BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah merupakan suatu organisasi yang memiliki kewenangan mengatur kepentingan suatu Bangsa dan Negara. Pemerintah dibentuk untuk melaksanakan suatu aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Tujuan yang ingin dicapai oleh suatu instansi pemerintahan merupakan peningkatan pelayanan yang berkualitas keamanan, kesejahteraan masyarakat.

Sejalan dengan pengertian di atas, menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan, terdapat 5 (lima) fungsi Pemerintahan yang harus dilaksanakan yaitu fungsi – fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan. Fungsi pelayanan sebagai salah satu fungsi pemerintahan merupakan suatu perintah / ketentuan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah mulai dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, hingga pemerintah desa. Pelayanan yang dimaksud dapat berupa pelayanan administratif publik maupun pelayanan teknis.

Pemerintah merupakan instansi yang mempunyai peran sebagai pelaksana fungsi pemerintahan. Pemerintah berperan aktif dalam melakukan pengelolaan terhadap pelayanan publik dan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak warga negaranya. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah merupakan Bidang Transportasi Umum. Transportasi umum merupakan suatu alat dalam bentuk benda bergerak yang

digunakan oleh masyarakat sebagai penunjang melakukan aktivitas yang berhubungan dengan jarak. Terdapat banyak jenis transportasi umum seperti bus besar maupun bus kecil, kereta api, taxi, angkutan kota, dan lain-lain. Transportasi memiliki peran yang penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi disuatu daerah. Transportasi sangat diperlukan dilihat dari semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan umum bagi kegiatan orang dan meningkatnya perkembangan penduduk dan pengembangan pemukiman yang semakin luas. Bahwasannya alat transportasi sangat penting dalam masyarakat. Transportasi menjadi salah satu faktor yang menentukan perkembangan suatu ekonomi dimasyarakat.

Pentingnya transportasi dimaksudkan untuk memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan lalu-lintas dan angkutan umum, perlu dilakukan secara berkelanjutan dan terus mengalami peningkatan agar lebih baik lagi dalam pelayanannya kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna transportasi umum harus mendapatkan pelayanan yang optimal, baik dari pemerintah maupun penyedia jasa transportasi. Selain itu perlindungan hukum dan hak-hak masyarakat sebagai pengguna transportasi umum harus mendapatkan kepastian.

Provinsi Jawa Barat merupakan sebuah Provinsi di wilayah Indonesia. Ibukota Provinsi Jawa Barat terletak di Kota Bandung. Secara geografis Provinsi Jawa Barat terletak di antara 5˚50’ - 7˚50’ Lintang Selatan dan 104 ˚48’ - 108˚ 48’ Bujur Timur, dengan batas-batas wilayah anatar lain: Sebelah Utara berbatasan dengan Laut Jawa dan DKI Jakarta, Sebelah Timur berbatasan dengan Provinsi

Jawa Tengah, Sebelah Selatan berbatasan dengan Samudra Indonesia, dan Sebelah Barat berbatasan dengan Provinsi Banten. Secara administratif, Provinsi Jawa Barat terbagi kedalam 18 kabupaten dan 9 kota serta terdiri dari 626 kecamatan, 641 kelurahan, dan 5.321 desa. (Sumber: Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) Provinsi Jawa Barat 2013-2018).

Provinsi Jawa Barat mempunyai jumlah penduduk yang bertambah setiap tahunnya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat jumlah penduduk pada tahun 2010 berjumlah 43.227.107 jiwa dan setiap tahun bertambah hingga pada tahun 2016 jumlah penduduk Provinsi Jawa Barat sebanyak 47.379.389 jiwa.

Era globalisasi merupakan sebuah masa yang mengharuskan terjadinya suatu perubahan di pemerintahan melalui sebuah interaksi yang baik antara pemerintah dan masyarakat secara efektif. Peranan pemerintah dalam menghadapi era globalisasi sangatlah penting, sehingga pemerintah perlu memperbaiki sitem yang ada guna mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat dilihat pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan secara berkualitas kepada masyarakat akan memberikan nilai tambah bagi peningkatan kinerja pemerintah.

Guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Provinsi Jawa Barat menerapkan *e-Government* yang merupakan sebuah inovasi yang dilakukan melalui pemanfaatan teknologi dan informasi guna menunjang proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan *e-Government* memberikan

nilai positif bagi pemerintah untuk mencapai tujuan pembangunan, baik pembangunan nasional, pembangunan provinsi / nasional dan pembangunan daerah / lokal. Salah satu tujuannya yaitu terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi, perluasan kesempatan kerja dan pertumbuhan jumlah investasi.

Penggunaan teknologi dan informasi memiliki sifat mudah dipahami dan dapat diakses oleh masyarakat umum. Salah satu penerapan *e-government* yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat yaitu pelayanan perizinan secara *online*. Pelayanan yang mudah dan cepat sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat. Kebutuhan pelayanan efektif dapat dilihat dari kemudahan dalam proses perizinan, transparansi dalam biaya dan komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat merupakan unsur yang memberikan pelayanan perizinan yang sudah menerapkan pelayanan perizinan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) secara *online*. DPMPTSP Provinsi Jawa Barat berupaya agar pemberian pelayanan secara *online* mengedepankan kesederhanaan, kejelasan, efisiensi dan ketepatan waktu.

Dasar pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat yaitu Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat menggunakan website http://dpmptsp.jabarprov.go.id/ sebagai media komunikasi dan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik (SIMPATIK) sebagai sarana penyedia layanan secara *online*. Aplikasi SIMPATIK dapat diakses melalui http://bppt.jabarprov.go.id/sicantik/backoffice/login Sistem Pelayanan yang diberikan secara *online* oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat berupa layanan perizinan dan non perizinan. Layanan perizinan merupakan suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP kepada masyarakat secara *online* berupa pembuatan surat izin sampai dengan penerbitan surat izin tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui website http://dpmptsp.jabarprov.go.id/, DPMPTSP memberikan pelayanan yang bersifat perizinan sebanyak 131 perizinan. Sedangkan layanan non perizinan merupakan suatu layanan yang sifatnya hanya memberikan rekomendasi. Pemberian rekomendasi ini bertujuan menentukan pertanggung jawaban secara administratif bagi pelaksanaan sebuah kebijakan seperti rekomendasi seperti rekomendasi izin usaha perusahaan angkutan laut dan lain sebagainya.

Pelayanan secara *online* DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ini merujuk kepada perubahan kewenangan perizinan berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Adanya pelayanan secara *online* ini memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat karena terhubung dengan sistem satu pintu di Kabupaten / Kota. Seperti yang dikemukakan oleh Kepala DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yang dimuat disalah satu

media cetak, menyebutkan bahwa adanya pelayanan *online* ini diharapkan meningkatkan investasi ke Jawa Barat.

> "**BANDUNG, TRIBUNJABAR.CO.ID** - Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui *Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu* (BPMPT) siap meluncurkan layanan **perizinan *online*** Rabu (19/8/2015).
> Hadirnya layanan pendaftaran perizinan *online* juga sebagai salah satu langkah untuk mewujudkan perizinan paralel lintas kabupaten/kota, provinsi dan pusat.
> Aktifnya layanan pendaftaran perizinan*online* ini juga sebagai tindak lanjut BPMPT Jabar dalam menyikapi perubahan kewenangan perizinan **berdasarkan UU No 23/2014 tentang pemerintah daerah**.
> "Adanya perizinan paralel akan mempermudah pelayanan masyarakat dalam memperoleh perizinan karena terintegrasi melalui sistem satu pintu di kabupaten/kota," kata Kepala BPMPT Jawa Barat pada acara *Persiapan Launching Layanan Online BPMPT Jabar*, **Dadang Masoem** di Kantor BPMPT Jawa Barat, Selasa (18/8/2015).
> Menurutnya, dengan hadirnya layanan *online* diharapkan dapat menggenjot arus investasi yang masuk ke Jawa Barat semakin tinggi.
> Hadirnya layanan ini ditopang oleh kemudahan yang didapatkan oleh masyarakat serta mempersingkat waktu pengurusan izin.
> *"Pelayanan online ini juga mengurangi kemungkinan adanya pungutan liar dalam mengurus perizinan,"* katanya."
> *(*http://jabar.tribunnews.com/2015/08/18/bpmpt-jabar-luncurkan-layanan-*online*-perizinan di akses pada tanggal 13-03-2017, 19.00.).

Berdasarkan artikel di atas, dapat dipahami bahwa tujuan pembuatan layanan perizinan secara *online* dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan perizinan. Tujuan lain dibuatnya layanan perizinan secara *online* agar dapat meningkatkan nilai investasi ke Provinsi Jawa Barat serta diharapkan mampu mengurangi adanya pungutan liar dalam proses perizinan.

Wujud pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang berhubungan dengan transportasi yaitu dalam wujud peningkatan pelayanan Izin Trayek AKDP secara *online*.

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu daerah yang ada di Indonesia yang diberi kewenangan melaksanakan pelayanan perizinan mengenai izin trayek AKDP. Pengertian trayek itu sendiri merupakan rute yang digunakan oleh penyedia angkutan dalam hal ini AKDP yang mempunyai tujuan yang tetap. Sedangkan Izin Trayek AKDP merupakan suatu izin rute yang sudah ditetapkan terlebih dahulu oleh Kepala Dinas DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dan mendapatkan rekomendasi dari Dinas Perhubungan, kemudian diberikan kepada badan hukum yang menyediakan pelayanan angkutan umum di Provinsi Jawa Barat. Badan hukum merupakan subjek hukum yang perwujudannya tidak tampak seperti manusia biasa, namun mempunyai hak dan kewajiban serta dapat melakukan perbuatan hukum seperti orang pribadi. Ketentuan mengenai Izin Trayek AKDP Jawa Barat diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan Pasal 7 ayat (8) yang berbunyi dalam penyelenggaraan perhubungan darat, Pemerintah Daerah mempunyai kewenangan pemberian izin trayek angkutan antar kota dalam provinsi.

Izin trayek AKDP merupakan suatu layanan dibidang perhubungan yang diintegrasikan dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat ke DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Hal ini dilakukan sebagai upaya Pemerintah Provinsi Jawa Barat meningkatkan pelayanan Perizinan dibidang transportasi darat secara *online* melalui DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Pelayanan Izin Trayek AKDP dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat bagi setiap jenis angkutan umum yang mengurus rute di Provinsi Jawa Barat lintas Kabupaten / Kota. Adanya pelayanan Izin Trayek AKDP di Provinsi Jawa Barat secara *online* diharapkan bagi para badan

hukum menggunakan fasilitas yang tersedia untuk memberikan kemudahan dalam proses perizinan. berdasarkan berita yang dimuat dalam salah satu media elektronik menyebutkan bahwa dari 55.000 perizinan yang dikeluarkan sepanjang tahun 2015, 60% di dominasi oleh izin trayek AKDP. Hal tersebut sejalan dengan pemberitaan yang dimuat di http://inilahkoran.com:

> "Meskipun BPMPT Jabar sejauh ini sudah memeberikan pelayanan perizinan secara *online*, Iwa menilai masih harus dilakukan optimalisasi agar proses pengajuan izin hingga keluar tidak terlalu lama dan sesuai ketentuan. "yang menjadi titik tekan itu soal lama mengurus perizinan itu sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat,"ungkapnya. Iwa menyatakan proses dan durasi perizinan masih ada hambatan di tim teknis sejumlah Dinas. Iwa menyebut BPMPT selain hanya sebagai front office perizinan, tidak akan mengeluarkan izin sebelum saran teknis dari OPD terkait turun.
> "Itu diurus Pak Dadang (Kepala BPMPT Jabar) cepat, luar biasa sudah selesai," tutup Iwa.Sekretaris Dinas BPMPT Jabar Rina Rahdianawati mengaku 55.000 izin yang terbit sepanjang 2015 lalu masih didominasi sektor perhubungan. Terutama perpanjangan izin trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi yang menjadi kewenangan Pemprov.
> "Hampir 60%-nya didominasi oleh kendaraan, terutama perpanjangan izin trayek," kata dia.
> Jumlah pengajuan izin trayek naik signifikan dibanding tahun lalu yang mensyaratkan agar pengaju harus berbadan hukum. Menurutnya setiap hari frekuensi penerbitan izin untuk taksi, bus kecil dan sedang bisa mencapai 200-300 izin. "Kalau yang memohon lebih dari itu, tidak kami terbitkan 200 dari 200 pengajuan setiap harinya," katanya.
> (http://www.inilahkoran.com/berita/bandung/61678/jabar-percepat-keluarnya-perizinan) diakses tanggal 15-03-2017, 09.15

Berdasarkan berita yang dimuat di atas, dapat dilihat bahwa pelayanan perizinan yang dilakukan khususnya bidang Izin Trayek AKDP meningkat, hal ini dapat dilihat dari jumlah 60% dari jumlah pemohon di tahun 2015 didominasi oleh perizinan dibidang perhubungan. Langkah yang diambil oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui perizinan secara *online* dapat mengurangi waktu perizinan. Meskipun pelayanan sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat

kekurangan yang perlu dibenahi. Hambatan yang sering terjadi merupakan masih terhambatnya waktu perizinan hal ini dikarenakan ketika badan hukum memberikan persyaratan namun masih ada yang tertinggal maka badan hukum harus melengkapi ulang persyaratan. Berlakunya pelayanan secara *online* pun harus didasari oleh pemahaman dan pengetahuan baik dari pemberi layanan maupun pengguna layanan agar perizinan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan.

Menurut aparatur bidang data dan informasi DPMPTSP jumlah pemohon mulai dari pembuatan, perpanjangan dan perubahan izin trayek AKDP dari tahun 2014 hingga tahun 2017 sebanyak 19.456 perizinan yang tersebar di seluruh Provinsi Jawa Barat. Sepanjang awal tahun 2014 sejak diberlakukannya pelayanan izin secara *online* hingga tahun 2017, belum ada yang melakukan pelayanan izin trayek AKDP secara *online* karena pelayanan secara langsung lebih efektif dianggap lebih efektif dibandingkan harus secara *online*. Tingkat pendidikan dari kalangan badan hukumpun dapat mempengaruhi badan hukum untuk lebih memilih melakukan pelayanan secara manual.

Sejalan dengan pendapat badan hukum, menurut salah satu aparatur DPMPTSP bidang perhubungan, pelaksanaan pelayanan perizinan secara *online* masih terdapat beberapa kendala yang berkenaan mengenai fasilitas sarana prasarana yang belum maksimal antara lain jumlah meja komputer pelayanan hanya 7 unit sedangkan jumlah pemohon per hari kurang lebih 150 pemohon , sumberdaya aparatur dibidang teknis kurang hanya 7 orang , serta masih kurangnya pemahaman dan sosialisasi kepada badan hukum mengenai pelayanan secara *online*, sosialisasi per tahun hanya dilakukan 4 kali saja. Tingkat pendidikan badan hukum yang rata

– rata hanya lulusan SLTA menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan. Karena tingkat pendidikan yang rendah ternyata berdampak kepada pemahaman badan hukum terhadap perubahan prosedur perizinan dari manual ke *online*. Pelayanan pembuatan izin trayek AKDP secara *online*pun pada akhirnya hanya dijadikan sebagai pilihan saja, karena aparatur yang menjadi petugas layanan memberikan opsi bagi yang ingin mendaftar secara *online* maka dapat mengakses website yang telah disediakan dan bagi yang ingin langsung melakukan perizinan di kantor DPMPTSP pun, aparatur tetap membantu badan hukum untuk memasukan datanya ke *online*.

Penelitian yang sama pernah dilakukan oleh beberapa orang seperi yang pernah dilakukan oleh Mukkarammah tahun (2016) dengan judul skripsi Efektivitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare (SINTAP) (Studi Kasus: Pemberian Izin Trayek Angkutan Kota). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Teori yang digunakan untuk melihat efektivitas suatu program yaitu menurut Hari Lubis dan Martini Huseini dalam bkunya "Teori Organisasi:Suatu Pendekatan Makro" (1987:55) yang menyebutkan bahwa untuk mengukur efektivitas program dapat dilihat dari beberapa pendekatan diantaranya: Pendekatan sumber (*resource approach*), Pendekatan proses (*internal process approach*), dan Pendekatan sasaran (*goals approach*). Hasil yang dicapai yaitu perhatian atasan terhadap pegawai telah berjalan dengan baik dan lancar, namun semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja dapat dikatakan kurang karena kedisiplinan waktu pegawai di kantor SINTAP kurang baik. Adanya sistem imbalan yang meransang pimpinan

untuk mengusahakan terciptanya kelompok-kelompok kerja yang efektif serta performansi dan pengembangan karyawan. Namun penghargaan yang diberikan belum mampu merangsang pegawai untuk mengusahakan terciptanya kinerja yang efektif serta performansi dan pengembangan kinerjanya.

Berdasarkan penelitian di atas, terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang diambil yaitu sama – sama membahas mengenai efektivitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di kota Pre pare dan DPMPTSP di Provinsi Jawa Barat. Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang diambil terletak pada teori yang digunakan dalam penelitian di atas menggunakan tiga indikator dalam menilai efektivitas suatu program yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martini Huseini. Sedangkan teori yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu yang dikemukakan oleh Sedamayanti dalam bukunya "Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja" (2009:60), yang menyebutkan bahwasannya ukuran suatu efektivitas dapat dilihat dari 4 (empat) kriteria, yaitu *Input*, Proses Produksi, Hasil dan Produktivitas.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Ramadhan (2016) dengan judul penelitian Efektivitas Layanan Perizinan *Online* Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. Teori yang digunakan yaitu pengukuran efektivitas oleh Budiani. Hasil penelitian efektivitas layanan Surabaya Single Window dinyatakan sangat efektif. Persentase akhir yang diperoleh sebesar 87,02% jika dilakukan klasifikasi ke nilai interval maka akan masuk pada nilai 81%-100% atau dapat dinyatakan sangat efektif.

Melihat penelitian di atas, persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang diambil yaitu sama – sama meneliti mengenai pelayanan yang dilakukan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap di Kota Surabaya dan DPMPTSP di Provinsi Jawa Barat. Sedangkan perbedaan penelitian terdapat pada pemilihan lokasi yaitu penelitian di atas dilaksanakan di Kota Surabaya sedangkan Penelitian yang akan diambil dilaksnakan di Provinsi Jawa Barat. Perbedaan lain terdapat pada teori yang digunakan, penelitian di atas menggunkan teori Budiani (2007:53) yang menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel antara lain: Ketepatan sasaran program, Sosialisasi program, Tujuan program dan Pemantauan program. Sedangkan teori yang dilakukan oleh peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Sedarmayanti.

Penelitian lain dilakukan oleh Restiawasi (2010) dengan judul Efektivitas Informasi Pelayanan Melalui Website Www.bpptjabar.com Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat. Teori yang digunakan dikemukakan oleh Sedamayanti dalam bukunya "Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja" (2009:60), yang menyebutkan bahwa ukuran suatu efektivitas dapat dilihat dari 4 kriteria yaitu *Input*, Proses Produksi, Hasil dan Produktivitas. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, efektivitas informasi pelayanan perijinan melalui website www.bpptjabar.com dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPPT Provinsi Jawa Barat belum dapat dikatakan efektif, dikarenakan *input* pada informasi pelayanan perijinan

belum berjalan secara efektif, Proses produksi yang mengalami kendala seperti kurang intensifnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat. BPPT Provinsi Jawa Barat dalam menghasilkan (*output*) produk dan jasanya sudah cukup efektif hal ini terlihat dari keramahan dan kesopanan serta kepuasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Produktivitas informasi pelayanan perijinan melalui website www.bpptjabar.com belum dapat dikatakan efektif dikarenakan tingkat pendidikan aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat di bidang komputerisasi sangat minim.

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang dibuat yaitu terletak pada lokasi penelitian yang diambil. Persamaan lain terdapat pada penggunaan teori yang digunakan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas suatu program yang dilaksanakan, yaitu menggunakan teori yang dikemukakan oleh Sedarmayanti. Sedangkan perbedaan dalam penelitian dapat dilihat dari fokus penelitian, penelitian di atas berfokus kepada layanan informasi melalui website www.bpptjabar.com sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus kepada pelayanan izin secara *online* salah satunya izin trayek AKDP di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengetahui pelayanan Izin AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat secara *online* tersebut sudah berjalan atau terdapat permasalahan sehingga perlu diteliti.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian efektivitas pelayanan izin trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi secara *online* dengan judul : **Efektivitas Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana Efektivitas Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat dilihat dari kriteria *Input*, Proses Produksi, Hasil (*output*), dan Produktivitas.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui terhadap Efektivitas Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat.

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini:

1. Menganalisis *input* dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat;

2. Menganalisis Proses Produksi dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat:
3. Menganalisis Hasil dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat; dan
4. Menganalisis Produktivitas dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagaiberikut:

1. Secara Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori – teori yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan seperti yang peneliti gunakan dalam penelitian ini dan dapat memberikan kontribusi bersifat positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya dilingkungan Program Studi Ilmu Pemerintahan Unikom.

2. Secara Praktis

   a. Bagi peneliti, Penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan kepada peneliti mengenai Efektivitas Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

   b. Bagi Pemerintah atau Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat, penelitian ini menjadi salah satu data dalam memberikan pelayanan Izin Trayek AKDP secara *online*.

c. Bagi masyarakat, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat mengenai Efektivitas Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.