat maka respon aparatur terhadap kepuasan pelayanan akan meningkat. Waktu merupakan acuan dari lamban atau tidaknya proses pelayanan. Sebagai upaya reformasi birokrasi dalam upaya meningkatkan percepatan pelayanan kepada pemohon ijin pada kususnya. Sumber daya kebijakan di Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat meliputi: sumber daya aparatur, sumber daya informasi atau infrastruktur dan sumber daya waktu.

Dalam pelaksanaan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat, terdapat sumber - sumber kebijakan yang dapat menentukan keberhasilannya dalam menciptakan efisiensi kerja. Sumber-sumber kebijakan tersebut antara lain sumber daya manusia, sumber daya finansial atau modal dan sumber daya waktu, dan wewenang, untuk lebih jelas mengenai sumber-sumber kebijakan tersebut dapat di lihat sebagai berikut:

4.2.1 Sumber Daya Manusia (SDM) atau Aparatur Dalam Implementasi Kebijakan Tentang Pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat

Sumber daya manusia di BPPT Provinsi Jawa Barat merupakan unsur yang penting dalam pelaksanaan sebuah kebijakan khususnya kebijakan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP, karena staf aparatur yang akan melaksanakan kebijakan dengan menggunakan fasilitas

yang telah disediakan. BPPT Provinsi Jawa Barat terus meningkatkan mutu dari SDM yang tersedia melalui perekrutan staf baru yang memahami di bidang yang diperlukan, tujuannya gar BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon ijin dapat terlaksana dengan maksimal sesuai dengan motonya, yaitu: "PANTAS" (Profesional, Akuntabel, Normatif, Transparan, Andal dan Santun).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Koordinator Bidang Perhubungan berpendapat bahwa:

> "Sumber daya manusia di Bidang Perhubungan masih kurang dan harus ditambah khususnya yang mengerti tentang perijinan transportasi umum, biasanya mereka yang telah bekerja di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. Disini kami butuh staf yang bukan hanya mengerti tapi juga ulet, jujur dan rajin".(13/7/2012)

Berdarkan hasil pendapat dari Koordinator Bidang Perhubungan bahwa kriteria manusia yang dapat menunjang keberhasilan implementasi kebijakan terutama tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat, yaitu berpotensi, mempunyai keterampilan, pintar, terdidik dan terlatih serta siap sebagai pelaksana kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Ketua Koordinator Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat mengatakan bahwa ciri–ciri mutu SDM yang diperlukan BPPT Provinsi Jawa Barat dalam pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat yaitu, paham mengenai transportasi umum di Provinsi Jawa Barat dan memahami mengenai Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP. Kriteria

inilah yang merupakan tahap berikutnya yang mampu menciptakan suatu produktivitas hasil kerja yang maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian, SDM dalam pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat belum bisa dikatakan cukup memenuhi kebutuhan yang diperlukan. Sumber daya manusia yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat khususnya di Bidang Perhubungan, yaitu: terdapat 15 staf yang berada di Bidang Perhubungan yang di pimpin oleh Ketua Koordinator Bidang Perhubungan. Semua staf tersebut menanganiproses pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP dan belum ada staf khusus di Bidang Perhubungan yang berada dibidang komputerisasi. Staf yang memahami bidang komputerisasi hanya terdapat empat staf tenaga kontrak yang menangani semua sistem komputer di BPPT Provinsi Jawa Barat

Jumlah staf di Bidang Perhubunganbelum sesuai dengan kriteria yang diharapkan.Masih banyaknya staf yang tidak sepenuhnya menguasai komputerisasi dan tidak adanya staf khusus untuk Bidang Perhubungan yang ahli dalam operasionalisasi komputer yang dapat menunjang keberhasilan tujuan dari pelaksanaan implementasi kebijakan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDPdi Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat. Oleh karena itu dalam pelaksanaan perekapan data dari pemohon Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP belum terlaksana dengan maksimal, untuk mengatasinya BPPT Provinsi Jawa Barat melakukan langkah penyeleksian pegawai yang ahli dalam bidang komputer yang dapat mendukung keberhasilan tujuan tersebut.

Jumlah personil tersebut masih belum memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi BPPT khususnya dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP, sehubungan dengan akan dibentuknya unit layanan izin dan non izin di wilayah-wilayah potensial (outlet), serta sejumlah personil yang dibutuhkan untuk operasionalisasi *Site Mobile Service* (SMS). Sehingga jumlah personil yang proporsional dan mutlak untuk dapat terpenuhi di tahun 2012 ini sebanyak 102 orang dengan standar kompetensi yang sesuai dengan tugas dan jabatan yang dibutuhkan.

Sumber daya manusia yang menguasai komputer atau ahli komputer hanya sebagian saja, jumlah tenaga ahli komputer belum memadai dengan yang diperlukan. Sumber daya manusia yang diperlukan adalah mereka yang ahli komputer karena akan dijadikan sebagai operator atau tenaga ahli komputerisasi. Oleh karena itu adanya kriteria khusus tersebut, karena masih adanya kendala pada bagian pengoperasionalan komputer. Selanjutnya akan ada bimbingan dari pihak BPPT Provinsi Jawa Barat dalam pelaksanaan program kinerjanya, jadi mereka akan diberikan petunjuk terlebih dahulu agar mereka mengerti pengoprasionalisasiannya setelah itu mereka akan diberikan kesempatan untuk mempraktikannya.

Upaya yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat dalam pengadaan menyediakan ahli komputerisasi diantaranya adalah dengan memperkerjakan tenaga lepas yang berkompeten dalam pengoperasian komputerisasi yang berjumlah empat orang. Namun dengan belum adanya ahli komputerisasi di

Bidang Perhubungan belum dapat bekerja maksimal dikarenakan mereka hanya tenaga lepas yang tidak tentu jadwal kerjanya. Sumber daya manusia yang berpotensi di bidang komputerisasi diperlukan karena dapat memberikan dukungan mengenai keberhasilan pelaksanaan implementasi kebijakan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat.

Hal tersebut dikarenakan akan sesuai dengan kenyataan yang diperlukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat, karena dalam pelaksanaan perekapan data pemohon Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan dalam berbagai hal, diantaranya adanya keterbatasan sumber daya manusia yang mampu mendukung kebeberhasilan pelaksanaan dalam bidang komputerisasi untuk perekapan data pemohon Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP.

4.2.2 Sumber Daya Informasi Dalam Implementasi Kebijakan Tentang Pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat

Sumber daya informasi yang ada di Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat merupakan suatu sistem teknologi untuk memfasilitasi keberhasilan implementasi kebijakan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan hasil

wawancara dengan Ketua Koordinator Bidang Perhubungan mengenai sumber daya informasi mengatakan:

> ”Sumber daya informasi disini sudah disediakan *website* BPPT Provinsi Jawa Barat yang didalamnya terdapat persyaratan tentang pembuatan ijin AKDP. Dalam menyampaikannya kami harus akurat dalam menyampaikan informasi maupun dalam pembuatan ijin, kami harus tepat waktu dalam proses pembuatannya, dan terakhir harus relavan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan”.(13/7/2012)

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP oleh aparatur, yaitu: *pertama* akurat, bahwa aparatur Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat dalam menyampaikan berkas-berkas mengenai pembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP harus benar berdasarkan apa yang dibutuhkan. *Kedua* yaitu tepat waktu, bahwa dalam pembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP waktu mengenai selesainya proses pembuatan yang harus sesuai dengan yang telah ditentukan. *Ketiga* relevan, bahwa hasil dari proses pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP yang mempunyai kepastian hukum bagi pemohon ijin.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon ijin mengatakan:

> ”Informasi yang diberikan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat sudah baik, saya mendapatkan informasi dari website mengenai persyaratan dan saya juga menanyakan ke bagian informasi dan mereka menjelaskannya dengan jelas dan rinci dimulai dari persyaratan apa saja hingga biaya yang harus dikeluarkan”.(13/7/2012)

BPPT Provinsi Jawa Barat menyediakan sumber daya informasi melalui program *website* khususnya bagi pemohon Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP yang ingin mengetahui persyaratan pembuatan ijin. Hal ini dikarenakan pemohon ijin yang ingin mengetahui persyaratan pembuatan Surat

Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP tidak harus datang langsung ke BPPT Provinsi Jawa Baratdan dapat melihat informasinya di situs tersebut. Program *website* tersebut menjelaskan mengenai gambaran umum BPPT Provinsi Jawa Barat dan persyaratan perijinan.

Selain dari website resmi BPPT Provinsi Jawa Barat terdapat Loket Informasi yang tersedia bagi pemohon ijin yang akan menanyakan mengenai pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP. Terdapat tiga loket informasi yang disediakan agar pelayanan informasi kepada pemohon ijin cepat terlaksanakan. Loket informasi tersebut terdapat no antrian yang fungsinya untuk menjaga ketertiban dalam antrian pemohon ijin.

Sumber daya informasi dalam pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP dalam pelaksaannya tidak saja diberikan oleh aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat, tetapi harus bekerja sama dengan pemohon ijin dalam melakukan proses perijinan. Di mana pemohon ijin memberikan syarat-syarat perijinan secara lengkap dan benar dan juga pemohon ijin diharuskan mematuhi peraturan yang berlaku.

Sumber daya informasi dalam pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat dalam pelaksanaannya didapat dari: *pertama* sumber daya manusia, baik aparatur dan masyarakat yang melakukan proses perijinan. *Kedua* sumber daya peralatan, berupa komputerisasi. *Ketiga* sumber daya anggaran, yakni anggaran rutin untuk biaya pemeliharaan komputerisasi, program internet dan sumber daya peralatan

lainnya yang mendukung proses pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP.

Berdasasarkan hasil wawancara diatas mengenai sumber daya informasi di BPPT Provinsi Jawa Barat dalam proses pembuatan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP sudah dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari website resmi yang disediakan untuk para pemohonm ijin agar mengetahui persyaratan apa saja yang harus dilengkapi. Terdapat loket informasi yang dilengkapi dengan nomor antrian yang berguna bagi masyarakat yang datang langsung ke BPPT Provinsi Jawa Barat

4.2.3 Sumber Daya Anggaran Dalam Implementasi Kebijakan Tentang Pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat

Sumber daya anggaran merupakan dana yang dialokasikan oleh pemerintah pusat kepada setiap pemerintahan daerah untuk membeli kebutuhan yang diperlukan dalam melaksanakan sebuah kebijakan. Sumber daya anggaran sangat penting hubungannya dengan pelaksanaan sebuah kebijakan karena di zaman sekarang tekhnologi sangat diperlukan dan tekhnologi harus dibeli dengan dana yang telah disediakan.

Sumber daya anggaran di BPPT Provinsi Jawa Barat menjadi sumber kewenangan Sub bagian Tata Usaha dan diserahkan ke bagian urusan Perencanaan dan Keuangan. Kewenangan yang diserahkan ke bagian urusan Perencanaan dan Keuangan untuk mengurus sumber daya anggaran sudah tepat.

Hal ini dikarenakan anggaran harus dikelola oleh para aparatur yang mengetahui benar-benar tentang bidangnya, agar sumber daya anggaran dapat digunakan untuk membiayai operasionalisasi pelaksanaan kebijakan di bidang proses pembuatan perijinan di BPPT Provinsi Jawa Barat khususnya pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf Sub Bagian Umum mengatakan:

> "Dalam pengadaan fasilitas staf Sub Bagian Umum membuat Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU) lalu akan kita sesuaikan dengan standar harga barang di lapangan. Lalu setelah itu kita ajukan Rencana Kerja Anggaran oleh BAPEDA. Bila disetujui kita realisasikan setelah menjadi Dokumen Pelaksanan Anggaran (DPA) dengan mengacu kepada Perpres No.54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Oleh Pemerintah".(13/07/2012)

Sumber daya anggaran yang dikeluarkan oleh bagian urusan perencanaan dan keuangan mengacu pada Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU). RKBU adalah suatu daftar yang berisikan anggaran atau fasilitas yang diperlukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat. Dalam RKBU dapat diketahui anggaran yang harus diprioritaskan dan dibutuhkan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat. Adanya DIPA menjadikan BPPT Provinsi Jawa Barat melakukan tertib administrasi pengelolaan sumber daya anggaran.

Selanjutnya setelah RKBU disetujui oleh Staf Tata Usaha dibuat Rencana Kerja Anggaran (RKA) yang akan selanjutnya disetujui oleh BAPPEDA untuk menjadi Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA). DPA berisikan mengenai jumlah barang yang di butuhkan dan dana yang dialokasikan yang selanjutnya akan direalisasikan dengan pembelian barang unit/fasilitas yang diperlukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf bagian Tata Usaha mengenai sumber daya anggaran dan realisasi pendapatan dan belanja BPPT Provinsi Jawa Barat, pelaksanaannya sebagai berikut: *pertama,* sumber daya anggaran gaji, honorarium dan tunjangan, merupakan anggaran bulanan yang harus diberikan kepada aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat setelah disetujui oleh Mentri Pemberdayaan Aparatur Negara. Dengan adanya gaji, honorarium dan tunjangan diharapkan aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat khususnya Bidang Perhubungan memiliki sikap dan perilaku tinggi dalam melaksanakan kebijakan dan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku, sehingga tidak mengambil sumber daya anggaran yang tidak sesuai dengan RKBU.

Kedua, sumber daya anggaran operasional perkantoran. Aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat mengeluarkan anggaran untuk penyelenggaraan operasional perkantoran, seperti: anggaran untuk pembinaan administrasi pengelolaan kepegawaian, contohnya: pembuatan surat keluar, dan pelatihan kepegawaian. Anggaran untuk perawatan dan pengadaan sumber daya peralatan kantor, contohnya: perawatan komputer dan printer, pemasangan dan pembayaran program internetdan pemeliharaan kendaraan inventaris.

Anggaran untuk penyelenggaraan perpustakaan, kearsipan dan dokumentasi, contohnya: pembelian buku yang berhubungan dengan perijinan, lemari buku dan rak arsip. Anggaran untuk perawatan ruang pelayanan dan loket, contohnya: perawatan kursi tunggu bagi masyarakat yang melakukan perijinan, anggaran rutin untuk pemeliharan sistem komputer dan perawatan peralatan kantor, contohnya: melakukan penginstalan dan yang lainnya. Tujuan BPPT

Provinsi Jawa Baratmengeluarkan anggaran operasional perkantoran untuk kelangsungan kinerja aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat khususnya di bagian Bidang Perhubungan.

Ketiga, sumber daya anggaran pengelolaan tata laksana perijinan, anggaran yang dikeluarkan oleh aparatur Kantor BPPT Provinsi Jawa Barat harus sesuai dengan kebutuhannya. Sumber daya anggaran pengelolaan tata laksana perijinan, seperti: anggaran untuk pelaksanaan 59 jenis ijin dan 52 jenis non ijin, contohnya: anggaran pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP.

Aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dalam melakukan proses pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP mengeluarkan anggaran diantaranya untuk pengumpulan data fisik, dimana anggaran yang dikeluarkannya untuk pemeriksaan kelapangan dan aparatur Bidang Perhubungan memerlukan anggaran untuk kendaraan ke lapangan dimana lokasi dari angkutan tranportasi umum dan jalur trayek yang akan dilewati dari pemohon pemohon ijin.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa gaji, honorarium dan tunjangan aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat diberikan berdasarkan golongan dan jabatan. Sumber daya anggaran sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua program memerlukan modal yang tidak sedikit. Oleh karena itu kesiapan modal sangat diperlukan, seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi lainnya. Modal sangat diperlukan dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP, karena

dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan modal atau dana. Anggaran tersebut selain digunakan untuk keperluan yang telah dijelaskan di atas, anggaran juga digunakan untuk pengadaan sarana-prasarana, jaringan komputer, pengadaan jaringan komunikasi berbasis *data base* dan tentunya pengadaan jaringan internet.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa pelaksanaan sumber daya anggaran pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Baratberasal dari: *pertama*, anggaran pendapatan yang diperoleh dari masyarakat pemohon ijin. Masyarakat pemohon ijin yang akan melakukan proses pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP harus membayar biaya permohonan proses pembuatan di loket tiga (loket pembayaran). Sumber daya anggaran dari masyarakat pemohon ijin digunakan oleh aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat untuk melakukan proses pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP dimulai dari pendaftaran, pengecekan dokumen-dokumen pemohon ijin AKDP sampai pengecekan ke lapangan.

Kedua, sumber daya anggaran belanja yang harus dibuat oleh BPPT Provinsi Jawa Barat yang selanjutnya untuk melengkapi sarana dan prasarana kantor, guna meningkatkan pelayanan dan kinerja aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat khususnya di Bidang Perhubungan. Sumber daya insentif di BPPT Provinsi Jawa Barat didasarkan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) dan harus diatur dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, anggaran merupakan faktor yang sangat penting dalam implementasi Sistem Informasi Pertanahan dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran tanah, karena tanpa adanya anggaran yang

banyak maka implementasi Sistem Informasi Pertanahan tersebut tidak akan terlaksana dengan baik.

Implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP dilihat berdasarkan sumber daya insentif atau anggaran di BPPT Provinsi Jawa Barat sudah dikatakan cukup tetapi jika melihat zaman tekhnologi yang semakin maju, maka sumber daya anggaran di BPPT Provinsi Jawa Barat harus di tambah dan ditingkatkan. Sumber daya anggaran di BPPT Provinsi Jawa Barat perlu ditingkatkan dikarenakan untuk terciptanya pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan lengkap.

4.2.4 Sumber Daya Fasilitas Dalam Implementasi Kebijakan Tentang Pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat

Sumber daya fasilitas merupakan alat penunjang sebuah keberhasilan, fasilitas tersebut dapat berupa alat tekhnologi berupa komputer, telepon, printer dan lain-lain. Implementasi sebuah kebijakan tidak akan berhasil tanpa didukung dengan sumber daya peralatan yang lengkap dan memadai. Peralatan umum dan khusus di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat sebagai pelaksana kebijakan sangat dibutuhkan untuk kepentingan tertentu. Penyiapan peralatan umum diarahkan pada perbaikan kondisi lingkungan kerja, sepertiadanya kenyamanan untuk bekerja. Kondisi kerja yang nyaman harus ditunjang oleh peralatan yang lengkap dan terpelihara.

BPPT Provinsi Jawa Barat memiliki 4 loket yang terdiri dari, yaitu: loket satu sebagai loket informasi, loket dua sebagai loket pendaftaran, loket tiga sebagai loket pembayaran dan loket empat sebagai loket pengambilan dari surat perijinan. Adanya empat loket yang tersedia tersebut tujuannya untuk terciptanya kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon ijin. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sub Bag Umum mengatakan:

> ”Fasilitas yang kami miliki dalam pelayanan kepada masyarakat yaitu tersedianya runagan tunggu, loket perijinan yang terdiri dari loket informasi, administrasi dan pengambilan ijin. Kursi tunggu yang disusun rapih, mushola, kamar mandi”.(13/07/2012)

Hasil wawancara dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian bahwa BPPT Provinsi Jawa Barat memiliki fasilitas pelayanan, yaitu: kursi tunggu dan padanya musholah. Adanya loket dan ruang pelayanan, tujuannya selain untuk terciptanya kenyamanan aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan kepada pemohon ijin, pemohon ijin juga merasa nyaman berada di BPPT Provinsi Jawa Barat sehingga dapat meningkatkan pelayanan pembuatan surat ijin khususnya Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP. Berdasarkan hasil wawancara dengan Koordinator Bidang Perhubungan mengatakan:

> ”Fasilitas di Bidang Perhubungan untuk pembuatan ijin AKDP yaitu terdapat komputer yang berjumlah sembilan unit dan tiga perangkat printer yang satu diantaranya adala printer khusus untuk mencetak surat ijin AKDP. Tapi fasilitas tersebut masih kurang khususnya dibagian printer karena pembuatan ijin AKDP adalah yang paling banyak di BPPT Provinsi Jawa Barat”.(13/7/2012)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sumber daya peralatan khusus yang harus berada diBidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat, yaitu: *Pertama*,

perangkat komputer yang dilengkapi program internet, pada jaman globalisasi perangkat komputer merupakan sumber daya peralatan terpenting yang harus ada di setiap lembaga pemerintahan, khususnya di Bidang PerhubunganBPPT Provinsi Jawa Barat. Tidak semua kegiatan di Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat menggunakan program komputer. Kegiatannya bisa dilakukan secara manual dengan tulis-menulis dan menggunakan mesin tik. Walaupun demikian sumber daya perangkat komputer yang dilengkapi dengan internet di Bidang PerhubunganBPPT Provinsi Jawa Barat diharuskan lengkap dan memadai.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara bahwa sumber daya peralatan komputer yang berada Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat, yaitu sembilan perangkat komputer yang dilengkapi internet agar bisa terhubung satu komputer dengan yang lainnya. Satu komputer *server* sebagai pengatur komputer lainnya dan delapan perangkat kumputer lainnya hanya sebagai pelaksanaan pembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP.

Sumber daya peralatan perangkat komputer tidak saja sebagai penunjang kerja aparatur Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat dalam pembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP, tetapi digunakan sebagai sumber daya informasi bagi pemohon ijin yang akan melakukan proses ijin tersebut. Sumber daya peralatan komputer diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan yang diberikan kepada pemohon ijin.

Peralatan komputer yang dilengkapi dengan program internet, tujuannya untuk menambah wawasan bagi aparatur khususnya di Bidang Perhubungan

BPPT Provinsi Jawa Barat khususnya mengenai perkembangan transportasi umum di Provinsi Jawa Barat. Adanya program Internet juga dapat digunakan untuk menanggapi pertanyaan, saran dan pengaduan dari masyarakat pemohon izin yangmengirimkane-mail melalui situs *www.bpptjabarprov.go.id.* Pemasangan program internet dapat juga dimanfaatkan untuk penghematan biaya, karena dapat dengan cepat mengirim pesan ke lembaga pemerintah lainnya.

Kedua, mesin printer merupakan alat cetak suatu dokumen atau lainnya ke atas sebuah kertas. Mesin ini sangat penting dikarenakan salah satu alat dari pendukung keberhasilan sebuah kebijakan dengan menghasilkan sebuah dokumen dari kertas agar secara sah bisa digunakan sebagai kepentingan tertentu. Berdasarkan hasil penelitian di Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat memiliki mesin printer yang terdiri dari tiga perangkat. Satu mesin printer khusus untuk mencetak Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP yang memiliki jenis kertas yang berbeda dari mesin printer lainnya dan dua mesin printer lainnya hanya untuk mencetak dokumen biasa.

Ketiga, peralatan telepon kantor, bedasarkan penelitian tidak terdapat telepon yang ada di bagian Bidang Perhubungan, hal ini dikarenakan jarak yang cukup dengan kantor bagian *front office* BPPT Provinsi Jawa Barat yang pertama kali dokumen diterima dari pemohon ijin yang kemudian di serahkan kepada masing-masing bagian khususnya di bagian Bidang Perhubungan. Tujuan adanya peralatan telepon kantor untuk memudahkan aparatur dalam berkomunikasi dengan pihak lain tentang pekerjaan. Pengawasan dalam penggunaan telepon harus dilakukan, dikarenakan penggunaan telepon ditujukan untuk mempermudah

komunikasi suatu hal yang berhubungan dengan pekerjaan, bukan digunakan untuk keperluan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan.

Keempat, peralatan lemari dan rak arsip dari besi, banyaknya data pendaftaran pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP menyebabkan aparatur di Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat memerlukan penambahan lemari, supaya berkas-berkaspemohonijin dapat disimpan secara aman dan rapi. *Kelima*, kendaraan roda 2 dan roda 4, adanya penambahan kendaraan salah satunya untuk mempermudah pengiriman dokumen yang tidak bisa dikirim lewat mesin *fax* atau *e-mail*.

Sumber daya peralatan pengadaan *inventaris* barang BPPT Provinsi Jawa Barat sebagaimana dijelaskan di atas, sumber daya anggarannya berasal dari anggaran belanja BPPT Provinsi Jawa Baratdan anggaran tersebut dimasukan ke dalam DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran), sehingga tidak mengganggu anggaran-anggaran lainnya. Adanya sumber daya peralatan yang diperlukan akan mempermudah dan mempercepat aparatur BPPT Provinsi Jawa Baratkhususnya di Bidang Perhubungan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon ijin.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sumber daya peralatan khususnya di bagian Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat yang menunjang proses pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP yaitu: tersedianya lemari penyimpanan berkas-berkas pemohonan ijinyang tersusun rapih dan ditunjang dengan kondisi lingkungannya yang nyaman.Sumber daya peralatan elektronik dapat juga menunjang keberhasilan pelaksanaan pembuatan

Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP dalam meningkatkan pelayanan izin transportasi umum lintas provinsi di Jawa Barat,

Namun sumber daya peralatan tersebut masih kurang cukup memenuhi syarat untuk terlaksananya keberhasilan implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDPdi BPPT Provinsi Jawa Barat secara maksimal. Khususnya di bagian mesin printer khusus mencetak Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP. Alat ini masih harus ditambah karena dengan banyaknya pemohon ijin diseluruh Provinsi Jawa Barat yang mendaftar pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP yang dilaksanakan di BPPTProvinsi Jawa Barat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pemohon ijin mengatakan:

> "Fasilitas yang disediakan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat sudah baik dan nyaman ruang tunggunya. Tersedianya televisi diruangan tunggu dan juga loket informasi,nomor antrian dan adanya satpam membuat keadaan menjadi lebih nyaman dan aman".(17/7/2012)

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai fasilitas yang disediakan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat untuk melakukan permohonan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP, yaitu: *Pertama*, tersedianya nomor antrian dan loket-loket berdasarkan fungsinya membuat pelayanan pendaftaran menjadi lebih tertib. *Kedua*, tersedianya ruangan tunggu dengan kursi yang rapih dan AC membuat pemohon ijin dalam menuggu proses pendaftaran menjadi lebih nyaman. *Ketiga*, tersedianya lahan parkir yang cukup luas bagi pemohon ijin yang membawa kendaraan pribadi.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa adanya kondisi lingkungan kerja yang baik dengan loket dan ruang pelayanan yang ditata rapih pula, dan juga adanya sumber daya peralatan elektronikyang lengkap diBPPT Provinsi Jawa Barat, tujuannya yaitu: *pertama,* bagi aparaturBPPT Provinsi Jawa Baratkhususnya di Bidang Perhubungan dapat mempermudahdan mempercepat kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon ijin. Hal ini dikarenakan didukung oleh keadaan lingkungan kerja menjadi nyaman dan tersedianya kelengkapan sumber daya peralatan BPPT Provinsi Jawa Barat khususnya di Bidang Perhubungan. *Kedua*, bagi pemohon ijin dengan tersedianya fasilitas yang baik akan menambah kenyamanan dalam proses melakukan permohonan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat.

4.3 Disposisi Dalam Implementasi Kebijakan Tentang Pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat

Disposisi merupakan kemauan, keinginan, dan kecenderungan sikap para pelaksana untuk melaksanakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan dapat diwujudkan. Disposisi ini akan muncul diantara para pelaksana, sehingga yang diuntungkan tidak hanya organisasinya saja tetapi juga diri sikap pelaksana tersebut.

Pengetahuan, pendalaman dan pemahaman akan menimbulkan sikap menerima, acuh tak acuh dan menolak terhadap kebijakan. Sikap menerima, acuh tak acuh dan menolak akan menimbulkan disposisi pada diri pelaksana kebijakan dan disposisi yang tinggi berpengaruh pada tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan tersebut.

Pemahaman tentang maksud dari standar dan tujuan kebijakan adalah penting, karena dengan pemahaman yang tinggi suatu implementasi kebijakan yang berhasil dapat jadi gagal ketika para pelaksana tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Sebaliknya, jika para pelaksana menyebar dan mendalam terhadap standar dan tujuan di antara mereka yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut merupakan suatu potensi yang besar terhadap keberhasilan implementasi kebijakan tersebut.

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat dapat dilihat melalui staffing birokrasi atau pengangkatan birokrat dan kewenangan. Dalam disposisi akan menentukan keberhasilan dari implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat yang merupakan kemauan, keinginan, dan kecenderungan sikap para pelaksana kebijakan untuk melaksanakan tugasnya secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan dapat diwujudkan. Pelaksanaan kebijakan tersebut akan berhasil bila para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Disposisi ini

akan muncul diantara para pelaksana, sehingga yang diuntungkan tidak hanya BPPT Provinsi Jawa Barat saja tetapi juga diri sikap pelaksana tersebut.

Staffing birokrasi atau pengangkatan birokrat dan kewenangan akan menimbulkan sikap menerima, acuh tak acuh dan sikap menolak dari aparatur terhadap kebijakan. Sikap menerima, acuh tak acuh dan sikap menolak dari aparatur akan menimbulkan disposisi pada diri pelaksana kebijakan dan disposisi yang tinggi berpengaruh pada tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan tersebut.

4.3.1 Staffing Birokrasi Dalam Implementasi Kebijakan Tentang Pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat

Staffing birokrasi atau pengangkatan birokrat di BPPT Provinsi Jawa Barat berdasarkan dari tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan yang tinggi mempengaruhi para pelaksana kebijakan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP yang ada pada BPPT Provinsi Jawa Barat, karena semakin tinggi tingkat pendidikannya, maka semakin tinggi pengetahuannya sehingga akan menciptakan badan pelaksana yang berkualitas.

Aparatur BPPT Provinsi merupakan penggerak atau pelaksana dari seluruh pelaksanaan kebijakan, untuk memperoleh atau meningkatkan mutu dari aparatur pemerintahan dapat dilakukan dengan beberapa hal, diantaranya adalah pelatihan dan apel pagi setiap hari guna memberikan arahan-arahan yang diberikan oleh

Kepala Badan kepada staf bawahannya yang diselenggarakan oleh BPPT Provinsi Jawa barat. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Ketua Koordinator Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat mengatakan:

> "Untuk menghasilkan perijinan yang baik maka diperlukan staf yang memiliki pemahaman tentang ijin itu. BPPT melakukan pendidikan kepada stafnya berdasarkan bidang perijinan yang dia ditempatkan agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksaan pembuatan ijin bagi masyarakat".(14/07/2012)

Upaya yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat khususnya di Bidang Perhubungan adalah dengan memberikan pendidikan mengenai perijinan transportasi umum kepada setiap staf yang ada pada Bagian Bidang Perhubungan untuk mendapatkan gambaran kedepannya mengenai masalah perijinan transportasi umum di Provinsi Jawa Barat. Upaya selanjutnya adalah dengan menyelenggarakan pelatihan – pelatihan yang wajib diikuti oleh aparatur yang ditunjuk untuk mengikutinya.

Diantaranya adalah pelatihan jabatan, pada pokoknya latihan jabatan dibagi menjadi dua, yang *pertama* adalah Latihan Pra Jabatan *(pre service trainning*) yaitu suatu latihan yang diberikan kepada calon pegawai negeri dengan tujuan agar ia dapat terampil melaksanakan tugas yang akan dipercayakan kepadanya. *Kedua* adalah Latihan Dalam Jabatan (*in service trainning*) yaitu suatu latihan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu, keahlian, kemampuan, dan keterampilan.

Pengangkatan jabatan berdasarkan pendidikan akan berpengaruh terhadap pengetahuan, pendalaman dan pemahaman akan menimbulkan sikap menerima, acuh tak acuh dan menolak terhadap kebijakan. Sikap menerima, acuh tak acuh

dan menolak akan menimbulkan disposisi pada diri pelaksana kebijakan dan disposisi yang tinggi berpengaruh pada tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat.

Pemahaman tentang maksud dari standar dan tujuan kebijakan adalah penting, karena dengan pemahaman yang tinggi suatu implementasi kebijakan yang berhasil dapat jadi gagal ketika para pelaksana tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Sebaliknya, jika para pelaksana menyebar dan mendalam terhadap standar dan tujuan di antara mereka yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut merupakan suatu potensi yang besar terhadap keberhasilan implementasi kebijakan tersebut.

Pemahaman para aparatur Bidang Perhubungan dapat dikatakan cukup baik, karena pemahaman dan pendalaman terhadap pelaksanaan perijinan transportasi umum cukup tinggi. Sehingga implementasi kebijakan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP dapat berjalan dengan baik dan dikatakan berhasil untuk melayani masyarakat khususnya di Bidang Perhubungan.

Pengetahuan yang tinggi juga akan menunjang terlaksananya pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP dengan tujuan meningkatkan pelayanan ijin transportasi umum kepada masyarakat. Kegiatan pelatihan aparatur Bidang Perhubungan Provinsi Jawa Barat yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang sedang mengurus ijin transportasi umum atau mengurus masalah lainnya yang

berhubungan dengan transportasi umum. BPPT Provinsi Jawa Barat mengadakan kegiatan penyuluhan terhadap aparaturnya, dengan tujuan agar setiap aparatur yang mengikutinya dapat menambah pemahaman dan pendalaman yang tinggi tentang pelayanan ijin transportasi umum.

Kegiatan ini dilaksanakan mengikuti pelaksanaan dari kegiatan rutin apel BPPT Provinsi Jawa Barat serta secara hirarkis maupun koordinatif dengan unit pelaksana tugas lainnya. Diadakannya kegiatan penyuluhan tersebut, maka para aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dapat melakukan kegiatannya sebagai berikut: *pertama*, memberikan pengertian tentang pentingnya masalah ijin transportasi umum, memberikan pengetahuan tentang ijin transportasi umum, memberikan kepastian yang menjadi landasan hukum ijin trasnportasi umum, ketegasan dan penjelasan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan kebijakan dan kegiatan BPPT Provinsi Jawa Barat. *Kedua*, Menggugah kesadaran masyarakat, menambah keyakinan dan membangkitkan motivasi.

Kegiatan yang telah dilakukan di atas bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat terhadap pemberian pelayanan. Hasil kegiatan tersebut dituntut kepada setiap aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat utnuk melaksanakannya. Hasil dari kegiatan tersebut walaupun belum maksimal, tetapi hasilnya sudah dirasakan. Hasil dari pelaksanaan kegiatan tersebut yaitu: *pertama,* masyarakat menghargai kepada aparatur yang sedang bertugas di bidang pelayanan informasi di BPPT Provinsi JAwa Barat. *Kedua,* masyarakat terdorong mematuhi aturan yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat dengan penuh kesadaran.

Ketiga, masyarakat merasa senang atas karya aparatur BPPT Provinsi JAwa Barat. *Keempat,* keterlambatan yang biasa ditemukan oleh masyarakat dapat dihindarkan, jadi dapat menumbuhkan percepatan kegiatan di BPPT Provinsi Jawa Barat. *Kelima,* adanya kelancaran di bidang pelayanan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP.

Berdasarkan keterangan dengan beberapa masyarakat yang sedang mengurus urusan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat, bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat. Kepuasan tersebut dikarenakan para aparaturnya benar-benar memahami dan mendalami apa yang telah menjadi tugas masing-masing aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat. Oleh karena itu, pelayanan yang dilakukan aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat Bandung menjadi lebih cepat, tepat, dan akurat.

Berdasarkan uraian di atas, jelas bahwa tingkat pendidikan yang dimiliki oleh setiap aparatur sangat berpengaruh dalam proses implementasi kebijakan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP pada BPPT Provinsi Jawa Barat, tingkat pendidikan yang tinggi diharapkan mampu mengetahui lebih banyak tentang gambaran umum transportasi umum di Provinsi Jawa Barat sehingga akselerasi pelayanan kepegawaian yang efektif dan efisian sehingga dapat membantu proses pelayanan kepada aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dan masyarakat dapat tercapai.

4.3.2 Kewenangan Aparatur Dalam Implementasi Kebijakan Tentang Pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat

Kewenangan di BPPT Provinsi Jawa Barat merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para pelaksana tidak terlegitimasi sehingga dapat menggagalkan proses pelaksanaan itu sendiri. Kewenangan diberikan kepada setiap staf BPPT Provinsi Jawa Barat untuk menjalankan fungsi dan tugasnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.Dalam pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP agar dapat terlaksana dengan baik harus didukung oleh kewenangan aparaturyang dimiliki oleh BPPT Provinsi Jawa Barat, untuk melakukan proses pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP.

BPPT Provinsi Jawa Barat berdasarkan Peraturan Gubernur No.16 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu mempunyai kewenangan untuk pelaksanaan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kewenangan BPPT Provinsi Jawa Barat dalam pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP, yaitu: *pertama,* mengajukan usulan ke Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat untuk melakukan penyempurnaan dan memberikan koridor hukum yang kuat dan sistematik mengenai masalah perizinan transportasi di Provinsi Jawa Barat. *Kedua*, memberikan respon-respon cepat dalam penyelesaian perijinan AKDP di Provinsi Jawa Barat.

Kewenangan di BPPT Provinsi Jawa Barat dilaksanakan berdasarkan tugas seksi-seksi bagian masing-masing dan setiap seksi-seksi bertanggung jawab atas tugasnya. Sumber daya manusia khususnya Bidang Perhubungan di BPPT Provinsi Jawa Barat mempunyai kewenangan dalam pelaksanaan proses pembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Koordinator Bidang Perhubungan mengenai kewenangan dalam pembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat, yaitu:

Pertama, dimulai dari Bagian Administrasi dalam mengecek kelengkapan berkas-berkas pemohon ijin, bila berkas persyaratan pemohon ijin tidak lengkap maka staf di Bagian Administrasi mempunyai wewenang untuk menolak permohonan dari awal pendaftaran. *Kedua,* bagian Bidang Perhubungan mempunyai wewenang untuk tidak memproses pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP bila berkas-berkas pemohon ijin yang telah diserahkan dari Bidang Administrasi belum lengkap atau tidak sesuai yang direkomendasikan oleh Dinas Perhubungan. *Ketiga,* Kepala BPPT sebagai pimpinan tertinggi di BPPT Provinsi Jawa Barat memiliki wewenang untuk tidak mensahkan surat yang telah diterbitkan oleh bagian Bidang Perhubungan bila terdapat kejanggalan ataupun kekeliruan yang disebabkan faktor teknis atupun non teknis.

Sikap kewenangan aparatur akan menunjukan sikap keterbukaan yang merupakan hal terpenting yang harus dimiliki oleh pelaksana aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat, kejujuran merupakan sifat terbuka apa adanya atau tidak

ditutup-tutupi. Sikap keterbukaan dalam melaksanakan implementasi kebijakan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat, berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan yaitu untuk akselerasi pelayanan kepegawaian yang efektif dan efisian sehingga dapat membantu proses pelayanan kepada karyawan BPPT Provinsi Jawa Barat khususnya dan kepada masyarakat pada umumnya. Melalui sikap terbuka atau jujur tersebut diharapkan dapat memberikan dampak yang baik terhadap proses kerja para karyawan BPPT Provinsi Jawa Barat.

Sikap keterbukaan yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat sudah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, hal tersebut terlihat melalui sikap keterbukaan dalam penyampaian/penyerahan informasi dokumen-dokumen pribadi setiap pegawai kepada aparatur Sub Bagian Kepegawaian sebagai pengelola dan selanjutnya akan dilakukan *data entry*. Sikap keterbukaan atau jujur tersebut dapat memberikan dampak baik yang dirasakan oleh pelaksana kebijakan, dalam hal ini BPPT Provinsi Jawa Barat sehingga sikap keterbukaan yang dilakukan BPPT Provinsi Jawa Barat telah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Sikap keterbukaan sebagai pelaksana kebijakan yang dimiliki oleh BPPT Provinsi Jawa Barat merupakan wujud nyata Pemerintah dalam kinerjanya melalui kebijakan-kebijakan *Good Government*, bersikap jujur dengan menginformasikan segala sesuatu yang berhubungan mengenai data diri atau karier dari aparatur pemeritahan. Hal tersebut dilakukan bertujuan agar tidak

menimbulkan penyimpangan terhadap pelaksanaan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP.

Selanjutnya adalah norma merupakan aturan-aturan bagi para pelaksana kebijakan, dengan adannya norma dapat membatasi sikap para pelaksana kebijakan agar tidak bertindak sewenang-wenang. Norma atau aturan tersebut jelas akan mempengaruhi sikap para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya, norma diperlukan agar dalam bertugas mereka tetap memperhatikan dan memperdulikan norma yang ada.

Norma sangat diperlukan oleh pelaksana kebijakan, karena dengan adanya norma para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan tugasnya dapat terstruktur dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Norma atau aturan juga dapat mempengaruhi sikap pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya, karena apabila mereka bertindak sewenang-wenang maka dengan adanya aturan tersebut dapat mencegah hal tersebut.

BPPT Provinsi Jawa Barat sebagai pelaksana kebijakan selalu memperhatikan norma atau aturan yang berlaku, karena mereka juga menginginkan pelaksanaan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP dapat berhasil dicapai. Selain itu juga dengan adanya norma atau aturan maka dapat menciptakan kedisipilinan di antara mereka, mereka juga akan bekerja dengan disiplin demi mencapai keberhasilan pelaksanaan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP.

Pengaruh dari adanya norma atau aturan tersebut adalah sikap dari pelaksana kebijakan, mereka lebih disiplin dan profesional dalam melaksanakan

tugasnya. Hal tersebut dilakukan agar keberhasilan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP dapat tercapai, walaupun pada kenyataannya pelaksanaan SOKep di BPPT Provinsi Jawa Barat belum berhasil secara maksimal karena belum terintegrasinya secara keseluruhan. Akan tetapi sebagai pelaksana kebijakan mereka tetap menjalankan kedisiplinan tersebut demi terciptanya akselerasi pelayanan kepegawaian yang efektif dan efisien.

Melalui norma atau aturan tersebut, akselerasi pelayanan kepegawaian yang efektif dan efisien dapat tercipta. Tugas-tugas Kepegawaian yang dilakukan dalam pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP seperti penyajian data pemohon ijin, pelaksanaan perijinan dan lain-lain sudah terlaksana dengan cukup baik, pelaksanaan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP yang dilakukan sudah dapat dipertanggung jawabkan kepada atasan dan masyarakat atau dalam artian sudah dapat menciptakan akselerasi pelayanan kepegawaian yang cukup efektif dan efisien. Berdasarkan uraian tersebut, bahwa norma atau aturan dapat mempengaruhi sikap pelaksana kebijakan dan juga melalui norma atau aturan pelaksanaan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP.

Berdasarkan hasil penelitian, kewenangan yang dimiliki oleh para aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat telah dipergunakan dengan bijaksana. Ini dilihat dari kewenangan yang telah dijalankan dalam pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP. Semua kewenangan telah dilaksanakan berdasarkan aturan yang berlaku di BPPT Provinsi Jawa Barat. Dengan kewenangan aparatur yang bijak dapat mencegah bentuk tindak kecurangan-

kecurangan dalam pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat.

4.4 Struktur Birokrasi Dalam Implementasi Kebijakan Tentang Pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat

Struktur birokrasi merupakan pembagian tugas dan tanggung jawab kepada masing-masing orang yang ada dalam organisasi, struktur organisasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik. Struktur organisasi menjelaskan bagaimana kedudukan, tugas, dan fungsi dialokasikan dalam organisasi.

Hal ini mempunyai dampak yang siginifikan terhadap cara setiap individu melaksanakan tugasnya dalam organisasi. Ketika arah dan strategi organisasi secara keseluruhan telah ditetapkan serta struktur organisasi telah dibentuk, maka hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana organisasi tersebut melakukan kegiatan atau menjalankannya tugas dan fungsinya. Struktur birokrasi merupakan suatu gambar yang menggambarkan tentang jenis atau tipe organisasi, pendepartemenan atau pembagian bidang-bidang, kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan yang terkait, garis perintah dan tanggung jawab serta rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi.

Struktur birokrasi BPPT Provinsi Jawa Barat merupakan yang bertugas dalam melaksanakan kebijakan dan memiliki pengaruh besar terhadap

pelaksanaan kebijakan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP. Terdapatdua aspek struktur yang penting dalamstruktur birokrasidi BPPT Provinsi Jawa Barat adalah adanya prosedur operasi yang standar (*Standard Operating Procedures* atau SOP) dan fragmentasi di BPPT Provinsi Jawa Barat. Maksud dari aspek tersebut yaitu suatu prosedur standarisasi dalam proses pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat dan pembagian tugas dari masing-masing staf dalam proses pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP. Dalam hal ini peran birokrasi sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan perijinan, karena melalui struktur birokrasi yang baik sebagai pelaksana kebijakan akan tercapai keberhasilan implementasi kebijakan pembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat. Struktur birokrasi yang sudah ada di BPPT Provinsi Jawa Barat sudah bertugas sesuai dengan masing-masing tugasnya, mereka menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang mereka jalankan. Mereka menjalankan tugasnya sesuai dengan struktur yang telah ditetapkan, kalau pun ada yang melakukan tugas yang lain hal tersebut sudah ada penjelasan dan konfirmasi terlebih dahulu.

Struktur birokrasi BPPT Provinsi Jawa Barat, dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Maksudnya sesuai dengan pembagian tugas masing-masing, sehingga tidak dibenarkan melaksanakan tugas yang bukan bagian dari kewenangannya. Apabila mereka melanggar, maka akan mendapat sanksi tegas. Hal tersebut dilakukan agar mereka bekerja sesuai dengan

kewenangan dan tugas pokoknya masing-masing, sehingga tidak ada satu pelaksana kebijakan melakukan tugas melebihi prosedur yang telah ditetapkan. Struktur birokrasi yang baik akan memberikan dorongan kepada keberhasilan pelaksanaan pelayanan semua perijinan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sub Bag Administrasi Bidang Perhubungan mengatakan:

> "Struktur birokrasi di BPPT Provinsi Jawa Barat sudah dilaksakan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan di BPPT Provinsi Jawa Barat. Hal tersebut dapat dilihat dari penghargaan ISO 9001 pada tahun 2011 pada Bidang Perhubungan"(22/7/2012).

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas peneliti akan menguraikan tugas dan fungsi setiap pegawai di BPPT Provinsi Jawa Barat. Struktur birokrasi sebagai pelaksana pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP tersebut antara lain, *Pertama* adalah Kepala BPPT Provinsi Jawa Barat yang bertugas memberikan masukan dalam proses implementasi kebijakan pembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat. *Kedua,* adalah Sekretariat yang mempunyai wewenang atas perntah Kepala Badan untuk meminta laporan rekap data yang berhubungan dengan semua perijinan khususnya Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP . *Ketiga,* adalah Bagian Tata Usaha yang membawahi sub bagian progran, sub bagian keuangan dan sub bagian umum. *Keempat*, adalah personil Bagian Bidang Perhubungan yang mempunyai tugas membuat dan melaporkan Rekap seluruh aplikasi yang berhubungan dengan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP kepada Kepala Badan. *Keempat,* adalah Seluruh karyawan dan karyawati BPPT Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa struktur birokrasi BPPT Provinsi Jawa Barat bertugas sudah sesuai dengan ketentuannya masing-masing. Staf aparatur Bidang Perhubungan telah menjalankan tugas secara profesional, dilakukan bertujuan agar pelaksanaan implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat dapat berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat pemohon ijin.

4.4.1 *Standard Operating Prosedures* (SOP) Dalam Implementasi Kebijakan Tentang Pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat

Struktur birokrasi sebagai pelaksana kebijakan memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat, salah satu aspek yang terpenting dalam organisasi adalah adanya *Standard Operating Procedures* (SOP) atau prosedur standar pengoperasian. SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan BPPT Provinsi Jawa Baratuntuk mencapai tujuan. SOP merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Standar prosedur operasi diBPPT Provinsi Jawa Baratberpedoman kepada: *pertama*, rencana strategis yang terdiri dari pernyataan visi dan misi, moto, tugas

pokok, janji layanan dan sasaran strategis BPPT Provinsi Jawa Barat. *Kedua*, rencana kinerja BPPT Provinsi Jawa Barat.

Standar operasi, merupakan hal yang diperlukan dalam pelaksanaan pembuatan perijinan di BPPT Provinsi Jawa Barat. Standar operasi merupakan suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai (pelaksana kebijakan/birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada tiap harinya sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat. Dalam hal ini peran birokrasi sangat penting dalam implementasi kebijakan pembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat karena dengan adanya standar operasi pelaksanaan, maka implementasi kebijakan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP akan tercapai target kinerja yang telah ditentukan.

Standar operasi, merupakan hal yang diperlukan dalam pelaksanaan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat. Standar operasi merupakan suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai (pelaksana kebijakan/birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada tiap harinya sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat. Salah satu aspek struktur birokrasi yang penting dari organisasi adalah standar operasi, maksud dari aspek tersebut adalah prosedur standarisasi yang dilakukan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan implementasi kebijakan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP untuk menciptakan akselerasi pelayanan kepegawaian yang efektf dan efisien. Dalam hal ini peran birokrasi sangat penting dalam

implementasi kebijakan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat karena dengan adanya standar operasi pelaksanaan, maka implementasi kebijakan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP akan tercapai sehingga dapat menciptakan akselerasi pelayanan kepegawaian yang efektf dan efisien.

Standar operasi dalam pelaksanaan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat sejalan dengan sistem dan prosedur sistem otomatisasi perkantoran pada perusahaan swasta. Prosedur perkantoran meliputi serangkaian proses mulai dari pencatatan, pendokumenan sampai dengan pelaporan dalam rangka pengadaan rekap kepegawaian dengan menggunakan sistem komputerisasi.

Standar operasi dalam pelaksanaannya sangat bermanfaat bagi terciptanya akselerasi pelayanan kepegawaian. Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa dalam melaksanakan pembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat dibutuhkan standar operasi untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan standar yang ditetapkan, agar dalam pelaksanaan implementasi kebijakan pembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP tidak keluar dari jalur yang telah ditentukan menurut peraturan yang ada. Mereka juga menjalankan tugas secara profesional, hal tersebut dilakukan bertujuan agar pelaksanaan standar operasi dalam meningkatkan akselerasi pelayanan kepegawaian karyawan BPPT Provinsi Jawa Barat dapat tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan Sub Bagian Umum BPTT Provinsi Jawa Barat, standar prosedur dalam pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat, yaitu: *Pertama,* Pemohon ijin yang akan melakukan permohonan pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP harus mempunyai surat rekomendasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat bahwa telah layak dan disetujui untuk melakukan tahap berikutnya di BPPT Provinsi Jawa Barat.

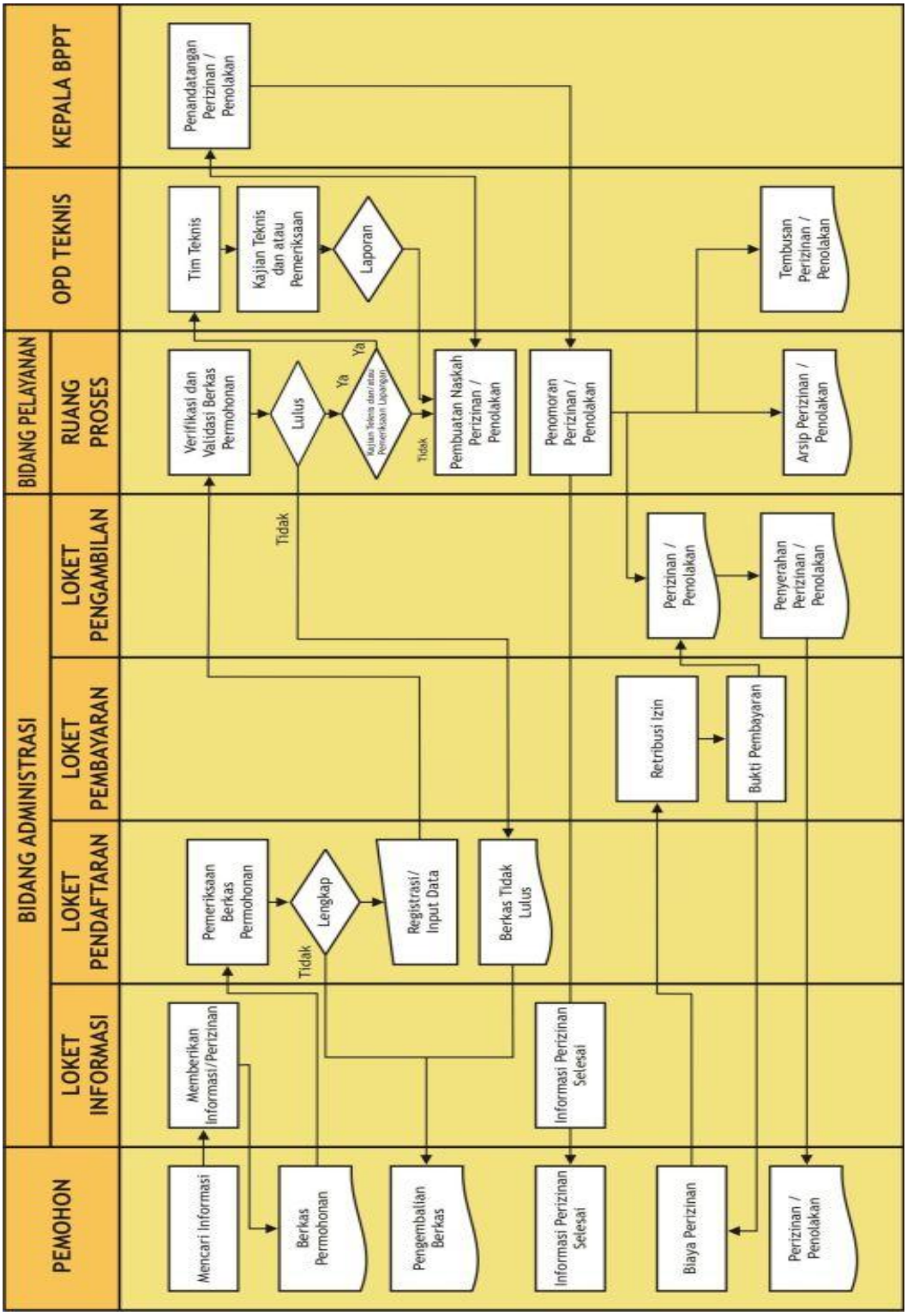
Kedua, pemohon ijin datang ke BPPT Provinsi Jawa Barat untuk melakukan persyaratan berikutnya dengan mendatangi loket informasi yang ditangani oleh staf Bidang Administrasi. Staf loket pendaftaran akan memeriksa kelengkapan berkas-berkas pemohon ijin apabila tidak lengkap berkas-berkas akan langsung dikembalikan kepada pemohon ijin hari itu juga.

Ketiga, setelah berkas-berkas lengkap selanjutnya staf di bagian loket pendaftaran akan memberi tahu pemohon ijin untuk melakukan pembayaran biaya perijinan. Setelah pembayaran selesai pemohon ijin akan diberitahukanmengenai pengambilan surat ijin pada hari yang telah ditentukan. Staf dari bidang administrasi akan memberikan berkas-berkas pemohon ijin ke bagian Bidang Perhubungan untuk selanjutnya diproses.

Keempat, setelah berkas pemohon ijin diperiksa dan lengkap, Bagian Administrasi akan menyerahkan berkas kepada staf di Bidang Perhubungan yang akan menerbitkan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP. Surat akan selesai dalam waktu 14 hari dari mulai hari pemohon ijin mendaftar dan selanjutnya akan disahkan oleh Kepala BPPT Provinsi Jawa Barat. Dalam

waktu 14 hari staf Bidang Perhubungan harus mengkaji dari mulai mensurvei kelapangan, mengecek kelayakan kendaraan yang akan digunakan dalam transportasi umum dan mengkaji jalur trayek yang akan digunakan. Berikut gambar mekanisme dari pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat:

Gambar 4.1
Mekanisme Perijinan AKDP BPPT Provinsi Jawa Barat



(Sumber: Dokumen BPPT Provinsi Jawa Barat, 2012)

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa standar operasi yang ada di BPPT Provinsi Jawa Barat dalam implementasi kebijakan tentang pembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat sudah dapat dikatakan baik. Ini terlihat dari penghargaan ISO 9001 pada tahun 2011 yang di dapatkan oleh BPPT Provinsi Jawa Barat dalam pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP dan ditambah aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat khususnya bagian Bidang Perhubungan yang sudah mentaati standar operasi pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat.

4.4.1 Fragmentasi Dalam Implementasi Kebijakan Tentang Pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat

Fragmentasi merupakan pembagian tugas dan tanggung jawab kepada masing-masing orang yang ada dalam organisasi, struktur organisasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik. Struktur organisasi menjelaskan bagaimana kedudukan, tugas, dan fungsi dialokasikan dalam organisasi.

Hal ini mempunyai dampak yang siginifikan terhadap cara setiap individu melaksanakan tugasnya dalam organisasi. Ketika arah dan strategi organisasi secara keseluruhan telah ditetapkan serta struktur organisasi telah dibentuk, maka hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana organisasi tersebut melakukan

kegiatan atau menjalankannya tugas dan fungsinya. Struktur organisasi merupakan suatu gambar yang menggambarkan tentang jenis atau tipe organisasi, pendepartemenan atau pembagian bidang-bidang, kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan yang terkait, garis perintah dan tanggung jawab serta rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi.

Fragmentasi di BPPT Provinsi Jawa Barat sangat mempengaruhi keberhasilan dalam implementasi kebijakan tentang pembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat. Hubungan yang terjadi diantara para pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi pelaksanaan kebijakan pembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP, apabila pola hubungan yang terjadi di lingkungan birokrasi tidak baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian, penyebaran tanggung jawab pelaksana kebijakan yang terjadi di dalam lingkungan Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat dalam pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP berlangsung dengan baik, hal tersebut terwujud melalui pola kinerja staf Bidang Perhubungan yang saling bekerja sama untuk mensukseskan pelaksanaan pembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP pada BPPT Provinsi Jawa Barat.

Penyebaran tanggungjawab para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerjasama serta berkompetisi secara sehat, hal itu dilakukan dalam membangkitkan semangat dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan pembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu

Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi Jawa Barat. Para staf Bidang Perhubungan dalam menajalankan tugasnya saling melengkapi dan mendukung masing-masing dari mereka, sehingga pola hubungan yang terjadi bersifat saling bekerjasama. Mereka tetap berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya, akan tetapi kompetisi yang mereka lakukan dengan positif.

Penyebaran tanggungjawab para pelaksana kebijakan di BPPT Provinsi Jawa Barat dalam pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP dimulai dari: *Pertama,* Bidang Administrasi yang terbagi menjadi empat bagian yaitu, Loket Informasi yang mempunyai tanggung jawab terhadap semua informasi perijinan di BPPT Provinsi Jawa Barat khususnya mengenai Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP. Informasi tersebut harus akurat dan sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku di BPPT Provinsi Jawa Barat. Selanjutnya Loket Pendaftaran memiliki tanggung jawab sebagai proses awal perijinan dengan menerima berkas dari pemohon ijin. Staf di Loket Pendaftaran harus memeriksa berkas secara lengkap untuk selanjutnya diserahkan ke bagian Bidang Perhubungan. Loket Pengambilan merupakan bagian dari pengambilan bukti pembuatan ijin dan ijin yang telah jadi yang akan ditunggu selama 14 hari.

Kedua, staf Bidang Perhubungan mempunyai tanggung jawab untuk menerbitkan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP setelah menerima berkas secara lengkap dari Bagian Administrasi. Staf Bidang Perhubungan membagi-bagi tugas dimulai dengan pemeriksaan latar belakang perusahaan pemohon ijin, memantau ke lapangan untuk mengecek layak atau

tidaknya sebuah perusahaan transportasi umum mendapatkan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP.*Ketiga,* Kepala Badan merupakan tahap terakhir yang bertanggung jawab atas disahkannya Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP setelah Bidang Perhubungan menyetujui surat ijin yang akan dikeluarkan.

Khususnya di Bidang Perhubungan dalam pola pembagian tanggung jawab tugasnya mereka saling membantu, melengkapi dan mendukung satu sama lain dengan tujuan agar dalam pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP di BPPT Provinsi dapat berhasil dilaksanakan dan tepat waktu sesuai yang ditentukan. Penyebaran tanggungjawab tersebut terwujud dalam kinerja pelaksana kebijakan yaitu antara Bagian Bidang Perhubungan dengan Bagian Administrasi tentang pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP. Mereka bekerjasama dalam melaksanakan tugasnya masing-masing.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa Penyebaran tanggungjawab yang terjadi di dalam lingkungan Bidang Perhubungan BPPT Provinsi Jawa Barat dalam menjalankan tugas saling bekerjasama.Bidang Administrasi berkewajiban untuk menyiapkan berkas sayarat perijinan yang telah dilengkapi oleh pemohon ijin lalu untuk selanjutnya diserahkan ke Bagian Bidang Perhubungan yang berkewajiban untuk memproses pembuatan Surat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP yang akan dilanjutkan dengan penandatanganan oleh Kepala Badan bahwa telah sahnya surat perijinan yang telah dibuat.

Para staf Bidang Perhubungan tetap berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya akan tetapi berkompetisi dengan cara sehat dan positif. Kompetisi tersebut menjadikan mereka lebih bersemangat dalam menjalankan tugasnya, oleh karena itu walaupun mereka berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya tetapi pola hubungan mereka sebagai pelaksana kebijakan tetap terjaga dengan baik dan penuh dengan kerjasama.

Berdasarkan hasil penelitian, fragmentasi dalam implementasi kebijakanpembuatanSurat Keputusan Ijin Trayek Dan Kartu Pengawasan AKDP Pada BPPT Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan tugas-tugasnya sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing dan berjalan baik. Norma-norma, aturan-aturan bagi para pelaksana kebijakan sudah di taati dengan baik. Pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, staf Bidang Perhubungan saling mengingatkan dan saling membantu bila dalam melaksanakan tugas menemukan kendala.