BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS KERJA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Efektivitas

Efektivitas secara umum dipahami sebagai suatu kegiatan yang dilakukan dengan baik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Efektivitas adalah suatu ukuran berhasil atau tidaknya suatu program atau kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi.

Menurut Mahmudi (2005:92) definisi mengenai "efektivitas yaitu hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan".

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwasannya suatu program atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila terjadi hubungan antara tujuan dari rogram tersebut dengan hasil atau keluaran yang ingin dicapai. suatu program yang efektif dilihat dari besarnya kontribusi dari hasil terhadap tujuan yang dicapai maka semakin efektif pula suatu organisasi atau program tersebut.

Pengertian efektivitas di atas sejalan dengan yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009:59) yang menyebutkan bahwa:

> "Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat"

Berdasarkan pendapat di atas bahwa efektivitas merupakan ukuran yang dijadikan sebagai tolak ukur seberapa berhasilkah target yang dapat dicapai oleh organisasi tertentu. Tujuan organisasi dapat tercapai apabila setiap badan dan instansi pemerintahan melaksanakan tupoksinya secara lebih efektif dan efisien agar tujuan yang telah direncakan dapat tercapai dengan maksimal.

Pendapat lain dikemukakan oleh Kurniawan (2005:109) bahwa "efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya".

Merujuk kepada pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh orgaisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya menyelesaikan program yang telah direncanakan sesuai dengan tugasnya masing – masing. Kemampuan dari organisasi akan menjadi penentu apakah suatu program yang direncanakan dapat tercapai dengan baik atau tidak.

Menurut pendapat Zahnd (2006:200), "Efektivitas yaitu berfokus pada akibatnya, pengaruhnya atau efeknya, sedangkan efisiensi berarti tepat atau sesuai untuk mengerjakan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya".

Berdasarkan penjelasan di atas, efektivitas dapat dipahami kepada hasil yang dicapai dan seberapa besar pengaruh dari organisasi ntuk mencapai tujuan dari program yang telah direncanakan. Sedangkan efisiensi merujuk kepada ketepatan suatu organisasi dalam melakukan tugasnya dengan memanfaatkan waktu sebaik mungkin, tenaga, dan biaya yang rendah.

Efektivitas merupakan suatu keadaan yang mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan dari usaha maupun tindakan. Pendapat lain dikemukakan oleh Supriyono (2000:29), sebagai berikut:

> "Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar konstribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut".

Merujuk kepada pendapat supriyono, dapat dipahamibahwa efektivitas merupakan suatu hubungan yang dilakukan oleh organisasi mengenai tindakan yang dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan, suatu suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila pencapaian terhadap tujuan sangat besar. Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah direncanakan dan adanya keterikatan satu dengan yang lain.

Pengertian lain mengenai efektivitas disampaikan oleh handayaningrat (1996:16), bahwa "Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya"

Pendapat Hadayaningrat di atas dapat diartikan bahwa efektivitas merupakan suatu pengukuran yang digunakan sebagai acuan untuk mencapai sasaran atau tujuan dari organisasi yang sudah direncanakan terlebih dahulu.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu kegiatan yang dilakukan melalui proses, dilakukan secara sistematis guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sbelumnya. Suatu program dapat diakatan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Efektif tidaknya suatu program dapat dilihat dari biaya yang

dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah orang dalam suatu organisasi sebagai pelaksana program.

Mengukur efektivitas atau tidaknya suatu organisasi dapat dilihat dari beberapa sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menerapkannya. Apabila dilihat dari sudut produktivitas, maka seorang manajer yang memiliki peranan penting dalam memberikan sebuah pemahaman.

Menurut Siagian (1996:60) menyebutkan bahwa Ada beberapa faktor yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan,antaralain:

1. Faktor waktu
   Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.
2. Faktor kecermatan
   Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.
3. Faktor gaya pemberian pelayanan
   Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwasannya untuk menentukan efektivitas dapat dilihat dari beberpa faktor. Pertama faktor waktu,artinya suatu program yang dilaksanakan akan efektif apabila pengaturan waktu dalam proses pemberian pelayanan dapat sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku, sehingga badan hukum yang melaksnakan pelayanan merasa puas. Kedua faktor kecermatan, artinya suatu pekerjaan diakatan efektif apabila dibarengi dengan kemampuan aparatur dalam memberikan suatu pelayanan, cepat tanggap terhadap keluhan dari masyarakat dan pada akhirnya badan hukum dapat menilai sudah efektifkah tugas yang diberikan kepada aparatur atau belum. Faktor ketiga yaitu faktor gaya pemberian pelayanan, artinya kesiapan seorang aparatur dalam memberikan suatu pelayanan, sikap aparatur dalam memberikan pelayanan apakah sudah sesuai dengan SOP atau belum.

Pendapat lain dikemukakan oleh Duncan, dalam Steers (1985:53) mengemukakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

Berdasarkan ukuran efektivitas di atas, dapat kita jelaskan bahwa Pencapaian tujuan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh pemerintah yang dipandang sebagai suatu proses. Sehingga apabila untuk mencapai tujuan program yang telah direncanakan maka, diperlukan suatu proses. Menurut Duncan, (dalam Steers 1985:53) Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, pertama Kurun waktu pencapaiannya ditentukan, sasaran merupakan target yang kongktit,dan dasar hukum.

Menurut Nazarudin, (dalam Claude 1994:13) Integrasi adalah suatu ukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu: prosedur, proses sosialisai.

Menurut Duncan (dalam Steers 1985:53) adaptasi adalah suatu proses untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan–perubahan yang terjadi dilingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu: peningkatan kemampuan, sarana dan prasarana. Pendapat lain dikemukakan oleh Cambell dalam streers, (1985: 46-48) menyebutkan terdapat beberapa ukuran untuk menentukan efektivitas, yaitu:

1. Efektivitas keseluruhan, artinya sejauhmana organisasi melaksanakan tugas pokoknya untuk mencapai semua sasarannya;
2. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi;
3. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan organisasi;
4. Kesiagaan artinya penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik;
5. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut;
6. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi;
7. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya;
8. Pemanfaatan lingkungan artinya batas keberhasilan organisasi berinteraksi dengan lingkungannya memperoleh sumberdaya yang langka yang diperlukan untuk operasi yang efektif
9. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu ;
10. Keluar masuknya pekerja artinya jumlah pekerja dan keluaran atas permintaan sendiri;
11. Kemangkiran artinya kejadian pekerja bolos dari pekerjaan;
12. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu
13. Semangat Kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki;
14. Motivasi artinya adanya kekuatan yang mucul dari setiap individu untuk mencapai tujuan;

15. Kepuasan artinya tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan dalam suatu organisasi;
16. Penerimaan tujuan organisasi artinya diterimanya tujuan organisasi oleh setiap pihak oleh unit – unit dalam organisasi;
17. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan;
18. Keluwesan Adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan; dan
19. Penilaian oleh pihak luar artinya penilaian organisasi dalam lingkungannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat kita simpulkan bahwasannya ukuran dalam menentukan suatu program dapat dilihat dari efektivitas keseluruhan dimana penilaian secara umum menjadi hal yang utama dalam menentukan sasaran yang efektif. Kualitas disini menjelaskan mengenai bagaimana organisasi untuk memberikan pelaynan yang maksimal sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai. Produktivitas dilihat dari kualitas baik individu maupun organisasi dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan. Kesiagaan dapat dipahamisebagai sikap yang ditunjukan oleh organisasi dalam menjalankan tugas tanpa ada pemberitahuan lebih dahulu.

Efisiensi membahas mengenai suatu tugas yang dapat diselesaikan dengan waktu yang singkat. Penghasilan dapat dilihat dari sudut pandang individu bahwa setiap individu tentunya mengharapkan imbalan atas apa yang telah dilakukan setelah pencapaian sasaran atau tujuan organisasi. Pertumbuhan membahas mengenai suatu perubahan yang dialami oleh organisasi dalam hal melaksanakan tugas lebih baik dari sebelumnya. Pemanfaatan lingkungan membahas mengenai rencana yang telah ditetapkan dahulu dengan jangka waktu yang panjang untuk mencapai sasaran yang maksimal.

Stabilitas membahas mengenai pemeliharaan atau menyelaraskan organisasi dalam segala situasi. Keluar masuknya pekerja memberikan gambaran bahwa berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai sasaran dilihat dari jumlah anggota yang mempunyai kualitas baik yang bekerja di dalam suatu organisasi. Kemangkiran adalah ketidak patuhan anggota terhadap tugas yang harus dilaksanakan. Kecelakaan adalah suatu kejadian yang membuat organisasi tersebut menjadi dipandang kurang efektif.

Semangat kerja dilihat dari para anggota organisasi yang bersemangat dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Motivasi diartikan sebagai kesediaan dari organisasi untuk mencapai sasaran atau tujuan yang ingin dicapai. Kepuasan dilihat dari rasa senang yang diterima oleh organisasi apabila mendapatkan nilai positif dari masyarakat setelah selesai mencapai sasaran. Penerimaan tujuan organisasi diartikan sebagai kepercayaan organisasi terhadap tujuan yang dilaksanakan adalah benar. Konflik adalah ketidak selarasan antara rencana dan hasil yang dicapai. keluwesan artinya kemampuan yang dimiliki oleh organisasi untuk merubah prosedur agar sesuai dengan yang diperlukan oleh masyarakat. Penilaian dari luar diartikan sebagai suatu ukuran dimana sasaran berjalan baik atau tidak. Jika sasaran berjalan dengan baik maka penilaian dari masyarakatpun akan positif, sebaliknya apabila sasaran gagal dalam aplikasinya maka program tersebut dapat dikatakan belum efektif.

Menurut Strees (2005:141) mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

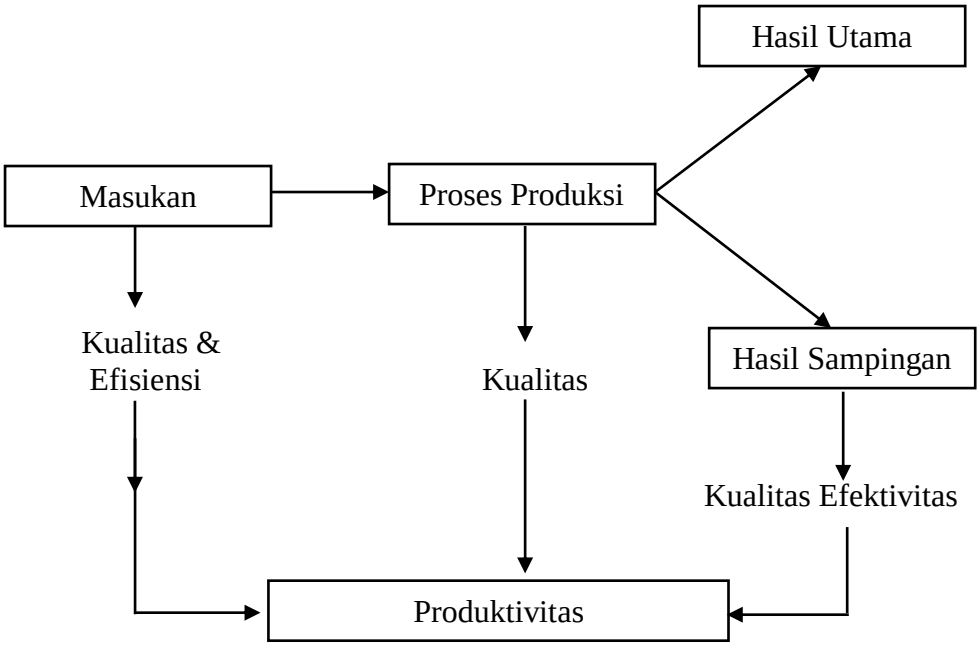
1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi kerja

3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlaba
5. Pencarian sumber daya

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat dipahamibahwa ukuran untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu program yang telah direncanakan dilihat dari produktifitas dari organisasi itu sendiri, bagaimana usaha yang dilakukan agar capaian tujuan dapat terlaksana semaksimal mungkin. Kemampuan adaptasi kerja yang dilakukan oleh organisasi dapat dilihat ketika melaksanakan pelayanan, apakah sika yang diperlihatkan menunjukan bahwa organisasi tersebut telah siap melaksanakan tugasnya dengan baik atau belum. Kepuasan kerja terlihat ketika sasaran yang telah direncanakan dapat tercapai dengan baik. Kemampuan berlaba diartikan sebagai kemampuan menyesuaikan diri yang dimiliki oleh para anggota organisasi sehingga terlihat hasil dari pekerjaan tersebut. Kemampuan berlaba yang tinggi akan menunjukan tingkat efektivitas yang tinggi, sehingga pada akhirnya menjadi ciri bahwa tujuan oerganisasi tersebut telah tercapai. Pencarian sumberdaya yaitu mampu mengkoordinasikan dengan tepat pada tujuan organisasi dengan efektif.

Efektivitas merupakan pengukuran dalam menentukan suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pengukuran tersebut dipahami sebagai suatu target telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan. Keterkaitan antara efisiensi, efektivitas, kualitas dan produktivitas secara skematis yang ditulis oleh sedarmayanti dalam bukunya “Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja” (2009:60) yang digambarkan pada gambar dibawah ini:

Gambar 2.1
Keterkaitan Efisiensi, Efektivitas, Kualitas dan Produktivitas



Sumber : Sedarmayanti, 2009:60

Berdasarkan gambar di atas, ada keterkaitan antara efisiensi, efektivitas, kualitas dan produksi dimana efisiensi dapat dipahami sebagai ukuran untuk membandingkan masukan. Efektivitas merupakan tolak ukur seberapa tercapai tujuan yang telah direncanakan. Kualitas memiliki pengaruh kepada hasil yang akan dicapai. Produktivitas merupakan perbandingan dari efektivitas keluaran dengan efisiensi salah satu masukan mencakup kualitas dalam waktu tertentu.

Ukuran efektivitas untuk suatu organisasi menurut Sedarmayanti (2009:60) dapat dilihat dari beberapa kriteria berikut ini:

1. *Input*
2. Proses produksi
3. Hasil (*output*)
4. Produktivitas

Berdasarkan kriteria di atas, dapat dipahami bahwa *Input* merupakan suatu pedoman yang akan dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan dimana *input* akan mempunyai pengaruh terhadap hasil. Menurut Susanto (2007: 23) bahwa *Input* adalah segala sesuatu yang masuk kedalam sistem. Berdasarkan pengertian di atas, *input* merupakan langkah awal dalam menjalankan suatu sasaran yang kemudian akan masuk kedalam sebuah sistem.

Evans dan Lindsay (2007:17) menjelaskan bahwa beberapa yang termasuk kedapam *input* dapat berupa:

1. Fasilitas Fisik (sarana prasarana) seperti ruang server dan seperangkat peralatan komputer;
2. Material bahan baku berupa data – data yang nantinya akan diolah menjadi informasi;
3. Modal merupakan faktor penting karena tanpa modal sebuah program tidak akan terlaksana dengan baik; dan
4. Sumber daya manusia sebagai penggerak dan pelaksana

Berdasarkan pemahaman di atas, *Input* dapat dilihat dari peralatan, dimana memiliki nilai yang penting untuk memenuhi kebutuhan organisasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat / badan hukum. Modal adalah faktor penting dalam menjalankan sebuah program. Sumber daya manusia merupakan penyedia layanan menjadi faktor terpenting karena tanpa sumber daya manusia yang mencukupi maka pelayanan yang dilaksanakanpun tidak akan terlaksana dengan baik.

Menurut Sutanta (2003:5), bahwa proses adalah “komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya”. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami

bahwa proses merupakan suatu hal yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu program.

Gibson, Ivancevich dan Donelly (1996:19-21) menjelaskan bahwa proses produksi dalam suatu organisasi dapat dilihat dari :

1. Adanya Komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interkasi antara organisasi dan lingkungannya;
2. Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasikan cara untuk mencapainya;
3. Sosialisasi merupakan suatu proses dimana anggota dapat mempelajari nilai – nilai kultural, norma, keyakinan dan perilaku yang diminta sehingga memungkinkan mereka memberikan kontribusi efektif bagi organisasi; dan
4. Pengembangan aparatur dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam suatu organisasi.

Berdasarkan pemahaman di atas, bahwa proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Pengambilan keputusan merupakan suatu proses produksi untuk memberikan informasi mengenai tujuan yang ingin dicapai. Sosialisasi dilakukan untuk memberikan informasi mengenai pelayanan, karena dengan sosialisasi maka akan membantu para badan hukum atau masyarakat untuk melakukan pelayanan dengan benar sehingga program tersebut dapat berjalan dengan efektif. Pengembangan aparatur merupakan peningkatan kapasitas kinerja dari aparatur dalam memberikan informasi.

Hasil merupakan suatu bentuk keluaran dari *input* yang diolah melalui proses sehingga menghasilkan *output* dengan bervariasi. Hasil yang bervariasi dapat berupa bentuk fisik organisasi. Evans dan Lindsay (2007:17) menyebutkan bahwa

> “keluaran yang terjadi mulai dari *input* kemudian diolah melalui proses sehingga menghasilkan luaran berupa: *Pertama* Produk yang merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang; dan *Kedua* Jasa merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh organisasi / instansi.

Menurut Sedarmayanti (2009:60-65) menjelaskan bahwa Produktivitas merupakan perbandingan dari efektivitas keluaran dengan efisiensi salah satu masukan yang mencakup kuantitas, kualitas. produktivitas dapat dilihat dari:

1. Pendidikan untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia;
2. Motivasi merupakan pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat; dan
3. Pendapatan yang meningkat dapat memperbesar kemampuan (daya) untuk memenuhi kesejahteraan yang lebih baik dan dengan pendapatan yang meningkat, maka meningkat pula motivasi kerja.

Berdasarkan dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang menunjukan seberapa tepatkah program yang direncanakan untuk mencapai hasil dan manfaat yang diharapkan serta meningkatkan kualitas organisasi dalam memberikan pelayanan. *Input* yang merupakan langkah awal dalam menentukan sasaran yang direncanakan, kemudian diproses melalui komunikasi yang baik, komunikasi yang baik tersebut dapat diterapkan pada saat melaksanakan sosialisasi yang berguna untuk memberikan kejelasan lebih lanjut kepada masyarakat atau badan hukum. Setelah diproses makan akan menghasilkan luaran berupa barang ataupun jasa, efektif atau tidaknya suatu program tergantung kepada *input* dan prosesnya.

2.1.2 Pelayanan

Manusia adalah mahluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri. Manusia memerlukan bantuan dari orang lain berupa pelayanan yang baik. Pelayanan disini adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan dapat berupa barang maupun jasa.

Menurut Granross pengertian pelayanan sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Winarsih, (2006:3) menjelaskan bawha :

> "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen ataupun pelanggan".

Penjelasan di atas menjelaskan bahwa pelayanan merupakan sebuah aktifitas yang dilakukan oleh orang lain yang tidak dapat diraba oleh orang lain. Pelayanan terjadi karena adanya interaksi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang saling membutuhkan. Pelayanan yang diberikan oleh instansi tertentu merupakan sebuah cara untuk memecahkan masalah yang dialami oleh masyarakat.

Pengertian pelayanan disebutkan pula oleh Moenir (2002:16-17), bahwa :

> "Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra, dan anggota seluruh badan tanpa bantu yand dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang ataupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan".

Pelayanan menurut penjelasan di atas adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas yang dilakukan seseorang atau instansi dengan menggunakan akal, panca indra, dan anggota badan untuk menangkap apa saja yang sedang dibutuhkan oleh orang lain atau masyarakat. berdasarkan pelayanan inilah masyarakat dapat memberikan penilaian mengenai kinerja dari pemerintah.

Pelayanan menurut Boediono (2003: 12) menyatakan bahwa:

> "Pelayanan pelanggan adalah upaya atau proses yang secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan hukum agar produk/jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/penyajian pelayanan kepada pelanggan sehingga tercapai kepuasaan optimal bagi pelanggan".

Penjleasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu proses yang dilakukan secara sadar oleh pemerintah atau perseorangan dan dilakukan dengan perencanaan terlebih dahulu pemerintah atau perseorangan agar suatu produk layanan yang diberikan atau jasanya mencapai tingkat kepuasan yang optimal bagi para pengguna layanan barang dan jasa.

Pelayanan publik adalah suatu pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintahan demi tercapainya kesejahteraan. Perkembangannya, pelayanan publik sangat erat hubungannya antara pemerintah dan masyarakat, dimana pemerintah mempunyai tugas dan fungsi sebagai pemberi layanan kepada masyarakat baik itu barang maupun jasa yang sudah menjadi hak masyarakat. Pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya.

Menurut Pamudji (1994 : 21) bahwa "pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa". Dari penjelasan di atas, diketahui bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan baik kebutuhan barang maupun kebutuhan jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat itu sendiri.

Menurut Ndraha (1997 : 64). Menyebutkan bahwa pelayanan pemerintah adalah:

> "Pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dibebani suatu kewajiban atau tidak. Dalam hal ini dikenal adalah hak bawaan (sebagai manusia) dan hak berian. Hak bawaan itu selalu bersifat individual

> dan pribadi, sedangkan hak berian meliputi hak sosial politik dan hak individual. Lembaga yang berkewajiban memenuhi hak tersebut adalah pemerintah. Kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawaan dan hak berian itulah yang disebut pelayanan pemerintah kepada masyarakat termasuk pribadi-pribadi pemilik hak bawaan".

Penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulannya bahwa pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang diberikan oleh pemerintah adalah kegiatan terkait atas hak masyarakat tersebut. Dalam pelaksanaannya pemerintah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal.

Perkembangan konsep pelayanan, masyarakat sudah diberi tempat bukan hanya sebagai penerima pelayanan, tetapi masyarakat ditempatkan sebagaisesuatu yang penting. Dimana masyarakat menjadi penentu tentang baik buruknya suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan publik berkaitan dengan segala kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal dan berkualitas berdasarkan hak yang dimiliki oleh masyarakat untuk mencapai tujuan pemerintahan.

Pemerintah di dalam memberikan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi masyarakat. Standar pelayanan merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib untuk ditaati dan dipatuhi oleh pemerintah dan masyrakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;

2. Waktu penyelesaian
   Waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. Biaya Pelayanan
   Biaya atau tarif pelayanan termasuk riciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
4. Produk Pelayanan
   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah Ditetapkan;
5. Sarana dan prasarana
   Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaaraan pelayanan publik;
6. Kompetensi petugas pelayanan
   Kopetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut penjelasan di atas, pelayan publik yang dilakukan oleh pemerintah tidak semata – mata dilakukan begitu saja. Ada prosedur yang harus dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah yang memberikan pelayanan berkualitas dituntut agar dapat menciptakan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kegiatan ekonomi. Oleh sebab itu, pelayanan dari aparaturnyapun harus lebih kompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Moenir (1995:88-127), beberapa faktor pendukung pelayanan publik yang penting, antara lain:

1. Faktor Kesadaran
   Kesadaran menunjukan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Bahwa kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu yangcukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Terutama pada kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik agar dalam mealayani masyarakat dengan penuh kesadaran;

2. Faktor Aturan
   Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Yang harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu. Subyek aturan ditujukan kepada hal-hal penting seperti kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana, dan disiplin dalam pelaksanaan;
3. Faktor Organisasi
   Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada peraturan dan meaknisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Dimana dalam organisasi pelayanan pada hakikatnya menempati kedudukan penting dalam setiap organisasi seperti sistem, prosedur, dan metode yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
4. Faktor Pendapatan
   Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau suatu badan organisasi,baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu;
5. Faktor Kemampuan-Keterampilan
   Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan yang berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan dan memliki keterampilan dalam segala hal;
6. Faktor Sarana Pelayanan
   Sarana yang dimaksud adalah segala jenis peratan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan suatu organisai kerja.

Faktor – faktor di atas, memiliki peranan yang saling mempengaruhi satu sama lainnya, jika salah satu faktor tidak dilaksanakan dengan baik, maka pelaksanaan pelayanan publik tidak dapat berjalan secara baik. Pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat apabila didukung oleh faktor pendukung seperti yang telah dijelaskan di atas. Dimana dalam

memberikan sebuah pelayanan publik harus adanya aturan yang memadai, sebuah organisasi dengan sebuah sistem yang dinamis, pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup, serta kemampuan dan keterampilan sesuai dengan tugas sehingga dapat dipertanggung jawabkan dan tersedianya sarana dan rasarana yang memadai.

Menurut Mahmudi (2010:230-231) bahwa standar pelayanan publik harus mempunyai sekurang – kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
   Ditetapkannya standar prosedur pelayanan yang sudah di bakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
   Ditetapkannya waktu standar penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan.
3. Biaya pelayanan
   Ditetapkannya standar biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap peningkatan tarif diikuti dengan peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri.
4. Produk layanan
   Ditetapkan standar produk pelayanan yang di terima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
   Standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai bagi penyelenggaraan pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pembei layanan
   Ditetapkannya standar kompetensi berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai standar yang harus diterapkan diinstansi dalam melakuka pelayanan dapat kita tarik kesimpulan bahwa setiap pelaksanaan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Bentuk standar pelayanan publik adalah SPM. Setiap pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan standar pelayanan minimal.

2.1.3 Izin

Izin merupakan suatu persetujuan berbentuk dokumen yang dibuat oleh individu atau kelompok yang disahkan oleh seseorang yang memiliki kewenangan di atasnya untuk digunakan sebagai usaha atau kegiatan tertentu. Individu maupun organisasi tidak akan bisa melakukan sesuatu tanpa adanya izin dari yang mempunyai kuasa. Sedangkan perizinan merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan yang mempunyai sifat mengikat yang diberikan kepada individu atau organisasi terhadap kegiatan yang dilakukannya. Perizinan dapat berupa pendaftaran, rekomendasi serta surat izin yang harus dimiliki oleh individu maupun kelompok sebelum melaksanakan kegiatan yang diinginkan.

Menurut Spelt dan ten Berge yang dikutif oleh Sri Pudyatmoko (2009:7) menjelaskan bahwa izin merupakan suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan (izin dalam arti sempit).

Berdasarkan penjelasan di atas bahwasannya setiap izin yang dikeluarkan merupakan suatu persetujuan dari pihak yang mempunyai kuasa sesuai dengan ketentuan yang ada guna melakukan yang awalnya tidak diperbolehkan dengan adanya izin maka kegiatan tersebut dianggap legal karena telah mempunyai izin yang telah dibuat sebelumnya.

Menurut Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu pasal 1 ayat 7 menjelaskan bahwa

> ” Ijin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang

> merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkan seseorang atau Badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu".

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahamibahwa izin merupakan sebuah kesepakatan yang dilakukan oleh pihak yang memiliki kewenangan memberikan izin. Izin dapat berupa dokumen yang di keluarkan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan daerah sebagai bukti legalitas bagi seseorang atau badan untuk melakukan kegiatan usaha.

Pendapat lain dikemukakan oleh Sutedi (2010:168) menjelaskan bahwa:

> "Hukum perizinan adalah ketentuan yang berkaitan dengan pemberian izin atau bentuk lain yang berkaitan dengan itu yang dikeluarkan oleh pemerintah sehingga dengan pemebrian izin tersebut melahirkan hak bagi pemegang izin baik terhadap seseorang, badan hukum, oeganisasi, LSM, dan sebagainya untuk beraktivitas"

Berdasarkan pengertian di atas, dipahamibahwasannya hukum perizinan dibuat dengan maksud pemberian izin oleh pemerintah kepada individu, badan hukum maupun organisasi untuk mendapatkan haknya dalam melaksanakan kegiatan yang telah direncanakan. Tanpa adanya izin dari pemeritah, maka pihak tersebut tidak akan diperbolehkan untuk melakukan kegiatan tersebut. Adanya perizinan akan menimbulkan ketertiban dalam melaksanakan kegiatan, karena telah diatur dengan peraturan dan ketentuan yang telah berlaku.

2.1.3.1 Bentuk Izin

Bentuk izin merupakan suatu wujud fisik dari izin yang diberikan oleh pemerintah atau atasan kepada individu maupun badan hukum berupa surat yang didalamnya terdapat kesepakatan antara pemerintah dengan individu atau badan hukum yang kemudian di tandatangani oleh pihak yang berwenang.

Menurut pendapat Purdiyatmoko (2009:25) bentuk izin antaralain:

a. Organ yang berwenang
   Sebuah izin dinyatakan siapa yang memberikannya, biasanya dari kepala surat dan penandatanganan izin akan nyata organ mana yang memberikan izin.
b. Yang dialamatkan
   Izin ditujukan pada pihak yang berkepentingan, biasanya izin lahir setelah yang berkepentingan mengajukan permohonan utuk itu, oleh karena itu keputusan yang memuat izin akan dialamatkan pula kepada pihak pemohon izin.
c. Dictum
   Keputusan yang membuat izin demi alasan kepastian hukum, harus memuat uraian sejelas mungkin untuk apa izin itu diberikan. Bagian bagian keputusan ini dimana akita hukum yang ditimbulkan oleh keputusan dinamakan dictum dimana diktum merupakan inti dari keputusan, memuat hak – hak dan kewajiban yangdituju oleh keputusan itu.
d. Ketentuan – ketentuan, Pembatasan dan syarat
   Ketentuan adalah kewajiban yang dapat dikaitkan pada keputusan yang menguntukngkan. Pembatasan dalam izin memungkinkan secara praktis melingkari lebih lanjut tindakan yang dibolehkan, pembatasan ini merujuk kepada batas dalam waktu, tempat, dan cara lain. Terdapat syarat dengan menetapkan syarat akibat hukum tertentu digantungkan pada timblnya suatu peristiwa dikemudian hari yang belum pasti.
e. Pemberi alasan
   Pemberi alasan dapat memuat hal seperti penyebutan ketentuan UU, pertimbangan – pertimbangan hukum dan penetapan fakta.
f. Pemberitahuan tambahan
   Pemberitahuan tambahan berisi kepada yang dialamatkan ditunjukan akibat dari pelanggaran ketentuan izin seperti sanksi yang mungkin diberikan kepada ketidakpatuhan. Pemberitahuan tambahan merupakan petunjuk bagaimana sebaiknya bertindak dalam mengajukan permohonan berikutnya atau informai umum dari organ pemerintahan yang berhubungan degan kebijaksanaan sekarang atau dikemudian hari.

Berdasarkan penjelasan di atas, dipahami bahwasannya terdapat beberapa sifat izin:

Pertama izin dapat berupa organ yag berwenang, artinya dalam setiap izin yang dibuat oleh individu maupun organisasi harus berdasarkan persetujuan pemegang kewenangan. Semakin besar kewenangan yang dimiliki semakin tinggi pula kedudukannya sehingga orang yang memiliki kewenangan berhak menentukan apakah izin tersebut disetujui atau tidak. Disetujui atau tidaknya suatu izin ditandai dengan penandatanganan dari pemegang kewenangan tersebut.

Kedua, izin dapat berupa yang dialamatkan. Artinya izin harus mempunyai tujuan yang jelas sehingga dengan izin yang jelas maka dalam izin tersebut akan dicantumkan individu atau organisasi yang memohon perizinan tersebut.

Ketiga, izin dapat berupa Dictum, artinya sebuah izin yang dibuat harus memiliki tujuan yang jelas sehingga pemegang kewenanganpun dapat mengeri atas dasar apa individu atau organisasi membuat izin tersebut.

Keempat Ketentuan, Pembatasan, dan syarat. Artinya suatu izin yang dikeluarkan memiliki ketentuan yang berlaku dan memiliki batasan seperti batas waktu berlakunya izin, tempat izin dan memiliki syarat yang harus dipenuhi.

Kelima, izin dapat berupa pemberi alasan. Artinya izin yang dibuat harus berdasarkan pertimbangan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku seperti erujuk kepada Undang – Undang dan lain sebagainya.

Keenam, izin dapat berupa pemberitahuan tambahan, artinya izin memiliki pemberitahuan yang ditujukan kepada individu maupun organisasi yang mengajukan permohoonan izin apabila terjadi pelanggaran dalam ketentuan izin,

atau pemberitahuan tambahan dapat berupa hal apasaja yang perlu dilakukan apabila mengajukan permohonan zin berikutnya.

2.1.3.2 Fungsi dan Tujuan Izin

Setiap izin yang dikeluarkan oleh pemerintah tentunya memiliki fungsi serta tujuan. Salah satu fungsi dari izin yaitu sebagai sarana legalitas individu maupun organisasi dalam melaksanakan kegiatannya. Dengan izin yang dimiliki maka pemilik izin dapat dengan melakukan kegiatan tersebut tetapi tetap ada ketentuan dan batasannya agar tidak terjadi penyalahgunaan izin. Izin juga memiliki tujuan sebagai media pengawasan.

Pemahaman di atas sejalan dengan yang dikemukakan oleh Sutedi (2010:193, 200) bahwa ketentuan tentang perizinan mempunyai :

1. Fungsi Izin
   Perizinan berfungsi sebagai fungsi penertib dan sebagai pengatur. Sebagai fungsi penertib, dimaksudkan agar setiap bentuk kegiatan masyarakat tidak bertentangan satu dengan yang lainnya, sehingga ketertiban dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terwujud. Izin berfungsi sebagai pengaturan merupakan ujung tombak dari instrumen hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan.

2. Tujuan Izin
   Tujuan perizinan adalah untuk pengendalian dan pengawasan pemerintah terhadap aktivitas dalam hal-hal tertentu yang ketentuannya berisi pedoman-pedoman yang harus dilaksanakan oleh baik yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang berwenang.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwasannya izin merupakan suatu persetujuan dari pemerintah guna melegalkan aktivitas dari individu maupun organisasi, setiap izin yang dikeluarkan pasti memiliki fungsinya masing – masing. Salah satu fungsi izin yaitu sebagai alat untuk menertibkan suatu

kegiatan atau aktivitas. Adapun tujuan dibuatnya izin yaitu sebagai alat pengawasan oleh pemerintah terhadap kegiatan tertentu dengan ketentuan yang harus dilaksanakan oleh pihak pemilik izin tersebut.

2.1.4 Trayek Angkutan

Trayek adalah suatu lintasan kendaraan umum yang dikhususkan kepada penyedia jasa angkutan umum yang memiliki jalur yang tetap, memiliki waktu yang tetap dan tujuan yang tetap. Jaringan trayek adalah jaringan trayek yang terorganisir secara baik sehingga menjadi suatu kumpulan dari beberapa jaringan yang mempunyai jalur trayek yang sama namun berbeda badan hukumnya.

Menurut Keputusan Mentreri Perhubungan KM. 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan, Pasal 16 menjelaskan mengenai Angkutan orang dengan kendaraan umum dalam trayek, terdiri dari :

1. Trayek lintas batas negara, yaitu trayek yang melalui batas negara.
2. Trayek antar kota antar propinsi, yaitu trayek yang melalui lebih dari satu daerah propinsi.
3. Trayek antar kota dalam propinsi, yaitu trayek yang melalui antar daerah kabupaten dan kota dalam satu daerah propinsi.
4. Trayek kota, yaitu trayek yang keseluruhannya berada dalam kota.
5. Trayek perdesaan, yaitu trayek yang keseluruhannya berada dalam kabupaten.
6. Trayek perbatasan, yaitu trayek antar perdesaan yang berbatasan, yang keseluruhannya berada di daerah propinsi atau antar daerah propinsi.

Berdasarkan jenis angkutan yang termasuk kedalam trayek di atas, dapat dipahamibahwa pembuatan trayek dimaksudkan agar terjadinya ketertiban lalu lintas yang ada, dengan dibuatnya trayek maka tidak ada lagi angkutan umum yang mencari penumpang keluar dari trayek yang telah ditentukan.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan pasal 29 menjelaskan bahwa:

1. Rencana Umum Jaringan Trayek antarkota dalam provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) huruf c memuat paling sedikit:
   a. asal dan tujuan Trayek antarkota dalam provinsi merupakan ibukota provinsi, kota, ibukota kabupaten wilayah strategis regional dan wilayah lainnya yang memiliki potensi bangkitan dan tarikan perjalanan Angkutan antarkota dalam provinsi;
   b. jaringan jalan yang dilalui dapat merupakan jaringan jalan nasional, jaringan jalan provinsi, dan/atau jaringan jalan kabupaten/kota;
   c. Perkiraan permintaan jasa Penumpang Angkutan antarkota dalam provinsi;
   d. Terminal asal dan tujuan serta Terminal persinggahan paling rendah Terminal tipe B atau Simpul transportasi lainnya berupa bandar udara, pelabuhan, dan/atau stasiun kereta api; dan
   e. jumlah kebutuhan dan jenis Kendaraan Angkutan antarkota dalam provinsi.
2. Penyusunan Rencana Umum Jaringan Trayek antarkota dalam provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh gubernur secara terkoordinasi dengan instansi terkait melalui Forum Lalu Lintas dan Angkutan Jalan provinsi.
3. Rencana Umum Jaringan Trayek antarkota dalam provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh gubernur setelah mendapat persetujuan dari Menteri.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwasannya rencana jaringan trayek AKDP harus memiliki jalur yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan asal dan tujuan yang jelas. Penyusunan rencana jaringan trayek AKDP dilakukan oleh Gubernur melalui forum Lalulintas dan Angkutan Jalan Provinsi. Rencana umum jaringan trayek AKDP ditetapkan oleh gubernur setelah mendapat persetujuan dari Menteri.

2.1.5. Angkutan Antar Kota dalam Provinsi (AKDP)

Angkutan adalah suatu kegiatan pemindahan seorang penumpang atau benda dari tempat saru ke tempat lain menggunakan media bantu seperti kendaraan.

Angkutan umum adalah suatu kegiatan memindahkan orang atau barang dengan menggunakan kendaraan dan diwajibkan membayar angkutan umum bagi penumpang.

Angkutan Antar Kota dalam Provinsi (AKDP) adalah jenis angkutan umum yang mengantarkan penumpang / barang dengan trayek yang sudah di tentukan dan jadwal yang tetap kepada tujuannya lintas kota namun masih kedlam lingkup satu Provinsi.

Menurut Keputusan Mentreri Perhubungan KM. 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan Pasal 1 (8) yang menjelaskan bahwasannya Angkutan antar kota dalam provinsi adalah angkutan dari kota ke kota lain yang melalui antar daerah Kabupaten / Kota dalam satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek. Berdasarkan penjelasan di atas, AKDP adalah suatu angkutan yang digunakan oleh badan hukum / penyedia angkutan umum yang mengantarkan penumpang

Menurut Keputusan Mentreri Perhubungan KM. 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan pasal 19 antara lain:

1. Pelayanan angkutan antar kota dalam propinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf c, dilaksanakan dalam jaringan trayek antar kota dalam provinsi.
2. Pelayanan angkutan antar kota dalam propinsi diselenggarakan dengan ciri-ciri sebagai berikut :
    a. mempunyai jadwal tetap, sebagaimana tercantum dalam jam perjalanan pada kartu pengawasan mobil bus yang dioperasikan
    b. Pelayanan angkutan yang dilakukan bersifat pelayanan cepat atau lambat ;
    c. Dilayani dengan mobil bus besar atau mobil bus sedang, baik untuk pelayanan ekonomi maupun pelayanan non ekonomi;
    d. tersedianya terminal penumpang sekurang-kurangnya tipe B, pada awal pemberangkatan, persinggahan, dan terminal tujuan;

e. Prasarana jalan yang dilalui dalam pelayanan angkutan antar kota dalam propinsi sebagaimana tercantum dalam izin trayek yang telah ditetapkan.

3. Kendaraan yang digunakan untuk angkutan antar kota dalam propinsi harus dilengkapi dengan :
   a. nama perusahaan dan nomor urut kendaraan yang dicantumkan pada sisi kiri, kanan, dan belakang kendaraan;
   b. papan trayek yang memuat asal dan tujuan serta kota yang dilalui dengan dasar putih tulisan hitam yang ditempatkan di bagian depan dan belakang kendaraan;
   c. jenis trayek yang dilayani ditulis secara jelas dengan huruf balok, melekat pada badan kendaraan sebelah kiri dan kanan dengan tulisan "ANGKUTAN ANTAR KOTA DALAM PROPINSI";
   d. jati diri pengemudi yang ditempatkan pada dashboard, yang dikeluarkan oleh masing-masing perusahaan angkutan;
   e. fasilitas bagasi sesuai kebutuhan; f. tulisan standar pelayanan; g. daftar tarif yang berlaku.
4. Selain dilengkapi dengan kelengkapan sebagaimana dimaksud dalam ayat (3), kendaraan angkutan antar kota antar propinsi dapat dilengkapi dengan:
   a. kotak obat lengkap dengan isinya;
   b. alat pemantau unjuk kerja pengemudi, yang sekurang-kurangnya dapat merekam kecepatan kendaraan dan perilaku pengemudi dalam mengoperasikan kendaraannya.
5. Ukuran, bentuk tulisan, dan identitas kendaraan angkutan antar kota dalam propinsi sebagaimana dimaksud dalam ayat (4), sebagaimana tercantum dalam Contoh 3 Lampiran I Keputusan ini.

2.1.6 *E-Government*

Secara umum *e-government* adalah suatu sistem yang digunakan untuk memberikan informasi serta layanan kepada masyarakat dengan menggunakan media internet. Pemanfaatan internet oleh pemerintah akan membawa dampak kepada perubahan cara pandang masyarakat terhadap pemerintah dalam hal positif. Perubahan tersebut akan membuat masyarakat harus lebih aktif sehingga diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan perizinan melalui media online. Melalui pemanfaatan media elektronik pelayananpun akan menjadi lebih efektif, efisien, dan transfaran.

Pengertian *E-government* Menurut Indrajit (2002:36) bahwa:

> "*E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan."

Berdasarkan penjelasan di atas, *E-Government* adalah suatu pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan seperti melakukan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dengan menggunakan fasilitas berbasiskan elektronik untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dari pemerintah. Penggunaan teknologi informasi secara tepat dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat maupun instansi lainnya.

Sejalan dengan pendapat di atas, menurut Budi Rianto dalam bukunya "Polri dan Aplikasi *E-Government* dalam Pelayanan Publik" (2012:36) menjelaskan bahwasannya *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Berdasarkan penjelasan di atas, *e-government* digambarkan sebagai sebuah aplikasi yang dibuat dan dilaksanakan oleh merintahan sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan melibatkan teknologi. Penggunaan media elektronik dalam sebuah pemerintahan sudah semestinya dilaksanakan, hal ini karena menjawab perkembangan teknologi di dunia sehingga pemerintah harus mengikuti perkembangan tersebut agar terus berkembang dan menjadi lebih baik.

Pendapat lain dari Rianto (2012:39) ada empat indikator keberhasilan *E-Government*, yaitu :

1. Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.
2. Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.
3. Ketersediaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik.
4. Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi e-mail, SMS ataupun teleconference.

Berdasarkan pemaparan di atas, indikator keberhasilan suatu penggunaan *e-government* dapat dilihat dari: *pertama,* ketersediaan data dan informasi pada pusat data. Artinya informasi dari pusat data merupakan informasi yang mendasar diamana segala data dan informasi yang diperlukan terdapat di pusat data. *Kedua*, ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah. Artinya data yang ada di pusat akan dijadikan sebagai media promosi daerah guna meningkatkan pemahaman masyarakat umum terhadap daerah tertentu. *Ketiga,* Ketersediaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik artinya penggunaan *e-govenment* dimaksudkan untuk memberikan kemudahan kepada aparatur pemerintahan dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang telah diberikan guna meningkatkan pelayanan pubik kepada masyarakat. *Keempat*, letersediaan aplikasi dialog, artinya suatu aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah harus menyediakan sebuah faslitas yang bertujuan agar masyaraka dapat berinteraki secara langsung dengan pemrintah,fasiitas tersebut dapat berupa layanan *sms*, *e-mail* dan lain sebagainya.

2.1.6.1 Tipe-Tipe Relasi *E-Government*

Tipe-tipe relasi *e-Government* dikemukakan oleh Indrajit (2002:41) antara lain:

a. *Government to Citizen/Government to Customer* (G2C)
   Tipe ini merupakan terletak pada pemerintah yang membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyaraka. *Government to Citizen* adalah penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat. Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah contohnya G2C : pajak online, mencari pekerjaan, layanan jaminan sosial, dokumen pribadi
b. *Government to Business* (G2B)
   Government to Business adalah transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Mengarah kepada pemasaran produk dan jasa ke pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi lebih efisien melalui peningkatan proses bisnis dan manajemen data elektronik. Aplikasi yang memfasilitasi interaksi G2B maupun B2G adalah sistem *E-Procurement*.
c. *Government to Government* (G2G)
   Government to Goverment adalah memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basis data terintegrasi.
d. *Government to Employees* (G2E)
   Aplikasi ini diperuntukan untuk meningkatkan kinera dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwasannya *Government to Citizen/Government to Customer* artinya suatu penggunaan media elektronik guna memperbaiki komunikasi antara pemerintah kepada masyarakat. Tujuannya agar hubungan natara pemerintah dengan masyarakat terjalin dengan baik. *Government to Business* artinya pemerintah menyediakan fasilitas bagi para pelaku bisnis untuk mengembangkan bisnisnya dan memberikan kemudahan kepada pembisnis untuk mempromosikan barangnya melalui media elektronik. *Government to Government*

artinya penggunaan media elektronik akan memudahkan pemerintah melakukan komunikasi dengan pemerintah lainnya dalam hal memberikan data yang diperlukan tidak harus secara langsung, tetapi cukup menggunakan fasilitas *e-mail* dalam pengiriman data yang diperlukan. *Government to Employees* artinya pemerintah menyediakan suatu sistem bagi para aparatur pemerintah yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga lain.

2.1.6.2 Pelayanan Elektronik (*Online*)

Pelayanan elektronik (*online*) merupakan sebuah layanan yang diberikan oleh suatu organisasi kepada masyarakat baik berupa pelayanan perizinan, pelayanan informasi dan lainnya dengan memanfaatkan media elektronik sebagai sarana penunjang pelayanan tersebut. Pelayanan *online* dimaksudkan sebagai upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk mempermudah proses pelayanan dan memangkas waktu pelayanan.

Menurut Rowley (2006: 339-59) menjelaskan bahwa layanan elektronik adalah "perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan *e-tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan ". Berdasarkan pengertian diatas dapat kita ketahui bahwa layanan elektronik adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh pihak tertentu dengan memanfaatkan teknologi sebagi sarana dalam memberikan pelayanan secara *online*. beberapa yang berhubungan dengan pelayanan *online* yaitu adanya penyedia layanan *online*, adanya penerima layanan dan sarana penunjang pelayanan secara *online*. penyedia layanan *online* dalam hal ini

pemerintah, penerima layanan yaitu masyarakat dan sarana penunjang berupa perangkat keras komputer dan sambungan internet.

Penjelasan lain dikemukakan oleh Bank Dunia (dalam Indrajit, 2004:2) menjelaskan bahwa e-*government* adalah:

> "*E-government refers to to the use by government agencies of information technologies (such as wide area network, the internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, businesses, and other arms of governmen*)"

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa e-*government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti jaringan area luas, internet dan *mobile* komputer) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan cabang pemerintah lainnya. Penerapan *e-government* dalam suatu organisasi pemerintah memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan. melalui media internet pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa harus bertatap muka langsung dengan pemohon sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para masyarakat.

Menurut Salam, (2007:282) menjelaskan bahwa "*e-Government* merupakan sistem manajemen pemerintahan untuk layanan pembangunan dan layanan publik secara transparan,efisien, efektif, dan bertanggungjawab seperti yang dicita-citakan oleh *good governance*. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa pemanfaatan teknologi dalam penyeleanggaraan pemerintahan dilakukan sebagai upaya memberikan pelayanan yang transparan, efektif, efisien dan bertanggungjawab dalam upaya pencapaian tata kelola pemerintahan yang baik.

2.1.6.3 Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*

Lampiran Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategis *e-governmet* perlu dilaksanakan melalui enam strategi yang berkaitan erat yaitu sebagai berikut:

a. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan koomunikasi keseluruh wilayah Negara. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah.
b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.
c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standarisasi yang berkaitan dengan interopabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar portal pemerintah. Standarisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manejeman dokumen dan informasi elektronik.
d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis *e-government*.
e. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia. Baik pemerintah maupun masyarakat.
f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur dalam pengembangan *e-government*, dapat dilaksanakan dengan empat tingkatan, yaitu: persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat kita simpulkan bahwasannya penggunaan *e-goverenment* dalam suatu pemerintahan harus memberikan manfaat bagi masyarakat secara luas. Penggunaan *e-goverenment* harus didasari untuk pengembangan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. *E-goverenment* digunakan sebagai media pengembangan sistem manajema pemerintahan agar tertata lebih baik dari sebelumnya. Partisipasi dari pihak swasta maupun masyarakat sangatlah pening, mengingat penggunaan *e-goverenment* sangatlah penting untuk

pengembangan suatu usaha yang kita miliki dan media bagi masyarakat untuk mencari informasi seputar Pemerintahan. Kinerja yang baik ditandai dengan peningkatan kualitas dari SDM yang dimiliki dengan kemampuannya menerima perubahan dengan menggunakan media teknologi.

2.1.7 Badan Hukum

Badan hukum adalah kumpulan orang orang yang memiliki tujuan yang sama yang kemudian membentuk suatu kelompok organisasi yang sah dimata hukum. Adanya suatu kebutuhan menjadikan seseorang untuk apat memenuhi kebutuhan baik kebutuhan pribadi maupun kebutuhan bersama.

Menurut Masjchoen (dalam HS, 2008:26) bahwa "badan hukum adalah kumpulan orang – orang yang bersama bertujuan untuk mendirikan suatu badan yaitu: Berwujud himpunan dan harta kekayaan yang disendirikan untuk tujuan tertentu dan dikenal dengan yayasan".

Berdasarkan penjelasan diata, disimpulkan bahwa badan hukum merupakan sekelompok orang yang berkumpul dalam tujuan yang saa kemudian membentuk suatu badan untuk memenuhi kebutuhan bersama. Badan hukum yang dibuat dimaksudkan untuk melakukan sesuatu yang bersifat pribadi maupun kelompok.

Pengertian badan hukum lainnya dikemukakan oleh beberapa ahli yang kemudia dikutip oleh Chidir (1999:18-19) antara lain:

a. Menurut E.Utrecht, Badan Hukum (*rechtperson*), yaitu badan yang menurut hukum berkuasa (berwenang) menjadi pendukung hak, selanjutnya dijelaskan bahwa badan hukum adalah setiap pendukung hak yang tidak berjiwa atau yang lebih tepat bukan manusia.
b. Menurut R. Subekti, badan hukum pada pokoknya adalah suatu badan atau perkumpulan yang dapat dimiliki hak – hak dan melakukan

perbuatan seperti seorang manusia, serta memiliki kekayaan sendiri, dapat digugat atau menggugat di depan hakim.

c. R. Rochman Soemitro mengemukakan badan hukum (*rechtperson*) ialah suatu badan yang dapat mempunyai harta, hak serta kewajiban seperti orang pribadi.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat kita simpulkan bahwa badan hukum adalah suatu subjek hukum yang memiliki tujuan yang ingin dicapai,dimana didalamya terdapat sekelompok orang yang memiliki tujuan yang sama, badan hukum dibentuk sebagi pendukung dalam pemenuhan apa yang menjadi suatu hak dari orang tersebut.

Badan hukum memiliki beberapa bentuk seperti yang dikemukakan oleh E.Utrecht dan Djidang (dalam ibid hal 72). Menyebutkab bahwa dalam pergaulan hukum ada berbagai macam – macam badan hukum yaitu :

a. Perhimpunan (*verengining*) yang dibentuk dengan sengaja dan dengan sukarela oleh orang yang bermaksud memperkuat kedudukan ekonomis mereka, memelihara kebudayaan, mengurus soal – soal soaial, dan sebagainya. Badan hukum semacam itu berupa – rupa, misalnya perseroan terbatas (PT), perusahaan negara, *joint venture;*
b. Persekutuan orang (*gemmenschap van mesen*) yang terbentuk karena faktor – faktor kemasyarakatan dan politik dalam sejarah, misalnya negara, provinsi, kabupaten dan desa;
c. Organisasi yang didirikan berdasarkan undang – undang tetapi bukan perhimpunan yang termasuk sub a diatas; dan
d. Yayasan.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat kita pahami bahwa terdapat beberpa macam badan hukum, dimana dari masing – masing badan hukum tersebut memiliki tujuan yang sama untuk pemenuhan kebutuhan. Namun yang berbedanya adalah dari sisi pembentukannya. Perhimpunan terbentuk karena sukarela dari orang yang memiliki kebutuhan, persekutuan terbentuk karena faktor

kemasyarakatan dan politik, organisasi didirikan berdasarkan Undang – undang, serta yayasan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Ukuran mengenai Efektivitas Pelayanan izin Trayek AKDP secara *online* yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat harus dilihat dari beberapa ukuran efektivitas. Ukuran dalam penilaian tersebut menunjukan sudah efektif atau belumnya pelayanan secara *online* dibidang izin trayek yang diberikan kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak terkendala seperti kurangnya tenaga teknis, serta kurangnya sosialisasi kepada badan hukum mengenai pelayanan izin trayek *online*.

Berdasarkan permasalahan di atas, untuk menganalisis permasalahan yang ada, peneliti menggunakan teori Evektivitas Program yang dikemukakan oleh Sedarmayanti, yang menggambarkan bahwasannya suatu program dapat dikatakan efektif apabila mempunyai ukuran efektivitas dalam program tersebut. Menurut Sedarmayanti dalam bukunya Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja tahun (2009 : 60) bahwa terdapat empat ukuran dalam mengukur tingkat efektivitas suatu program dilihat dari beberapa kriteria yaitu:

Pertama Input. *Input* yaitu suatu dasar yang dijadikan sebagai pedoman untuk melaksanakan sesuatu yang telah direncanakan untuk memberikan pelayanan secara *online* kepada badan hukum yang ingin melakukan pelayanan izin. *Input* akan mempengaruhi hasil yang dicapai. *Input* terdiri dari: fasilitas fisik yaitu sarana prasarana sebagai pendukung untuk mempermudah proses pelayanan seperti

komputer dan server sebagai alat penghubung ke internet. Material yaitu suatu data – data dari pemohon yang kemudian akan diolah menjadi suatu informasi oleh aparatur. Modal yaitu berhubungan dengan proses terlaksananya suatu program seperti pembangunan jaringan internet, dan Sumber Daya Manusia.

Kedua Proses produksi. Proses produksi yaitu suatu sistem untuk mengolah masukan agar menghasilkan hasil sesuai dengan rencana. Proses produksi terdiri dari: Adanya Komunikasi artinya ada interkasi antara aparatur dengan pemohon secara *online*. Pengambilan keputusan artinya memberikan kejelasan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sosialisasi artinya suatu kegiatan yang dilakukan oleh pihak guna memberikan pemahaman kepada masyarakat khusunya dibidang izin rayek untuk melakukan proses pelayanan secara *online*, dan Pengembangan aparatur dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam melayani masyarakat yang sedang melakukan perizinan secara *online*.

Ketiga Hasil (*Output*). Hasil adalah keluaran yang didapat melalui input dan proses sehingga menghasilkan sesuatu hasil yang berupa fisik dan non fisik dari DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Hasil terdiri dari: Produk artinya hasil dari suatu permohonan izin , berupa surat izin yang sah, yang kemudian dipergunakan untuk melakukan kegiatan yang telah direncanakan dan Jasa berhubungan dengan bentuk pelayanan yang diberikan seperti memperoleh informasi mengenai perizinan.

Keempat Produktivitas. Produktivitas adalah suatu ukuran kinerja aparatur untuk mengetahui apakah kinerjanya meningkat ataukah menurun. Produktivitas terdiri dari: Pendidikan artinya pendidikan sangatlah penting baik bagi pemberi

pelayanan maupun bagi badan hukum. Bagi aparatur, pendidikan sangat penting karena dengan pendidikan yang cukup, proses pemberian pelayananpun akan lebih baik sehingga apabila ada pertanyaan dari pemohon akan langsung dijawab sesuai dengan ketentuan yang ada. Pendidikan bagi badan hukum / pemohon sangat berpengaruh kepada tingkat partisipasi masyarakat melakukan perizinan secara *online*. Motivasi merupakan suatu dorongan kepada aparatur untuk terus meningkatkan pelayanan dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemohon dan Pendapatan yang berhubungan dengan peningkatan motivasi kerja aparatur.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Efektivitas adalah sesuatu yang menjadi ukuran berhasil atau tidaknya suatu target yang telah direncanakan sebelumnya. Efektivitas lebih melihat kepada hasil. Tingkat efektivitas pelayanan izin trayek AKDP secara *online* dapat meningkatkan kualitaspelayanan di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.
2. Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan badan hukum / pemohon oleh aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat melalui aktifitas layanan agar mengetahui kebutuhan dari badan hukum / pemohon dalam hal ini izin trayek AKDP. Berdasarkan pelayanan inilah masyarakat memberikan penilaian mengenai kinerja dari DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

3. Izin adalah suatu persetujuan berbentuk dokumen yang dibuat oleh badan hukum yang disahkan oleh seseorang Kepala DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yang kemudian digunakan sebagai izin untuk usaha dalam bidang AKDP.
4. Trayek adalah suatu lintasan kendaraan umum AKDP di wilayah Provinsi Jawa Barat yang di khususkan kepada penyedia jasa angkutan umum yang memiliki jalur yang tetap, memiliki waktu yang tetap dan tujuan yang tetap.
5. Angkutan Antar Kota dalam Provinsi (AKDP) adalah suatu jenis angkutan umum yang ada di Provinsi Jawa Barat yang mengantarkan penumpang / barang melintasi kota tetapi tetap masih di dalam lingkup Provinsi dengan jalur dan jadwal yang tetap.
6. *E-government* adalah suatu sistem yang digunakan oleh aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada badan hukum / pemohon menggunakan media internet. Pemanfaatan internet oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat akan membawa dampak kepada perubahan cara pandang masyarakat terhadap DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam hal positif.
7. DPMPTSP Provinsi Jawa Barat adalah suatu perangkat daerah berbentuk Dinas atau Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang merupakan unsur pelaksana pemberian pelayanan izin secara khususnya izin trayek AKDP.

8. Badan hukum adalah sekelompok orang yang membentuk suatu badan yang sah sebagai pendukung melaksanakan kegiatan pelayanan izin AKDP di jalur trayek yang telah ditentukan.
9. Efektivitas pelayanan izin trayek AKDP secara *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yang memiliki beberapa kriteria ukuran efektivitas antara lain:
    1) *Input* adalah yaitu suatu dasar yang dijadikan sebagai pedoman oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat untuk melaksanakan sesuatu yang telah direncanakan untuk memberikan pelayanan secara *online* kepada badan hukum yang ingin melakukan pelayanan izin trayek AKDP. *Input* dalam pelayanan izin trayek AKDP *online* berupa:
        a. Fasilitas fisik (sarana dan Prasarana) adalah suatu alat yang digunakan sebagai pendukung untuk mempermudah proses pelayanan di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam proses pemberian pelayanan secara *online* seperti komputer dan server sebagai alat penghubung ke internet.
        b. Material adalah yaitu suatu data – data dari pemohon yang kemudian akan diolah menjadi suatu informasi oleh aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat secara *online* dalam hal ini informasi izin trayek AKDP.
        c. Modal berhubungan dengan proses terlaksananya suatu program seperti pembangunan jaringan internet. Karena pembangunan jaringan memerlukan modal yang cukup banyak.

d. Sumber Daya Manusia merupakan aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat sebagai pelaksana pelayanan secara *online* khusunya dibidang izin trayek AKDP.

2) Proses Produksi adalah suatu sistem yang memiliki peran untuk mengolah *input* dengan sebaik mungkin agar tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan hasil yang dicapai. efektivitas suatu program dapat diwujudkan apabila proses produksi memiliki kualitas yang baik karena baik buruknya kualitas akan mempengaruhi hasil yang dicapai. proses produksi pada pelayanan izin trayek AKDP *online* dapat dilihat dari:

a. Komunikasi adalah suatu interkasi antara aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dengan pemohon terkait prizinan AKDP *online*.

b. Pengambilan keputusan adalah suatu pemberian kejelasan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

c. Sosialisasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat guna memberikan pemahaman kepada masyarakat khusunya dibidang izin rayek AKDP untuk melakukan proses pelayanan secara *online* agar berjalan dengan efektif.

d. Pengembangan aparatur adalah upaya untuk meningkatkan kinerja dari aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam melayani masyarakat yang sedang melakukan perizinan secara *online*.

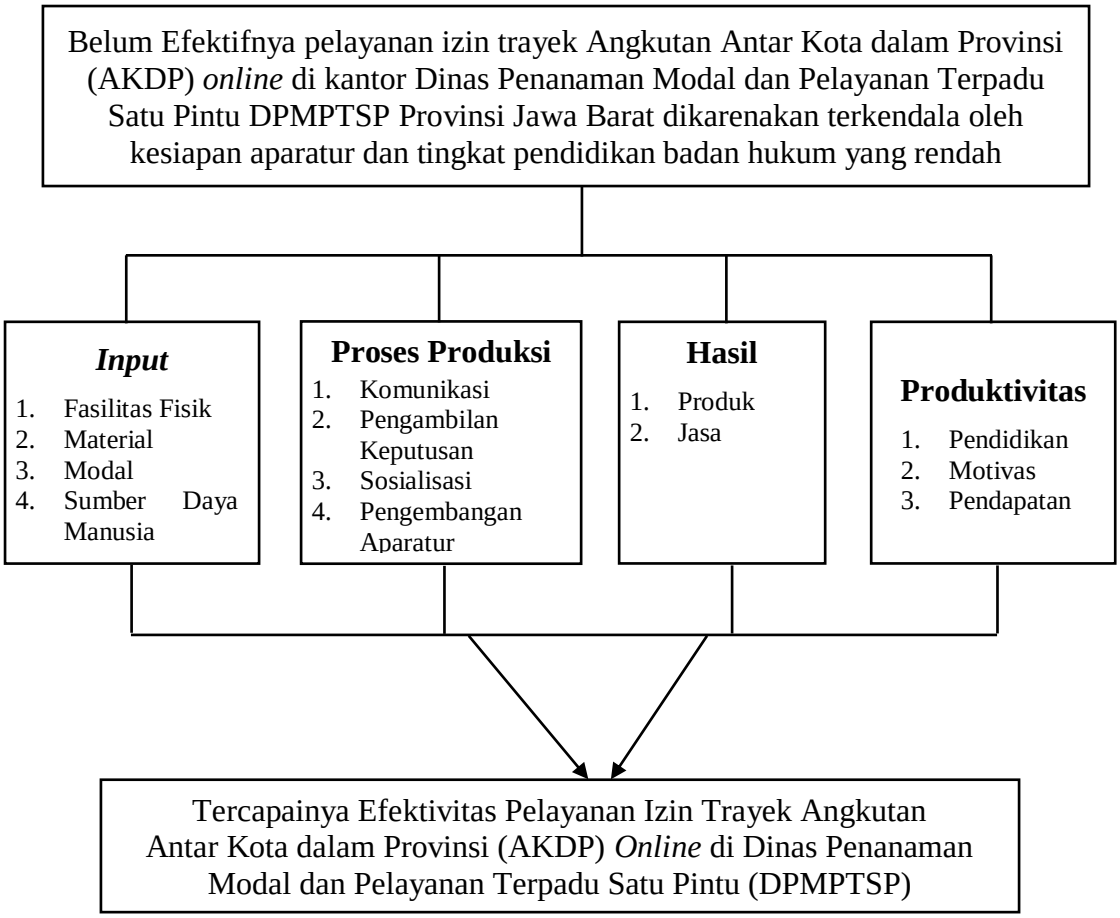
3) Hasil adalah keluaran yang didapat melalui input dan proses sehingga menghasilkan sesuatu hasil yang berupa fisik dan non fisik dari pelayanan yang diberikan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat khususnya dibidang izin trayek AKDP secara *online*.
    a. Produk adalah hasil dari suatu proses produksi permohonan izin trayek AKDP berupa surat izin yang sah, yang kemudian dipergunakan untuk melakukan kegiatan yang telah direncanakan.
    b. Jasa adalah bentuk pelayanan non fisik yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat kepada badan hukum seperti memperoleh informasi dan pelayanan mengenai perizinan *online*.
4) Produktivitas adalah suatu ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat apakah kinerjanya meningkat ataukah menurun. Produktivitas berhubungan dengan rasio dari keluaran yang dicapai oleh aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Produktivitas dari pelayanan izin trayek AKDP *online* dapat dilihat dari :
    a. Pendidikan adalah suatu dasar untuk membentuk mempersiapkan dan membina kemampuan aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat agar memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan AKDP secara *online* kepada badan hukum. Pendidikan sangatlah penting baik bagi pemberi pelayanan maupun bagi badan hukum.
    b. Motivasi adalah suatu aktivitas memberikan semangat bekerja kepada aparatur untuk terus meningkatkan pelayanan dan

memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemohon. Motivasi akan mempengaruhi pencapaian kebutuhan pelayanan kepada masyarakat khusunya dibidang izin trayek AKDP *online*.

c. Pendapatan adalah suatu penerimaan yang diperoleh sebagai imbalan atas tenaga atau fikiran yang telah dikeluarkan untuk orang lain baik dalam bentuk uang maupun fasilitas. Pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat bertujuan meningkatkan pendapatan yang diperoleh meningkat maka akan memperbesar kemampuan untuk membeli barang dan jasa sehingga dapat terpenuhi dan kesejahteraan akan lebih baik dengan pendapatan meningkat pula motivasi kerja.

Empat ukuran efektivitas di atas merupakan ukuran untuk menilai efektivitas suatu program yang diberikan oleh aparatur DPMPTSP mengenai izin trayek AKDP *online*. Berdasarkan kerangka pemikiran dan definisi operasional di atas, peneliti memberikan gambaran model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



(Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2017)

2.3 Hipotesis Kerja

Berdasarkan uraian di atas, proposisi penelitian ini adalah Efektivitas Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar kota Dalam Provinsi (AKDP) *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat ditentukan oleh beberapa kriteria yaitu *Input*, Proses Produksi, Hasil (*output*) dan Produktivitas.