BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Objek Penelitian

4.1.1.1 Gambaran Umum Provinsi Jawa Barat

Berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Jawa Barat Tahun 2013 - 2018, secara geografis Provinsi Jawa Barat terletak pada 5˚50’ - 7˚50’ Lintang Selatan dan 104 ˚48’ - 108˚ 48’ Bujur Timur. Provinsi Jawa Barat memiliki Batas – batas, diantaranya: sebelah utara berbatasan langsung dengan Laut Jawa dan DKI Jakarta, sebelah timur berbatasan langsung dengan Provinsi Jawa Tengah, sebelah selatan berbatasan langsung dengan Samudera Indonesia, dan sebelah barat berbatasan langsung dengan Provinsi Banten.

Provinsi Jawa Barat memiliki kondisi alam dengan struktur geologi yang kompleks dengan wilayah pegunungan berada di bagian tengah dan selatan serta dataran rendah di wilayah utara. Memiliki kawasan hutan dengan fungsi hutan konservasi, hutan lindung dan hutan produksi yang proporsinya mencapai 22,10% dari luas Jawa Barat; curah hujan berkisar antara 2000-4000 mm/th dengan tingkat intensitas hujan tinggi; memiliki 40 Daerah Aliran Sungai (DAS) dengan debit air permukaan 81 milyar m3/tahun dan air tanah 150 juta m3/th. Secara administratif pemerintahan, wilayah Jawa Barat terbagi kedalam 27 kabupaten/kota, meliputi 18 kabupaten yaitu Kabupaten Bogor, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Cianjur,

Kabupaten Bandung, Kabupaten Garut, Kabupaten Tasikmalaya, Kabupaten Ciamis, Kabupaten Pangandaran, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Sumedang, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Subang, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Karawang, Kabupaten Bekasi, Kabupaten Bandung Barat dan 9 kota yaitu Kota Bogor, Kota Sukabumi, Kota Bandung, Kota Cirebon, Kota Bekasi, Kota Depok, Kota Cimahi, Kota Tasikmalaya, dan Kota Banjar serta terdiri dari 626 kecamatan, 641 kelurahan, dan 5.321 desa.

Provinsi Jawa Barat memiliki jumlah Jumlah penduduk Jawa Barat menurut BPS Provinsi Jawa Barat Tahun 2012 mencapai 44.548.431 jiwa atau 18,24% penduduk Indonesia, terdiri dari laki-laki sebanyak 22.609.621 jiwa dan perempuan sebanyak 21.938.810 jiwa (ditambah spasi) (Pusdalisbang Provinsi Jawa Barat, 2013). Laju Pertumbuhan Penduduk (LPP) Jawa Barat pada periode 2007-2012 berfluktuasi dan lebih tinggi dari LPP Nasional sebagaimana pada Gambar 2.1. Fluktuasi pertumbuhan penduduk tersebut, diakibatkan kontribusi dari pertumbuhan migrasi penduduk (1,1%) sementara pertumbuhan berdasarkan kelahiran (0,8%) menurut data Tahun 2011, hal ini menunjukkan bahwa Provinsi Jawa Barat merupakan Provinsi yang terbuka untuk keluar masuknya arus migrasi dari atau ke Provinsi lain.

Indeks pendidikan di Jawa Barat mengalami peningkatan, kondisi tersebut sama dengan kondisi di kabupaten/kota (Gambar 2.6). Indeks pendidikan yang tertinggi terjadi pada Tahun 2011 yang dicapai oleh Kota Cimahi yaitu sebesar 89,95, kemudian berturut-turut Kota Bandung sebesar 89,93, dan kota Bekasi

sebesar 89,33. Indeks pendidikan terendah berada pada Kabupaten Depok dengan nilai 67,49, Kabupaten Indramayu sebesar 70,03, dan Kabupaten Bandung sebesar 73,49.

RPJMD Provinsi Jawa Barat 2013-2018 merupakan tahap ketiga dari Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) 2005-2025 yaitu tahap memantapkan pembangunan secara menyeluruh dalam rangka penyiapan kemandirian masyarakat Jawa Barat. Dengan mempertimbangkan potensi, kondisi, permasalahan, tantangan dan peluang serta isu-isu strategis yang terjadi di Jawa Barat, maka Visi Tahun 2013-2018 yaitu:

"Jawa Barat Maju dan Sejahtera Untuk Semua"

Makna yang terkandung dalam visi tersebut dijabarkan sebagai berikut:

Maju : adalah sikap dan kondisi masyarakat yang produktif, berdaya saing dan mandiri, terampil dan inovatif dengan tetap dapat menjaga tatanan sosial masyarakat yang toleran, rasional, bijak dan adaptif terhadap dinamika perubahan namun tetap berpegang pada nilai budaya serta kearifan lokal dan berdaulat secara pangan, ketahanan ekonomi dan sosial.

Sejahtera : adalah sikap dan kondisi masyarakat Jawa Barat yang secara lahir dan batin mendapatkan rasa aman dan makmur dalam menjalani kehidupan.

Untuk Semua : adalah kondisi dimana hasil pembangunan dapat dirasakan oleh seluruh lapisan, elemen dan komponen masyarakat

Upaya pencapaian visi yang telah ditetapkan dengan memperhatikan kondisi dan permasalahan yang ada, tantangan ke depan, serta memperhitungkan peluang yang dimiliki, maka ditetapkan 5 (lima) misi Provinsi Jawa Barat sebagai berikut:

Misi *Pertama*, Membangun Masyarakat yang Berkualitas dan Berdaya saing. Hal ini untuk menciptakan sosok Jawa Barat 2018 yaitu Masyarakat Jawa Barat yang agamis, berakhlak mulia, sehat, cerdas, bermoral, berbudaya IPTEK, memiliki spirit juara dan siap berkompetisi. Tujuannya membangun sumber daya manusia Jawa Barat yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, senantiasa berkarya, kompetitif, dengan tetap mempertahankan identitasdan ciri khas masyarakat yang santun dan berbudaya sedangkan sasarannya antara lain: meningkatnya aksesbilitas dan kualitas pendidikan yang unggul, terjangkau dan merata, meningkatnya kualitas layanan kesehatan bagi semua serta perluasan akses pelayanan yang terjangkau dan merata, meningkatnya daya saing sumber daya manusia dan kelembagaan serta berbudaya IPTEK.

Misi *Kedua*, Membangun Perekonomian yang Kokoh dan Berkeadilan.Hal ini untuk menciptakan sosok Jawa Barat 2018 yaitu Perekonomian Jawa Barat yang semakin maju dan berdaya saing, bersinergi antar skala usaha, berbasis ekonomi pertanian dan non pertanian yang mampu menarik investasi dalam dan luar negeri, menyerap banyak tenaga kerja, serta memberikan pemerataan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat. Tujuannya mewujudkan pertumbuhan ekonomi yang berkualitas dan mengurangi disparitas ekonomi antar wilayah. Sasarannya adalah menjadikan Jawa Barat sebagai Daerah Pertanian Berbasis Agrikultur,

meningkatnya daya saing usaha pertanian, meningkatnya kualitas iklim usaha dan investasi, meningkatnya jumlah dan kualitas wirausahawan, dan meningkatnya pembangunan ekonomi perdesaan dan regional.

Misi *Ketiga*, Meningkatkan Kinerja Pemerintahan, Profesionalisme Aparatur, dan Perluasan Partisipasi Publik. Hal ini untuk menciptakan sosok Jawa Barat 2018 yaitu Pemerintahan Jawa Barat yang bermutu dan akuntabel, handal dan terpercaya dalam pelayanan yang ditopang oleh aparatur profesional, sistem yang modern berbasis IPTEK menuju tatakelola pemerintahan yang baik (Good Governance) dan pemerintahan yang bersih (Clean Government) serta menerapkan model manajemen pemerintahan hibrida yang mengkombinasikan manajemen berbasis kabupaten/kota dengan manajemen lintas kabupaten/kota. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas birokrasi yang profesional dan akuntabel dalam rangka peningkatkan kualitas pelayanan publik serta pembangunan partisipatif, terwujudnya pemerintahan yang modern, terwujudnya profesionalisme pemerintahan yang didukung oleh aparatur yang kompeten, dan meningkatkan stabilitas di daerah. Sasarannya adalah meningkatnya kualitas dan akuntabilitas layanan Pemerintahan serta mewujudkan perluasan partisipasi publik, meningkatnya kualitas tata kelola Pemerintahan berbasis IPTEK, meningkatnya profesionalisme dan kualitas kesejahteraan aparatur, meningkatnya stabilitas tibumtranmas, kesadaran politik dan hukum.

Misi *Keempat*, Mewujudkan Jawa Barat yang Nyaman dan Pembangunan Infrastruktur Strategis yang Berkelanjutan. Hal ini untuk menciptakan sosok Jawa Barat 2018 yaitu Pembangunan Jawa Barat yang selaras dengan kondisi daya

dukung dan daya tampung lingkungan, memiliki infrastruktur dasar yang memadai, serta didukung oleh tersedianya infrastruktur yang mampu meningkatkan konektivitas antar wilayah dan pertumbuhan ekonomi. Tujuannya meningkatkan kelesstarian lingkungan hidup dan keberlanjutan pembangunan, meningkatnya ketersediaan infrastruktur untuk peningkatan produktivitas ekonomi dan pelayanan dasar. Sasarannya meningkatnya daya dukung dan daya tampung lingkungan serta kualitas penanganan bencana, meningkatnya kualitas pemenuhan infrastruktur dasa rmasyarakat, dan meningkatnya percepatan pembangunan infrastruktur strategis.

Misi *Kelima*, Meningkatkan Kehidupan Sosial, Seni dan Budaya, Peran Pemuda dan Olah Raga serta Pengembangan Pariwisata dalam Bingkai Kearifan Lokal. Hal ini untuk menciptakan sosok Jawa Barat 2018 yaitu Kehidupan sosial kemasyarakatan yang kokoh dan berbudaya yang bercirikan tingginya pemanfaatan modal sosial dalam pembangunan, meningkatnya ketahanan keluarga, menurunnya jumlah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), tingginya peran pemuda dalam pembangunan, meningkatnya prestasi olah raga tingkat nasional dan internasional, terpeliharanya seni dan warisan budaya dan industri pariwisata yang berdaya saing dalam bingkai kearifan lokal. Tujuannya adalah mewujudkan kesejahteraan para Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), mewujudkan pemuda yang tangguh dan berdaya saing serta meningkatnya prestasi olahraga, melestarikan seni dan budaya berbasis kearifan lokal dan mengembangkan pariwisata yang berdaya saing, dan mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar dan hak dasar manusia. Sasarannya adalah pencegahan dan Penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), meningkatnya

peran pemuda, organisasi kemasyarakatan dan prestasi olahraga serta penanganan komunitas tertentu, meningkatnya peran masyarakat dalam pembangunan olah raga, seni, budaya dan pariwisata, meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat dan kerukunan antar umat beragama, dan meningkatnya kualitas ketahanan keluarga.

4.1.1.2 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.

Dasar Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat adalah Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat. Pembentukan DPMPTSP Jawa Barat merupakan tindak lanjut implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Selanjutnya disusun susunan organisasi dan tata kerja DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yang diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah untuk Pejabat Struktural.

DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 62 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Tugas pokok adalah melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, meliputi pengembangan iklim penanaman modal, promosi penanaman modal,

pelayanan penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, data dan sistem informasi penanaman modal, serta pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan Provinsi, melaksanakan tugas dekonsentrasi sampai dengan dibentuk Sekretariat Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai bidang tugasnya. Fungsi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat sebagai berikut:

a. penyelenggaraan perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, yang menjadi kewenangan Provinsi;
b. penyelenggaraan pengelolaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan Provinsi;
c. penyelenggaraan administrasi Dinas;
d. penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan Dinas; dan
e. penyelenggaraan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

DPMPTSP Provinsi Jawa Barat bertanggung jawab untuk mengatasi permasalahan yang terjadi dan berupaya semaksimal mungkin untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidangnya masing – masing sehingga visi dan misinyapun dapat tercapai.

DPMPTSP Provinsi Jawa Barat memiliki tiga kebijakan yang terus berkembang diantaranya, *pertama*, RPJPD 2005-2025 Visi Dengan Iman Dan Taqwa, Provinsi Jawa Barat Termaju Di Indonesia. *Kedua,* RPJMD 2013-2018 Visi Jawa Barat Maju Dan Sejahtera Untuk Semua. *Ketiga*, visi Mewujudkan Provinsi

Jawa Barat Sebagai Lokasi Penanaman Modal Terbaik Di Asia Tenggara Tahun 2025.

Memperhatikan visi dan misi dari Provinsi Jawa Barat serta mempertimbangkan potensi, permasalahan, tantangan dan hambatan yang muncul, maka DPMPTSP memiliki Visi yaitu: "menjadi lembaga profesional dalam mewujudkan Jawa Barat sebagai tujuan investasi terbaik di Indonesia". Artinya bahwa DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan Tupoksi dngan profesional sehingga masyarakat sebagai penerima layanan akan merasa puas terhadap pelayanan baik pada penanaman modal maupun pada pelayanan perizinan. selain itu DPMPTSP di tuntut memiliki kinerja yang baik agar mampu menjawab permasalahan yang ada dan menjadikan Provinsi Jawa Barat sebagai tujuan investasi terbaik di Indonesia.

Sedangkan Misi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yaitu:

Misi *Pertama* meningkatkan realisasi investasi di Jawa Barat. Tujuannya meningkatkan realisasi PMA dan PMDN di Jawa Barat dengan sasaran meningkatnya kualitas data potensi dan peluang investasi yang siap ditawarkan, meningkatnya efektivitas promosi dan kerjasama investasi untuk menarik minat investasi dan meningkatnya kualitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal.

Misi *Kedua,* meningkatnya kualitas perizinan. Tujuannya yaitu meningkatnya kualitas pelayanan perizinan berdasarkan asas – asas pelayanan publik. Sasarannya yaitu meningkatnya kualias pelayanan perizinan dan meningkatnya kualitas sumber daya organisasi.

Visi dan misi yang telah dirumuskan dan dijelaskan tujuan serta sasarannya perlu dipertegas tentang upaya atau cara untuk mencapai tujuan dan sasaran misi tersebut melalui strategi pembangunan investasi yang akan dilaksanakan selama lima tahun hingga tahun 2018. Strategi pembangunan investasi tersebut terdiri dari kebijakan pembangunan, program pembangunan, dan kegiatan. Tantangan dalam mempertahankan kinerja pembangunan investasi Jawa Barat kedepan semakin berat, upaya yang dilakukan melalui peningkatan investasi dan peningkatan daya tarik investasi, oleh sebab itu strategi pembangunan investasi dalam periode 2013-2018 diarahkan pada hal-hal sebagai berikut :

a) Mengembangkan pelayanan penanaman modal dan perizinan dengan melibatkan partisipasi masyarakat;
b) Membuat regulasi teknis pelaksanaan pelayanan penanaman modal dan perizinan terutama pengelolaan izin-izin strategis untuk mempercepat proses layanan dan akurasi pengendalian sektoral;
c) Memberikan layanan informasi potensi, prosedur pelaksanaan penanaman modal dan perizinan kepada publik melalui media cetak, elektronik maupun media lainnya;
d) Menjadikan lembaga BPMPT sebagai area kinerja bebas KKN dan gratifikasi;
e) Melaksanakan peningkatan kapasitas Sumber Daya Aparatur penanaman modal dan perizinan melalui diklat, seminar, workshop, bimbingan teknis dan lokakarya yang didukung oleh OPD teknis terkait;

f) Menerapkan pola *online* system dalam upaya pendekatan pelayanan penanaman modal dan perizinan kepada masyarakat;
g) Melaksanakan peningkatan mutu pelayanan penanaman modal dan perizinan melalui penerapansertifikasi ISO 9001-2008;
h) Melaksanakan sinergitas perizinan kewenangan Provinsi dengan OPD teknis terkait dan pemangku kepentingan;
i) Melaksanakan pemusatan database untuk meningkatkan pengendalian dan pembinaan pelaksanaan penanaman modal dan perizinan;
j) Pemenuhan Sumber Daya Aparatur sesuai dengan standar kompetensi pegawai dalam pelayanan penanaman modal dan perizinan;
k) Mengoptimalkan sarana prasarana pendukung pelayanan penanaman modal dan perizinan;
l) Memperjelas Tupoksi dari Tim Task force Penyelesaian Permasalahan Penanaman Modal sebagai pendukung pelayanan penanaman modal dan Tim Teknis dari OPD terkait sebagai pendukung perizinan terpadu.

Strategi pembangunan investasi dan perizinan tersebut menurut urusan pemerintahan yang terkait dengan penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi BPMPT Provinsi Jawa Barat sebagai berikut:

Misi 1 : Meningkatkan fasilitasi dan koordinasi pelayanan penanaman modal dan perizinan untuk mendorong peningkatan investasi di Jawa Barat.

1) Bidang Otonomi daerah, pemerintahan umum, administrasi keuangan daerah, perangkat daerah, kepegawaian dan persandian.

Kebijakan : Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan penanaman modal dan perizinan yang memadai untuk mencapai SPM sesuai dengan alokasi anggaran, dengan program sebagai berikut :

a. Program Pemantapan Otonomi Daerah dan Sistem Administrasi Pemerintahan Daerah;
b. Mengembangkan potensi dan peluang penanaman modal dengan melibatkan seluruhstake holder;
c. Meningkatkan kinerja aparatur di bidang pelayanan penanaman modal dan perizinan yang andal dan profesional;

2) Bidang Statistik,

Kebijakan : Menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pelayanan penanaman modal dan perizinan melalui koordinasi dan sinergitas pelayanan dengan OPD teknis, dengan program sebagai berikut :

a. Program Pengembangan Data/Informasi/Statistik Daerah

3) Bidang Penanaman Modal,

Kebijakan : Menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pelayanan penanaman modal dan perizinan melalui koordinasi dan sinergitas pelayanan dengan OPD teknis, dengan program sebagai berikut :

a. Program Peningkatan Iklim, Promosi dan Kerjasama Investasi;
b. Memberikan layanan informasi potensi, prosedur pelaksanaan penanaman modalkepadainvestormelalui media cetak, elektronik maupun media lainnya.

c. Melaksanakan pemusatan database untuk meningkatkan pengendalian dan pembinaanpelaksanaan penanaman modal
d. Memperjelas Tupoksi dari Tim Taskforce Penyelesaian Permasalahan Penanaman Modal sebagai pendukung Pelayanan Penanaman Modal

Misi 2 :Meningkatkan pelayanan penanaman modal dan perizinan yang cepat, tepat, akurat, transparan, normatif dan akuntabel untuk kepuasan masyarakat.

1) Bidang Otonomi daerah, pemerintahan umum, administrasi keuangan daerah, perangkat daerah, kepegawaian dan persandian. Kebijakan :
   1. Meningkatkan kinerja aparatur di bidang pelayanan penanaman modal dan perizinan yang andal dan profesional;
   2. Mengoptimalkan fungsi pemusatan database potensi peluang investasi dan perizinan kewenangan Provinsi Jawa Barat selain digunakan untuk pemangku kepentingan dan juga digunakan sebagai alat perencana, pelayanan, pengendalian, dan pembinaan oleh OPD teknis terkait di Jawa Barat;
   3. Menerapkan prosedur yang jelas dan meningkatkan standar mutu dalam pengelolaan pelayanan penanaman modal dan perizinan guna menciptakan transparansi dan menghindari terjadinya KKN;
   4. Menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pelayanan penanaman modal dan perizinan melalui koordinasi dan sinergitas pelayanan dengan OPD teknis;

5. Meningkatkan pengolahan informasi penanaman modal dan perizinan untuk kepentingan publik, dengan program-program sebagai berikut :
    a. Program Pengembangan Kompetensi Aparatur;
    b. Program Pemantapan Otonomi Daerah dan Sistem Administrasi Pemerintahan Daerah
6. Membuat regulasi teknis pelaksanaan pelayanan perizinan terutama pengelolaan izin-izin strategis untuk mempercepat proses layanan dan akurasi pengendalian sektoral;
7. Memberikan layanan informasi perizinan kepada publik melalui media cetak, elektronik maupun media lainnya;
8. Menerapkan pola *online* system dalam upaya pendekatan pelayanan perizinan kepadamasyarakatpemohon;
9. Melaksanakan peningkatan mutu pelayanan perizinan melalui penerapan sertifikasi ISO 9001-2008.
10. Melaksanakan sinergitas perizinan kewenangan Provinsi dengan OPD teknis terkaitdan pemangku kepentingan.

4.1.1.3 Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat

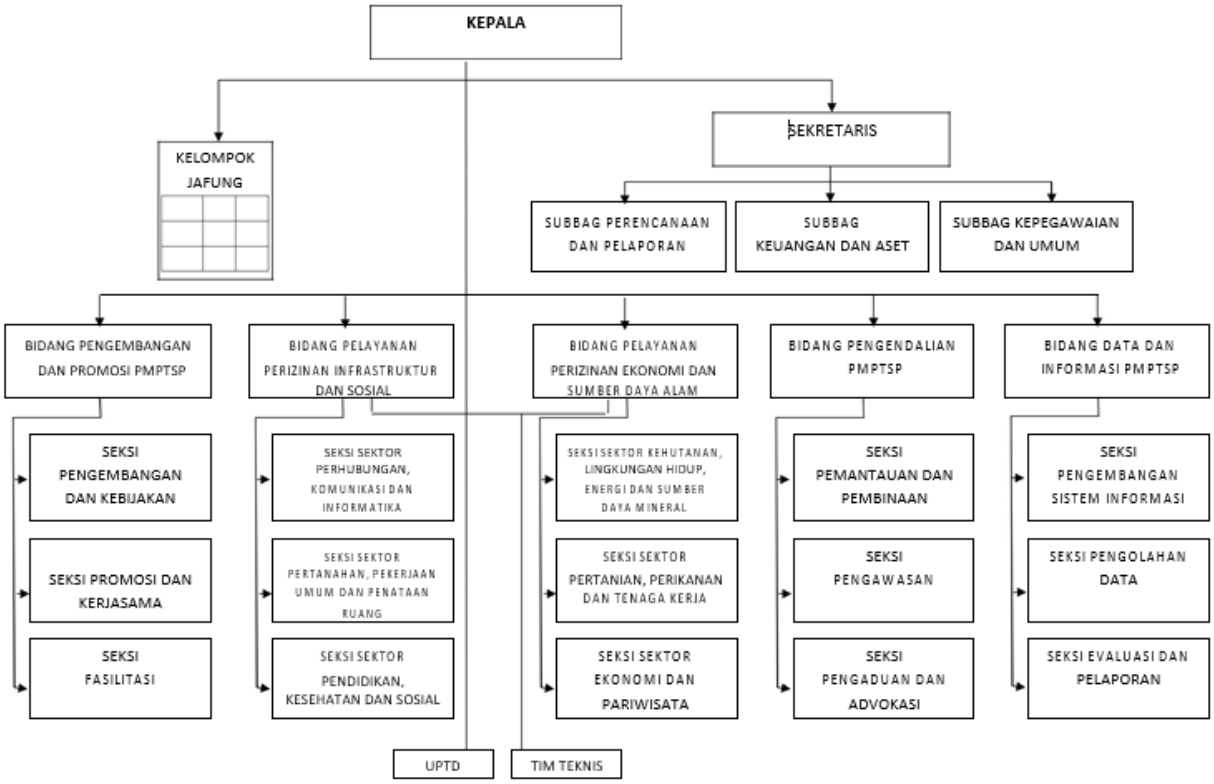
Tugas pokok dan fungsi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Barat No 62 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.

Tugas pokok DPMPTSP Provinsi Jawa Barat tertuang pada Peraturan Gubernur Jawa Barat No 62 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat BAB II Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit Dan Tata Kerja pasal 2 ayat (1) yang berbunyi Dinas mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, meliputi pengembangan iklim penanaman modal, promosi penanaman modal, pelayanan penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, data dan sistem informasi penanaman modal, serta pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan Provinsi, melaksanakan tugas dekonsentrasi sampai dengan dibentuk Sekretariat Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai bidang tugasnya.

Sedangkan Fungsi dari DPMPTSP Provinsi Jawa Barat tertuang pada Peraturan Gubernur Jawa Barat No 62 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat

Dinas mempunyai fungsi penyelenggaraan perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, yang menjadi kewenangan Provinsi; penyelenggaraan pengelolaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan Provinsi; penyelenggaraan administrasi Dinas; penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan Dinas; dan penyelenggaraan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat



Sumber: Data DPMPTSP Provinsi Jawa Barat, 2017

Gambar 4.1 merupakan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat. DPMPTSP di pimpin oleh seorang Kepala Dinas dibantu oleh Sekretaris dan para stafnya. Kepala Dinas

membawahi Sekretaris, kelompok jafung, bidang, dan UPTD. Sekretaris membawahi tiga unsur yaitu Subag perencanaan dan pelaporan, subag keuangan dan aset, dan subag kepegawaian dan umum.

DPMPTSP Provinsi Jawa Barat memiliki 5 (lima) bidang diantaranya: *Pertama*, Bidang Pengembangan dan Promosi PMPTSP yang membawahi langsung seksi pengembangan dan kebijakan, seksi promosi dan kerjasama, seksi fasilitasi. *Kedua*, Bidang Pelayanan Perizinan, Infrastruktur dan Sosial yang membawahi langsung seksi sektor perhubungan, komunikasi dan informatika, seksi sektor pertahanan, pekerjaan umum dan penataan ruang, dan seksi sektor pendidikan, kesehatan dan sosial. *Ketiga*, Bidang Pelayanan Perizinan Ekonomi dan Sumer Daya Alam, membawahi seksi sektor kehutanan, lingkungan hidup, energi dan sumber daya mineral, seksi sektor peranian, perikanan dan tenaga kerja, dan seksi ekonomi dan pariwista. *Keempat*, Bidang Pengendalian PMPTSP, membawahi seksi pemantauan dan pembinaan, seksi pengawasan, dan seksi pengaduan dan Advokasi. *Kelima*, Bidang Data dan Informasi, membawahi seksi pengembangan sistem informasi, seksi pengolahan data, dan seksi evaluasi dan pelaporan. Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur dan Sosial, dengan Bidang Pelayanan Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam membawahi Tim teknis.

Berikut ini adalah Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat antara lain:

1. **kepala Dinas**

   Kepala Dinas mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan, membina, mengendalikan, dan menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, meliputi pengembangan iklim penanaman modal, promosi penanaman modal, pelayanan penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, data dan sistem informasi penanaman modal, serta pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan Provinsi, melaksanakan tugas dekonsentrasi sampai dengan dibentuk Sekretariat Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat serta melaksanakan tugas pembantuan sesuai bidang tugasnya.

   Kepala Dinas mempunyai fungsi penyelenggaraan perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan Provinsi; penyelenggaraan koordinasi, pembinaan, pengendalian, dan memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan Provinsi; penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan Dinas; dan penyelenggaraan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas pokok menyelenggarakan administrasi Dinas, meliputi perencanaan dan pelaporan, keuangan dan aset, kepegawaian dan umum serta membantu Kepala Dinas mengkoordinasikan Bidang-Bidang.

Sekretariat mempunyai fungsi:penyelenggaraan koordinasi, menghimpun dan pengkajian bahan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang dilaksanakan oleh Bidang-Bidang; penyelenggaraan perencanaan dan pelaporan, pengadministrasian keuangan dan aset, kepegawaian dan umum; penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan Dinas; dan penyelenggaraan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Sekretariat membawahkan : Subbagian Perencanaan dan Pelaporan; Subbagian Keuangan dan Aset; dan Subbagian Kepegawaian dan Umum. Subbagian Perencanaan dan Pelaporan mempunyai tugas pokok melaksanakan perencanaan dan pelaporan, meliputi koordinasi dan penyusunan bahan perencanaan, evaluasi dan pelaporan kegiatan Dinas. Sedangkan fungsi Subbagian Perencanaan dan Pelaporan salah satunya pelaksanaan koordinasi, menghimpun dan penyusunan bahan kebijakan teknis di bidang perencanaan dan pelaporan yang dilaksanakan oleh Dinas.

Subbagian Keuangan dan Aset mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan administrasi keuangan dan aset, meliputi penganggaran dan penatausahaan, perbendaharaan, penyusunan neraca aset, verifikasi dan pertanggungjawaban keuangan dan aset serta pengelolaan sistem

akuntansi dan pelaporan keuangan Dinas. Subbagian Keuangan dan Aset mempunyai fungsi salah satunya pelaksanaan koordinasi, menghimpun dan penyusunan bahan kebijakan teknis di bidang keuangan dan aset.

Subbagian Kepegawaian dan Umum mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan kepegawaian dan umum, meliputi pengusulan formasi, mutasi, pengembangan karir dan kompetensi, pembinaan disiplin, kesejahteraan pegawai dan pensiun, ketatalaksanaan dan kerumahtanggaan. Subbagian Kepegawaian dan Umum mempunyai fungsi salahsatunya pelaksanaan koordinasi, menghimpun dan penyusunan bahan kebijakan teknis di bidang kepegawaian dan administrasi umum Dinas.

3. **Bidang Pengembangan dan Promosi PMPTSP**

Bidang Pengembangan dan Promosi PMPTSP mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, aspek pengembangan dan promosi PMPTSP, meliputi pengembangan dan kebijakan, promosi dan kerjasama, fasilitasi. Dalam menyelenggarakan tugas pokok Bidang Pengembangan dan Promosi PMPTSP mempunyai fungsi: penyelenggaraan pengkajian bahan kebijakan teknis di bidang pengembangan dan promosi PMPTSP; penyelenggaraan pengembangan dan promosi PMPTSP; penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan Bidang; dan penyelenggaraan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Bidang Pengembangan dan Promosi PMPTSP, membawahkan:

Seksi Pengembangan dan Kebijakan; Seksi Promosi dan Kerjasama; dan Seksi Fasilitasi.

Seksi Pengembangan dan Kebijakan mempunyai tugas pokok melaksanakan pengembangan dan penyusunan kebijakan penanaman modal dan PTSP, meliputi penyusunan bahan, evaluasi kebijakan penanaman modal dan PTSP, penyusunan peluang potensi investasi, penyusunan rencana umum penanaman modal, dan standar pelayanan dan standar operasional prosedur penanaman modal dan PTSP.

Seksi Promosi dan Kerjasama mempunyai tugas pokok melaksanakan promosi dan kerjasama penanaman modal dan PTSP, meliputi penyiapan bahan promosi, penyiapan sarana dan prasarana promosi, pelaksanaan promosi dan kerjasama di dalam negeri dan luar negeri, publikasi dan distribusi bahan promosi, dan analisis minat penanaman modal (market intelejen).

Seksi Fasilitasi mempunyai tugas pokok melaksanakan fasilitasi penanaman modal dan PTSP, meliputi penyusunan bahan dan pelaksanaan sosialisasi, pelayanan konsultasi dan informasi, fasilitasi penerimaan misi dan kunjungan delegasi penanaman modal dan PTSP.

4. Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur dan Sosial

Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur dan Sosial mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, aspek pelayanan perizinan infrastruktur dan sosial, meliputi sektor perhubungan, komunikasi dan

informatika, sektor pertanahan, pekerjaan umum dan penataan ruang, sektor pendidikan, kesehatan dan social.

Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur dan Sosial mempunyai fungsi: penyelenggaraan pengkajian bahan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan infrastruktur dan sosial; penyelenggaraan pelayanan perizinan infrastruktur dan sosial; penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan Bidang; dan penyelenggaraan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur dan Sosial, membawahkan: Seksi Sektor Perhubungan, Komunikasi dan Informatika; Seksi Sektor Pertanahan, Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang; dan Seksi Sektor Pendidikan, Kesehatan dan Sosial.

Seksi Sektor Perhubungan, Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan perizinan sektor perhubungan, komunikasi dan informatika, meliputi proses pendaftaran perizinan, proses pertimbangan teknis, dan proses penerbitan perizinan.

Seksi Sektor Pertanahan, Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan perizinan sektor pertanahan, pekerjaan umum dan penataan ruang, meliputi proses pendaftaran perizinan, proses pertimbangan teknis, dan proses penerbitan perizinan.

Seksi Sektor Pendidikan, Kesehatan dan Sosial mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan perizinan sektor pendidikan, kesehatan dan

sosial, meliputi proses pendaftaran perizinan, proses pertimbangan teknis, dan proses penerbitan perizinan.

5. Bidang Pelayanan Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam

Bidang Pelayanan Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, aspek pelayanan perizinan ekonomi dan sumber daya alam meliputi sektor kehutanan, lingkungan hidup, energi dan sumber daya mineral, sektor pertanian, perikanan dan tenaga kerja, sektor ekonomi dan pariwisata.

Bidang Pelayanan Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam mempunyai fungsi: penyelenggaraan pengkajian bahan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan ekonomi dan sumber daya alam; penyelenggaraan pelayanan perizinan ekonomi dan sumber daya alam; penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan Bidang; dan penyelenggaraan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Bidang Pelayanan Perizinan Ekonomi dan Sumber Daya Alam, membawahkan:Seksi Sektor Kehutanan, Lingkungan Hidup, Energi dan Sumber Daya Mineral; Seksi Sektor Pertanian, Perikanan dan Tenaga Kerja;dan Seksi Sektor Ekonomi dan Pariwisata.

Seksi Sektor Kehutanan, Lingkungan Hidup, Energi dan Sumber Daya Mineral mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan perizinan sektor kehutanan, lingkungan hidup, energi dan sumber daya mineral, meliputi

proses pendaftaran perizinan, proses pertimbangan teknis, dan proses penerbitan perizinan.

Seksi Sektor Pertanian, Perikanan dan Tenaga Kerja mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan perizinan sektor pertanian, perikanan dan tenaga kerja, meliputi proses pendaftaran perizinan, proses pertimbangan teknis, dan proses penerbitan perizinan.

Seksi Sektor Ekonomi dan Pariwisata mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan perizinan sektor ekonomi dan pariwisata, meliputi proses pendaftaran perizinan, proses pertimbangan teknis dan proses penerbitan perizinan.

6. Bidang Pengendalian PMPTSP

Bidang Pengendalian PMPTSP mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, aspek pengendalian PMPTSP, meliputi pemantauan dan pembinaan, pengawasan, pengaduan dan advokasi.

Bidang Pengendalian PMPTSP mempunyai fungsi: penyelenggaraan penyusunan bahan kebijakan teknis di bidang pengendalian PMPTSP; penyelenggaraan pengendalian PMPTSP; penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan Bidang; dan penyelenggaraan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Bidang Pengendalian PMPTSP, membawahkan: Seksi Pemantauan dan Pembinaan; Seksi Pengawasan; dan Seksi Pengaduan dan Advokasi.

Seksi Pemantauan dan Pembinaan mempunyai tugas pokok melaksanakan pemantauan dan pembinaan penanaman modal dan PTSP, meliputi pemantauan dan pembinaan proses penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, penyiapan bahan realisasi pelaksanaan penanaman modal dan PTSP, inventarisasi dan identifikasi terkait hak, kewajiban dan tanggung jawab Penanam Modal, analisis Laporan Kegiatan Penanaman Modal, bimbingan dan penyuluhan kepada para penanam modal, pemantauan proses penanaman modal dan PTSP serta pembinaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu secara periodik.

Seksi Pengawasan mempunyai tugas pokok melaksanakan pengawasan penanaman modal dan PTSP, meliputi penyiapan data pengawasan terhadap perusahaan yang menggunakan fasilitas penanaman modal, penyiapan bahan pengawasan terhadap perusahaan berdasarkan izin yang dimiliki, pengawasan terhadap perusahaan yang sudah memiliki perizinan, penyusunan laporan terkait dengan pengawasan penanaman modal dan PTSP, investarisasi dan rumusan perbaikan/pembatalan/pencabutan perizinan penanaman modal dan PTSP.

Seksi Pengaduan dan Advokasi mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan pengaduan dan advokasi permasalahan penanaman modal dan PTSP, meliputi penyiapan bahan fasilitasi permasalahan penanaman modal dan PTSP, penerimaan dan pencatatan pengaduan masyarakat terkait penanaman modal dan PTSP, analisis dan penyelesaian pengaduan masyarakat terkait penanaman modal dan PTSP.

7. Bidang Data dan Informasi PMPTSP

Bidang Data dan Informasi PMPTSP mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, aspek data dan informasi PMPTSP, meliputi pengembangan sistem informasi, pengolahan data, evaluasi dan pelaporan.

Bidang Data dan Informasi PMPTSP mempunyai fungsi: penyelenggaraan penyusunan bahan kebijakan teknis di bidang data dan informasi PMPTSP; penyelenggaraan pengelolaan data dan informasi PMPTSP; penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan Bidang; dan penyelenggaraan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Bidang Data dan Informasi PMPTSP, membawahkan: Seksi Pengembangan Sistem Informasi Seksi Pengolahan Data; dan Seksi Evaluasi dan Pelaporan.

Seksi Pengembangan Sistem Informasi mempunyai tugas pokok melaksanakan pengembangan sistem informasi penanaman modal dan PTSP, meliputi pembangunan, pengembangan, pemeliharaan dan pengintegrasian aplikasi sistem informasi penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Seksi Pengembangan Sistem Informasi mempunyai fungsi: pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan teknis di bidang pengembangan sistem informasi penanaman modal dan PTSP; pelaksanaan pengembangan sistem informasi penanaman modal dan PTSP; pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Seksi; dan pelaksanaan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Seksi Pengolahan Data mempunyai tugas pokok melaksanakan pengolahan data penanaman modal dan PTSP, meliputi pengumpulan,

pengolahan dan rekapitulasi data realisasi pelaksanaan penanaman modal dan PTSP, pengelolaan database, data fisik dan digital penanaman modal dan PTSP, pengelolaan keamanan data dan infrastruktur sistem informasi penanaman modal dan PTSP; Seksi Pengolahan Data mempunyai fungsi: pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan teknis di bidang pengolahan data penanaman modal dan PTSP; pelaksanaan pengolahan data penanaman modal dan PTSP; pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Seksi; dan pelaksanaan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Seksi Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas pokok melaksanakan evaluasi dan pelaporan, meliputi analisis dan evaluasi data realisasi pelaksanaan penanaman modal dan PTSP, penyusunan survei kepuasan masyarakat, evaluasi kepatuhan pelaksanaan standar pelayanan dan standar operasional prosedur, penyusunan pelaporan pelaksanaan penanaman modal dan PTSP. Seksi Evaluasi dan Pelaporan mempunyai fungsi: pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan teknis di bidang evaluasi dan pelaporan data penanaman modal dan PTSP; pelaksanaan evaluasi dan pelaporan data penanaman modal dan PTSP; pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Seksi; dan pelaksanaan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

8. Tim Teknis

Tim Teknis memiliki tugas memberikan pertimbangan teknis mengenai diterima atau ditolaknya permohonan perizinan kepada Dinas;

9. Unit Pelaksana Teknis Dinas

Unit Pelaksana Teknis Dinas memiliki tugas Untuk melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional, pada Dinas dibentuk UPTD, Pembentukan dan Susunan serta Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja UPTD sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan oleh Gubernur.

10. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Pemerintah Daerah sesuai dengan keahlian dan kebutuhan. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah tenaga fungsional yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh tenaga fungsional yang ditunjuk. Jenis dan jenjang Jabatan Fungsional ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jumlah Tenaga Jabatan Fungsional ditetapkan berdasarkan beban kerja. Rincian Tugas Kelompok Jabatan Fungsional ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembinaan administratif Kelompok Jabatan Fungsional, diselenggarakan oleh Sekretaris Dinas meliputi penilaian dan penetapan angka kredit, usulan kenaikan pangkat, gaji berkala, serta pendidikan dan pelatihan. Hasil pelaksanaan tugas Jabatan Fungsional disampaikan kepada Kepala Dinas, Kepala Bidang terkait dan Sekretaris Dinas, melalui Subbagian Perencanaan dan Pelaporan.

4.1.1.4 Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online*

Pelayanan izin trayek AKDP *online* merupakan salah satu fasilitas pelayanan perizinan yang ada di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Merujuk kepada misi DPMPTSP yang diuraikan dalam RPJMD tahun 2013-2018 menjelaskan bahwa misi 2: Meningkatkan pelayanan penanaman modal danperizinan yang cepat, tepat, akurat, transparan, normatif dan akuntabel untuk kepuasan masyarakat.

Upaya pencapaian misi tersebut, DPMPTSP Provinsi Jawa Barat melakukan langkah langkah yang dilakukan antara lain:

1. Meningkatkan kinerja aparatur di bidang pelayanan penanaman modal dan perizinan yang andal dan profesional;
2. Mengoptimalkan fungsi pemusatan database potensi peluang investasi dan perizinan kewenangan Provinsi Jawa Barat selain digunakan untuk pemangku kepentingan dan juga digunakan sebagai alat perencana, pelayanan, pengendalian, dan pembinaan oleh OPD teknis terkait di Jawa Barat;
3. Menerapkan prosedur yang jelas dan meningkatkan standar mutu dalam pengelolaan pelayanan penanaman modal dan perizinan guna menciptakan transparansi dan menghindari terjadinya KKN;
4. Menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pelayanan penanaman modal dan perizinan melalui koordinasi dan sinergitas pelayanan dengan OPD teknis;
5. Meningkatkan pengolahan informasi penanaman modal dan perizinan untuk kepentingan publik, dengan program-program sebagai berikut :
    a. Program Pengembangan Kompetensi Aparatur;

b. Program Pemantapan Otonomi Daerah dan Sistem Administrasi Pemerintahan Daerah

6. Membuat regulasi teknis pelaksanaan pelayanan perizinan terutama pengelolaan izin-izin strategis untuk mempercepat proses layanan dan akurasi pengendalian sektoral;
7. Memberikan layanan informasi perizinan kepada publik melalui media cetak, elektronik maupun media lainnya;
8. Menerapkan pola *online system* dalam upaya pendekatan pelayanan perizinan kepadamasyarakatpemohon;
9. Melaksanakan peningkatan mutu pelayanan perizinan melalui penerapan sertifikasi ISO 9001-2008.
10. Melaksanakan sinergitas perizinan kewenangan Provinsi dengan OPD teknis terkaitdan pemangku kepentingan.
11. Pemenuhan Sumber Daya Aparatur sesuai dengan standar kompetensi pegawai dalampelayananperizinan.
12. Memperjelas Tupoksi dari Tim Teknis dari OPD terkait sebagai pendukung PerizinanTerpadu.

Penjelasan di atas menjelaskan bahwa dalam upaya mencapai misi kedua perlu dilakukan upaya – upaya seperti membuat peraturan secara teknis tentang pelaksanaan pelayanan perizinan untuk mempercepat proses layanan dan akurasi pengendalian sektoral, kemudian memberikan layanan informasi perizinan kepada publik melalui media cetak, elektronik maupun media lainnya, serta menerapkan

pola *online system* dalam upaya pendekatan pelayanan perizinan kepada masyarakat / pemohon.

Pelaksanaan pelayanan perizinan salah satunya izin trayek AKDP *online* diselenggarakan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yang melaksanakan pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan provinsi. Pelaksana teknis yang memiliki kewenangan dalam melaksanakan pelayanan perizinan AKDP secara *online* yaitu bidang pelayanan perizinan infrastruktur dan sosial khususnya seksi sektor perhubungan, komunikasi dan informatika.

Seksi Sektor Perhubungan, Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan perizinan sektor perhubungan, komunikasi dan informatika, meliputi proses pendaftaran perizinan, proses pertimbangan teknis, dan proses penerbitan perizinan.

Seksi Sektor Perhubungan, Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi:

a. pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan sektor perhubungan, komunikasi dan informatika;
b. pelaksanaan pelayanan perizinan sektor perhubungan, komunikasi dan informatika;
c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Seksi; dan
d. pelaksanaan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Rincian Tugas Seksi Sektor Perhubungan, Komunikasi dan Informatika:

a. melaksanakan penyusunan program kerja Seksi Sektor Perhubungan, Komunikasi dan Informatika;
b. melaksanakan penyusunan bahan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan sektor perhubungan, komunikasi dan informatika;
c. melaksanakan koordinasi, pembinaan dan pengendalian teknis di bidang pelayanan perizinan sektor perhubungan, komunikasi dan informatika;
d. melaksanakan pelayanan perizinan sektor perhubungan, komunikasi dan informatika, dan memfasilitasi di bidang pelayanan perizinan sektor perhubungan, komunikasi dan informatika;
e. melaksanakan proses pendaftaran perizinan, meliputi verifikasi dan validasi administrasi, pencetakan dan penandatanganan resi pendaftaran perizinan pada sektor perhubungan, komunikasi dan informatika;
f. melaksanakan proses pertimbangan teknis kepada Tim Teknis Perizinan, meliputi pengajuan pertimbangan teknis, peninjauan lapangan, pembahasan rapat teknis, penerimaan pertimbangan teknis dan penerimaan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) pada sektor perhubungan, komunikasi dan informatika;
g. melaksanakan proses penerbitan perizinan, meliputi penyusunan naskah, pencetakan, pemarafan, penandatanganan, penomoran dan pengarsipan pada sektor perhubungan, komunikasi dan informatika;

h. melaksanakan koordinasi, pembinaan dan fasilitasi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di dalam pelaksanaan tugasnya terkait pelayanan perizinan sektor perhubungan, komunikasi dan informatika;
i. melaksanakan monitoring dan evaluasi di bidang pelayanan perizinan sektor perhubungan, komunikasi dan informatika;
j. melaksanakan penyusunan bahan Tindak Lanjut Laporan Hasil Pemeriksaan lingkup Seksi;
k. melaksanakan penyusunan bahan verifikasi, rekomendasi dan pemantauan terhadap permohonan dan realisasi bantuan keuangan dan hibah/bantuan sosial di bidang pelayanan perizinan infrastruktur dan sosial;
l. melaksanakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan;
m. melaksanakan penyusunan bahan saran pertimbangan mengenai bidang pelayanan perizinan infrastruktur dan sosial sebagai bahan perumusan kebijakan Pemerintah Daerah;
n. melaksanakan pengendalian pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Seksi;
o. melaksanakan penyusunan bahan pengkoordinasian dan pembinaan UPTD;
p. melaksanakan evaluasi dan pelaporan Seksi; dan
q. melaksanakan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Data aparatur yang melaksanakan pelayanan perizinan secara online salah satunya izin trayek AKDP dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Data Aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat Sektor Perhubungan, Komunikasi dan Informatika

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	S2	2 orang
2	S1	4 orang
3	SLTA	2 orang
4	SLTP	1 orang

Sumber: Hasil observasi lapangan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat (2017)

Pelayanan izin trayek AKDP *online* dapat dilakukan dengan cara mengakses http://dpmptsp.jabarprov.go.id/sicantik/main/pendaftaranbaru untuk pemohon yang belum memiliki akun dan bagi yang telah memiliki akun maka dapat mengakses http://dpmptsp.jabarprov.go.id/sicantik/main/login.

Persyaratan yang harus dipenuhi oleh badan hukum yang akan melaksanakan perpanjangan izin trayek AKDP terdapat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.2
Syarat Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Perpanjangan (SK/KP)

NO	DAFTAR SYARAT UNTUK IZIN TRAYEK *ANGKUTAN ANTAR KOTA DALAM PROVINSI* (AKDP) PERPANJANGAN (SK/KP)
1	Surat Permohonan bermaterai,ditandatangani direksi ditujukan kepada Kepala Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat
2	Fotokopi KTP Pemohon

NO	DAFTAR SYARAT UNTUK IZIN TRAYEK *ANGKUTAN ANTAR KOTA DALAM PROVINSI* (AKDP) PERPANJANGAN (SK/KP)
3	Asli Surat Keputusan Izin Trayek (Wajib apabila belum mendapatkan informasi dari Dishub Provinsi)
4	Fotokopi Kartu Pengawasan Izin Trayek (Asli di serahkan pada saat pengambilan)
5	Fotokopi STNK yang masih berlaku
6	Fotokopi Buku Uji yang masih berlaku (di himbau untuk dilegalisir oleh pertugas pengujian jika kendaraan berumur lebih dari 7 tahun untuk taksi, lebih dari 10 tahun untuk bis kecil, lebih dari 15 tahun untuk bis sedang dan lebih dari 20 tahun untuk bis besar)
7	Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Kab/Kota (Wajib jika di surat informasi tidak tercantum/ terlampir rekomendasi tersebut)
8	Fotokopi Organda (Wajib untuk kendaraan/pemohon/ pemilik baru)
9	Fotokopi Jasa Raharja (Wajib untuk kendaraan/pemohon/ pemilik baru)
10	Fotokopi SIPA (Wajib untuk Kota/ Kabupaten yang menerbitkan SIPA)
11	Fotokopi meter taxi (Wajib untuk angkutan taxi)
12	Surat Pernyataan Peremajaan (Wajib jika kendaraan berumur lebih dari 7 tahun untuk taksi, lebih dari 10 tahun untuk bis kecil, lebih dari 15 tahun untuk bis sedang dan lebih dari 20 tahun untuk bis besar)
13	Surat Pernyataan BBN (Wajib jika nama pemohon dan nama di ijin trayek tidak sama)

Sumber : http://dpmptsp.jabarprov.go.id/sicantik/main/jenis_perizinan/syarat/89

Persyaratan bagi badan hukum yang melakukan perubahan izin trayek AKDP dapat dilihat pada tabel 2.2 dibawah ini:

Tabel 4.3
Syarat Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) (Perubahan)

NO	DAFTAR SYARAT UNTUK IZIN TRAYEK *ANGKUTAN ANTAR KOTA DALAM PROVINSI* (AKDP) (PERUBAHAN)
1	Surat Permohonan bermaterai,ditandatangani direksi ditujukan kepada Kepala Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat
2	Fotokopi KTP Pemohon
3	Asli Surat Keputusan Izin Trayek (Wajib apabila belum mendapatkan informasi dari Dishub Provinsi)
4	Kartu Pengawasan IzinTrayek (asli) (Boleh foto copy tetapi di wajibkan pada saat pengambilan)
5	Fotokopi STNK yang masih berlaku
6	Fotokopi Buku Uji yang masih berlaku (di himbau untuk dilegalisir oleh pertugas pengujian jika kendaraan berumur lebih dari 7 tahun untuk taksi, lebih dari 10 tahun untuk bis kecil, lebih dari 15 tahun untuk bis sedang dan lebih dari 20 tahun untuk bis besar)
7	Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Kab/Kota (Wajib jika di surat informasi tidak tercantum/ terlampir rekomendasi tersebut)
8	Fotokopi Organda (Wajib untuk kendaraan/pemohon/ pemilik baru)
9	Fotokopi Jasa Raharja (Wajib untuk kendaraan/pemohon/ pemilik baru)
10	Fotokopi SIPA (Wajib untuk Kota/ Kabupaten yang menerbitkan SIPA)
11	Fotokopi meter taxi (Wajib untuk angkutan taxi)
12	Surat Informasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jabar (Wajib pada saat permohonan realisasi atau penerbitan ijin)
13	Asli Surat Informasi dari Dinas Perhubungan Provinsi (Wajib apabila SK sudah diserahkan ke Dishub)

Sumber : http://dpmptsp.jabarprov.go.id/sicantik/main/jenis_perizinan/syarat/92

Persyaratan bagi badan hukum yang melakukan permohonan izin trayek AKDP dapat dilihat pada tabel 2.3 dibawah ini:

Tabel 4.4
Syarat Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Baru

NO	DAFTAR SYARAT UNTUK IZIN TRAYEK *ANGKUTAN ANTAR KOTA DALAM PROVINSI* (AKDP)
1	Surat Permohonan ditujukan kepada Kepala Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat
2	Surat Tugas / kuasa apabila pengurusan perizinan dilakukan bukan oleh pemilik atau direktur perusahaan dilengkapi dengan FC KTP penerima kuasa
3	Fotokopi KTP Pemohon
4	Fotokopi STNK yang masih berlaku
5	Fotokopi Buku Uji yang masih berlaku
6	Rekomendasi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat
7	Fotokopi Organda
8	Fotokopi Organda (Wajib untuk kendaraan/pemohon/ pemilik baru)
9	Fotokopi Jasa Raharja (Wajib untuk kendaraan/pemohon/ pemilik baru)
10	Fotokopi SIPA (Wajib untuk Kota/ Kabupaten yang menerbitkan SIPA)
11	Fotokopi meter taxi (Wajib untuk angkutan taxi)
12	Surat Pernyataan BBN
13	Surat Kesanggupan untuk beralih menjadi badan hukum
14	Surat pernyataan bertanggungjawab peng-operasian kendaraan
15	Legalisir buku uji

Sumber http://dpmptsp.jabarprov.go.id

Berdasarkan tabel persyaratan di atas, dapat dipahami bahwasannya persyaratan yang tertera pada tabel tersebut merupakan kewajiban para badan hukum untuk melengkapi persyaratan untuk melakukan perizinan baru, perpanjangan maupun perubahan izin trayek AKDP harus mencantumkan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat serta melengkapi persyaratan yang telah tersedia. Persyaratan tersebut merupakan persyaratan yang wajib dipenuhi, apabila salah satu tidak terpenuhi makan berkas persyaratan akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan

tersebut. Perbedaannya terlihat pada poin ke 12 dan 13. Jika melakukan perpanjangan maka harus mencantumkan Surat Pernyataan Peremajaan (Wajib jika kendaraan berumur lebih dari 7 tahun untuk taksi, lebih dari 10 tahun untuk bis kecil, lebih dari 15 tahun untuk bis sedang dan lebih dari 20 tahun untuk bis besar) dan Surat Pernyataan BBN (Wajib jika nama pemohon dan nama di ijin trayek tidak sama).

Bagi badan hukum yang akan melaksanakan perubahan izin trayek AKDP maka harus mencantumkan Surat Informasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jabar (Wajib pada saat permohonan realisasi atau penerbitan ijin) dan Asli Surat Informasi dari Dinas Perhubungan Provinsi (Wajib apabila SK sudah diserahkan ke Dishub). Durasi pelayanan baik pembuatan izin trayek AKDP baru, perpanjangan maupun perubahan seluruhnya dilakukan selama 14 hari kerja.

Sedangkan bagi Badan hukum yang akan melaksanakan permohonan izin trayek AKDP baru maka harus mecantumkan Surat Kesanggupan untuk beralih menjadi badan hukum, dan Surat pernyataan bertanggungjawab peng-operasian kendaraan.

Sebelum melakukan perizinan secara online AKDP, maka pemohon diwajibkan untuk melakukan pendaftaran secara *online* terlebih dahulu. Pendaftaran *online* di maksudkan untuk mendata pemohon yang akan melakukan perizinan secara *online*. Langkah – langkah pendaftaran secara online dapat dilakukan dengan cara:

1. Pemohon mengangkses http://dpmptsp.jabarprov.go.id/ ;
2. Kemudian pemohon pilih menu layanan online;

3. Pemohon melakukan pendaftaran *online* dengan mengisi kolom yang tersedia mulai dari mengisi jenis pemohon (perseorangan/ perusahaan), mengisi nama, pemegang kuasa, no HP, *e-mail*, dan mengisi alamat pemohon, kemudian pilih simpan;
4. Setelah selesai mendaftar *online* selanjutnya pemohon akan mendapatkan nomor token. Nomor konfirmasi di kirm untuk mengkonformasi bahwa hp dan *e-mail* dinyatakan aktif sehingga dapat diberikan akun pendaftaran *online* oleh petugas;
5. Kemudian pemohon memasukan nomor konfirmasi yang telah di kirim oleh petugas;
6. Selanjutnya pemohon melakukan login dengan akun yang telah diberikan dengan mengisi *username* dan *password* kemudian pilih *login.*
7. Setelah berhasil *login*, maka akan tampil data pemohon dan beberapa menu yang berhubungan dengan perizinan seperti :
    a. Status proses berisikan data permohonan dan tracking permohonan yang sedang aktif;
    b. Data pemohon berisikan data personal mulai dari data perseorangan maupun data perusahaan tergantung perizinan apa yang di lakukan;
    c. Dokumen pemohon berisikan dokumen legalitas seperti KTP, NPWP, dan lainnya;
    d. Permohonan perizinan berisikan data permohonan yang telah diajukan, maupun mengajukan permohonan baru; dan

e. Download formulir berisikan data formulir persyaratan dari perizinan yang ada untuk di *download* oleh pemohon.

Setelah melakukan pendaftaran online selanjutnya pemohon dapat melakukan perizinan *online* dengan langkah – langkah sebagai berikut:

1. Pemohon mengakses situs http://dpmptsp.jabarprov.go.id/;
2. pilih menu layanan *online*;
3. kemudian pemohon melakukan login dengan mengisi *username* dan *password;*
4. setelah *login* pilih menu permohonan perizinan;
5. pilih kotak yang bertulihkan permohonan baru yang terletak pada pojok kanan atas pilih lanjutkan;
6. kemudian pemohon memilih bidang perizinan yang akan diajukan pilih lanjutkan;
7. kemudian pemohon mengisi data teknis permohonan pilih lanjutkan;
8. kemudian pemohon mengunggah dokumen persyaratan, isi nomor, tanggal dan masa berlaku jika terlampir pada dokumen. Dokumen yang diunggah harus berbentuk file .pdf berdasarkan hasil scan (dokumen asli);
9. kemudian pemohon melakukan pengecekan ulang dokumen persyaratan yang diunggah;
10. pilih lanjutkan dan pilih ya;
11. kemudian permohonan diterima oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yang dapat dilihat pada halaman status proses;

12. jika nomor pendaftaran belum diberikan oleh DPMPTSP, maka akan diperlukan perbaikan persyaratan permohonan yang di konfirmasikan melalui SMS dan *massenger* pada aplikasi; dan
13. setelah selesai maka pemohon dapat melakukan permohonan kembali. Pilih “ya” jika ingin mengajukan permohonan lain dan pilih “tidak ” jika pemohon ingin menyelesaikan proses permohonan izin baru.

sumber: DPMPTSP Provinsi Jawa Barat 2017

4.1.1.5 Koperasi Jasa Transportasi Pengusaha Pengemudi Angkutan Darat (KPPAD)

Koperasi Jasa Transportasi Pengusaha Pengemudi Angkutan Darat yang disingkat KPPAD didirikan berdasarkan Akta notaris Gina Yuliati, S.H No. 03 tanggal 11 Desember 2015 dan telah mendapatkan Badan Hukum Koperasi Provinsi Jawa Barat dengan surat Ketetapan No.01/BH/XII/518.DISKOP.UMKM/1/2016 pada tanggal 25 Desember 2015. Pendirian koperasi inii didasari oleh adanya kebutuhan yang sama diantara para anggota koperasi yang sebagian besar bergerak dibidang angkutan umum namun demikian keanggotaan koperasi bersifat umum. Berdasarkan SK Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat nomor: 551.21/494/T/DAT perihal angkutan pemumpang umum AKDP Jawa Barat perseorangan menjadi Badan Hukum maka kami membentuk KPPAD Jawa Barat yang beranggotakan pengusaha pengemudi angkutan umum khususnya dan masyarakat pada umumnya dengan harapan meningkatkan kelayakan hidup para anggota secara khusus dan masyarakat pada

umumnya perlu disinergikan agar dapat menambah kesejahteraan rakyat Indonesia. KPPAD beranggotakan 81 dan jumlah karyawan 12 orang.

Selanjutnya Koperasi KPPAD untuk memenuhi kebutuhan anggota pada awal pendiriannya memilih berdasarkan pada usaha:

1. jasa kepengurusan surat – surat kendaraan berupa STNK, SKKP, KIR, Ijin Trayek;
2. Unit usaha perbengkelan, sparrepart mobil;
3. Pencucian mobil/ steam
4. Simpan pinjam

KPPAD dalam menjalankan usahanya memiliki visi, misi dan tujuan yang ingin dicapai. visi KPPAD yaitu menjadikan koperasi jasa angkutan yang terpercaya. Sedangkan misinya yaitu Meningkatkan kesejahteraan anggota dan meningkatkan pelayanan jasa terhadap anggota khususnya dan masyarakat umumnya.

Tujuan dibuatnya KPPAD yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan dalam mecapai tujuan yang telah ditetapkan koperasi dengan menyusun rencana strategis.

Tugas pokok dan fungsi pengusus koperasi jasa KPPAD Jawa Barat antara lain:

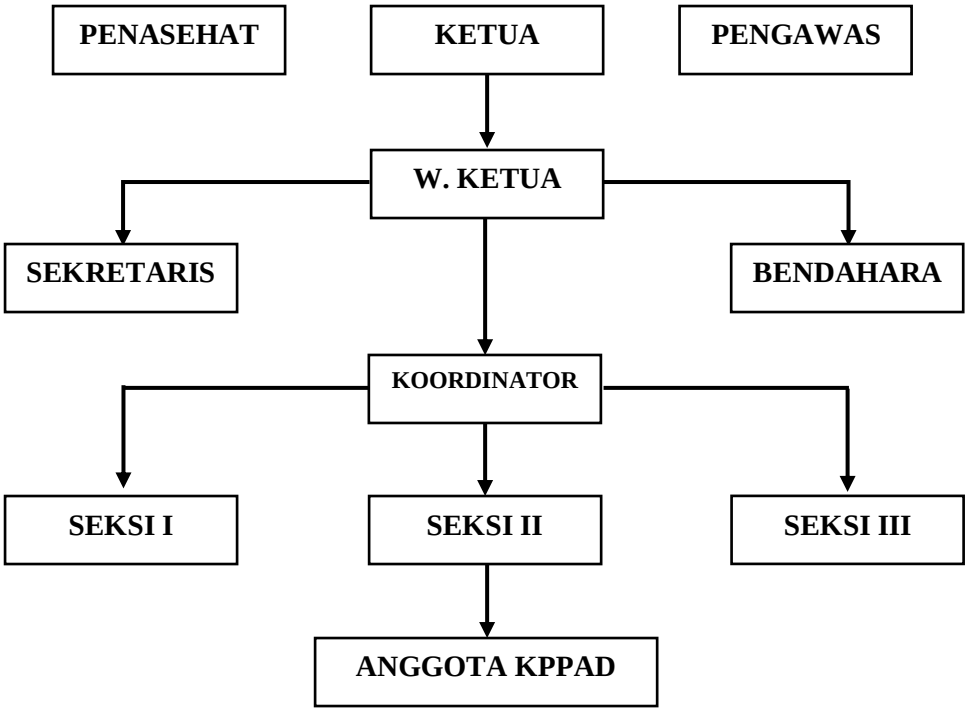
Ketua koperasi jasa transportasi KPPAD Jawa Barat tugas dan pokok:

1. Menyelenggarakan pembantu / anggota pengurus yang berwawasan organisasi yang tinggi;
2. Melaksanakan hak prerogratif kepada anggota dalam melaksanakan tugas;
3. Menyelenggarakan laporan kerja per Kwartal (4 bulan) sekali;
4. Melaksanakan laporan pertanggungjawaban RAT pertahun;
5. Mengantar hak dan kewajiban anggota pengurus KPPAD;
6. Menata program kerja badan pengurus KPPAD;
7. Menegaskan dan menerapkan hak perogratif ke anggota pengurus; dan
8. Melaksanakan dan menata program kerja harian ke anggota pengurus KPPAD.

Fungsi Ketua Koperasi KPPAD Jawa Barat antaralain:

1. Mengawasi kegiatan harian di kantor maupun di luar;
2. Mengawasi anggota pengurus dalam menjalankan tugas sehari – hari;
3. Melaksanakan kewajiban / menyikapi keputusan kepada badan pengurus dan anggota;
4. Menyelenggarakan koordinasi dengan pihak instansi yang terkait dengan menyelenggarakan program kerja koprasi jasa KPPAD Jawa Barat; dan
5. Mempunyai hak perogratif untuk bongkar pasang terhadap badan pengurus berdasarkan rapat internal.

Gambar 4. 2
Struktur Organisasi Pengurus KPPAD



Sumber : Dokumentasi Hasil Penelitian (2017)

4.2 Efektivitas Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

4.2.1 *Input* dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Penggunaan Teknologi Informasi (IT) merupakan suatu upaya yang dilakukan sebagai pendukung pemenuhan fasilitas untuk mempercepat pemrosesan data yang masuk, yang kemudian data tersebut diolah kembali menjadi sebuah sumber informasi bagi dinas maupun bagi pemohon. Pengaplikasian *E-government* dalam melaksanakan suatu kegiatan pemerintahan merupakan wujud pengembangan kapasitas guna mewujudkan pemerintahan yang lebih baik dan

memberikan manfaat serta pembangunan. Penggunaan IT dalam aktivitas kepemerintahan merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik salah satunya dibidang perizinan. Adanya penggunaan IT dalam proses perizinan memberikan bantuan untuk proses penginputan data pemohon.

Perkembangan IT dimasa ini semakin maju dan pesat dimana dengan kemajuan teknologi ini semua dinas menggunakan fasilitas guna penunjang pelayanan. DPMPTSP Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu dinas yang ada di Provinsi Jawa barat yang menggunakan fasilitas IT untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan kepada publik. DPMPTSP memberikan sebuah fasilitas yang berhubungan dengan IT yaitu penggunaan Aplikasi SIMPATIK untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan perizinan, memperoleh informasi mengenai perizinan, syarat dan ketentuan perizinan serta masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai status prizinan. Untuk mengakses aplikasi tersebut pemohon dapat mengaksesnya melalui http://dpmptsp.jabarprov.go.id/

Pengertian perizinan itu merupakan pemberian suatu kelegalan kepada orang lain utnuk melakukan kegiatan yang telah direncanakan dalam bentuk surat izin. Pelayanan di bidang perizinan merupakan suatu kegiatan yang menyangkut kepentingan umum, hasil dari legalitas tersebut digunakan sebagai alat untuk melakukan suatu kegiatan yang berhubungan dengan masyarakat luas dan untuk mendukung pelayanan tersebut diperlukannya fasilitas fisik yang memadai sebagai penunjang dalam proses pelayanan. Selain itu material atau data yang kemudian diolah menjadi suatu informasi oleh aparatur. Modal atau dana yang digunakanpun menjadi suatu faktor berjalannya pelayanan seperti pengembangan jaringan

internet. Sumberdaya manusia yang memiliki atau kemampuan merupakan pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan khususnya di bidang izin AKDP secara *online*. Adapun Input dari Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat berupa fasilitas fisik, material, modal, dan sumberdaya manusia. Berikut penjelasan mengenai *input* dari Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat sebagai berikut:

4.2.1.1 Fasilitas Fisik (sarana prasarana) dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Fasilitas merupakan suatu benda atau alat yang digunakan untuk mempermudah atau mendukung suatu pekerjaan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan. Ketersediaan fasilitas yang memadai akan memberikan kontribusi dalam melakukan pelayanan, denagn adanya fasilitas memadai maka pelayananpun akan semakin baik dan efektif.

Fasilitas fisik merupakan sarana dan prasarana yang digunakan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa barat dalam memberikan pelayanan izin trayek AKDP secara *online*. Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan izin trayek AKDP secara *online* merupakan sarana pendukung dalam mewujudkan penerapan *e-govenment*. Tersedianya sarana dan prasarana juga merupakan suatu hal yang sangat penting dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat / publik.

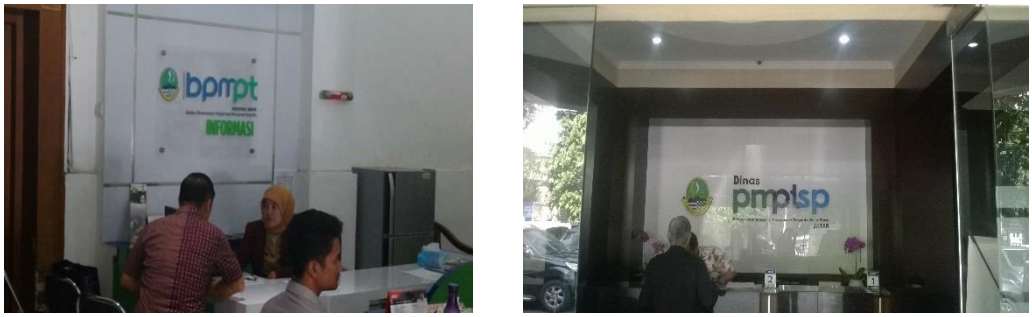
Fasilitas pendukung dalam hal ini serti ruang pelayanan, komputer merupakan fasilitas yang seharusnya sudah ada demi kenyamanan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, fasilitas fisik yang tersedia di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat seperti meja pelayanan dan komputer yang belum cukup memadai dimana meja dan komputer pelayanan yang digunakan untuk mengurusi izin trayek AKDP *online* tersedia hanya 7 buah saja sedangkan pemohon yang melakukan permohonan perizinan rata – rata perhari bejumlah 150 permohonan. Sarana yang tersedia sebagai penunjang pelayanan berupa komputer, meja pelayanan, brosur, kursi, dan lain sebagainya sedangkan Prasarana yang tersedia di DPMPTSP yaitu berupa gedung dan lapangan parkir. Upaya renovasi bagian layanan informasi telah selesai perbaikan, terlihat ada perubahan dimana yang dulunya tidak ada fasilitas seperti tempat *charging* sekarang tersedia fasilitas *charging* secara gratis guna memberikan kenyamanan kepada pemohon, terdapat fasilitas indeks kepuasan masyarakat sebagai upaya perbaikan dalam pelayanan.

Namun masih terdapat kekuarangan yang peneliti temukan dilapangan berkaitan dengan fasilitas fisik yaitu bahan informasi seperti brosur mengenai perhubungan khususnya izin trayek belum ada penambahan dengan argmen belum di cetak ulang. Layanan informasi merupakan suatu media tempat informasi mengenai segala jenis perizinan salah satunya izin trayek AKDP *online*. gambar tampilan fornt office sebelum dan sesudah renovasi dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 4.3
Ruangan Layanan Informasi Sebelum Renovasi dan Sesudah Renovasi

Sebelum Renovasi **Sesudah Renovasi**



Sumber : Dokumentasi Hasil Penelitian (2017)

Berdasarkan gambar di atas, dapat kita lihat terjadi perubahan dalam ruangan layanan informasi, hal ini lakukan sebagai upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan informasi seputar perizinan yang ada di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

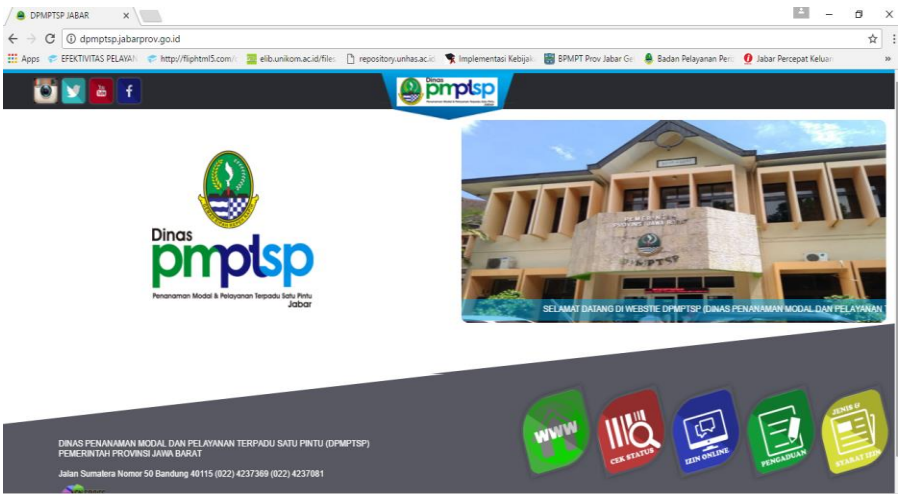
Seiring dengan hal tersebut, peneliti telah melakukan wawancara dengan salah satu aparatur dibidang seksi sektor Perhubungan,komunikasi dan informatika di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yang menangani pelayanan perizinan khusunya dibidang izin trayek AKDP, menurutnya : “fasilitas fisik yang digunakan sebagai pendukung pelayanan izin perhubungan salah satunya izin trayek belum cukup. Dimana kita hanya memiliki 7 buah meja dan komputer untuk pelayanan izin namun pelayanan per hari tara – rata sekitar 150 permohonan”. Sumber: wawancara peneliti (07-06-2017)

Menurut kutipan wawancara di atas, fasilitas fisik penunjang pelayanan izin trayek masih belum mencukupi terutama pada bagian sarana meja dan komputer serta brosur mengenai izin AKDP yang belum ada lagi. Bagian tersebut merupakan

bagian terpenting dalam mendukung pelayanan. Dengan sarana yang ada sekarang mau tidak mau aparatur yang bertugas menangani dan melayani perizinan khusunya di bidang perhubungan dan salah satunya izin trayek AKDP harus bekerja lebih giat lagi karena jumlah pemohon dan jumlah komputer yang ada sangat jauh sekali perbedaannya, jika di bagi kedalam 7 komputer, maka setiap komputer akan menangani perizinan sekitar 21 perizinan. tidak tersedianya *bookleft* dan *leftlet* mengenai izin trayek AKDP menjadi suatu permasalahan. Tidak adanya *bookleft* dan *leftlet* dikarenakan belum adanya pencetakan ulang sehingga pada saat observasi peneliti enemukan kekosongan hal tersebut di tempat yang telah disediakan.

Fasilitas fisik lainnya yang berhubungan dengan aplikasi yaitu tampilan aplikasi simpatik. Gambar tampilan aplikasi simpatik dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 4.4
Halaman Utama Aplikasi Simpatik



Sumber: http://dpmptsp.jabarprov.go.id/ (2017)

Pada halaman utama aplikasi simpatik menampilkan beberapa menu, seperti menu “www” yang dapat tersambung langsung ke website resmi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat,selanjutnya menu cek status izin dimana pemohon dapat melihat status perizinan yang diajukan sudah sejauh mana prosesnya, kemudian menu izin *online* dimana pemohon dapat mendaftarkan izinnya secara elektronik, apabila ada keluhan mengenai perizinan dapat mengisi pengaduan melalui menu pengaduan secara *online* dan terakhir menu jenis izin dan persyaratannya dapat menampilkan jenis perizinan apa saja yang ada di DPMPTSP beserta syaratnya. Berikut gambar fasilitas layanan perizinan *online* DPMPTSP Provisi Jawa Barat:

Gambar 4.5
Fasilitas Perizinan *Online* DPMPTSP Provinsi Jawa Barat



Sumber : Sumber : http://dpmptsp.jabarprov.go.id/web/pages/detail/220-layanan-*online*/87 (2017)

Berdasarkan gambar di atas terdapat beberapa fitur dalam layanan *online* salah satunya perizinan *online*. Perizinan *online* akan menampilkan semua jenis perizinan termasuk izin Trayek AKDP. Pada layanan *online* sudah disediakan menu persyaratan perizinan. hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada

badan hukum / masyarakat untuk melihat persyaratan apa saja yang harus dipersiapkan. Gambar jenis perizinan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.6
Jenis Perizinan Secara Online Salah Satunya Perizinan Trayek AKDP



Sumber: http://dpmptsp.jabarprov.go.id/sicantik/main/jenis_perizinan (2017)

Berdasarkan gambar di atas, pemohon dapat mengetahui jenis perizinan apa saja yang akan pemohon buat dengan memilih menu jenis perizinan maka akan tampil seperti gambar di atas, ketika pemohon telah memilih jenis perizinan seperti izin trayek AKDP, maka pemohon tersebut dapat melihat persyaratan atau bisa mengunduh langsung persyaratan tersebut sehingga tidak perlu lagi datang ke kantor dinas untuk menanyakan persyaratan mengenai perizinan yang akan dibuat.

Apabila pemohon akan melakukan perizinan secara *online* maka langkah yang harus dilakukan yaitu dengan masuk ke link http://dpmptsp.jabarprov.go.id kemudian pilih layanan *online* kemudian apabila kita belum memiliki akun maka harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu seperti gambar di bawah ini:

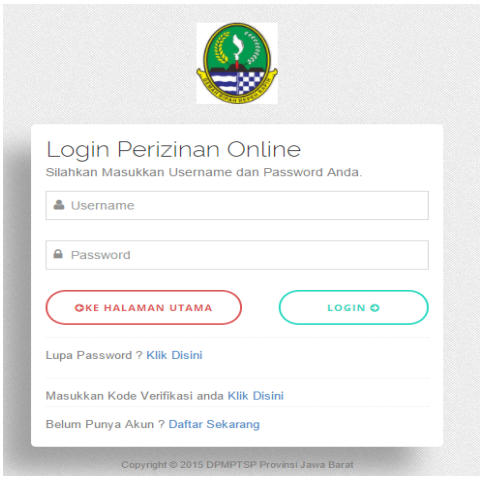
Gambar 4.7
Pendaftaran Permohonan Perizinan *Online*



Sumber: http://dpmptsp.jabarprov.go.id/sicantik/main/jenis_perizinan (2017)

Berdasarkan gambar di atas, pemohon haru mengisi terlebih dahulu formulir pendaftaran secara online dengan memasukan jenis perizinan, mengisi biodata diri kita kemudian pilih simpan. Setelah itu maka pemohon akn mendapatkan notifikasi *ussername* dan *password*. Setelah mendapatkan akun kemudian pemohon dapat melakukan login dengan mengisi *ussername* dan *password* . Gambar fasilitas untuk login dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

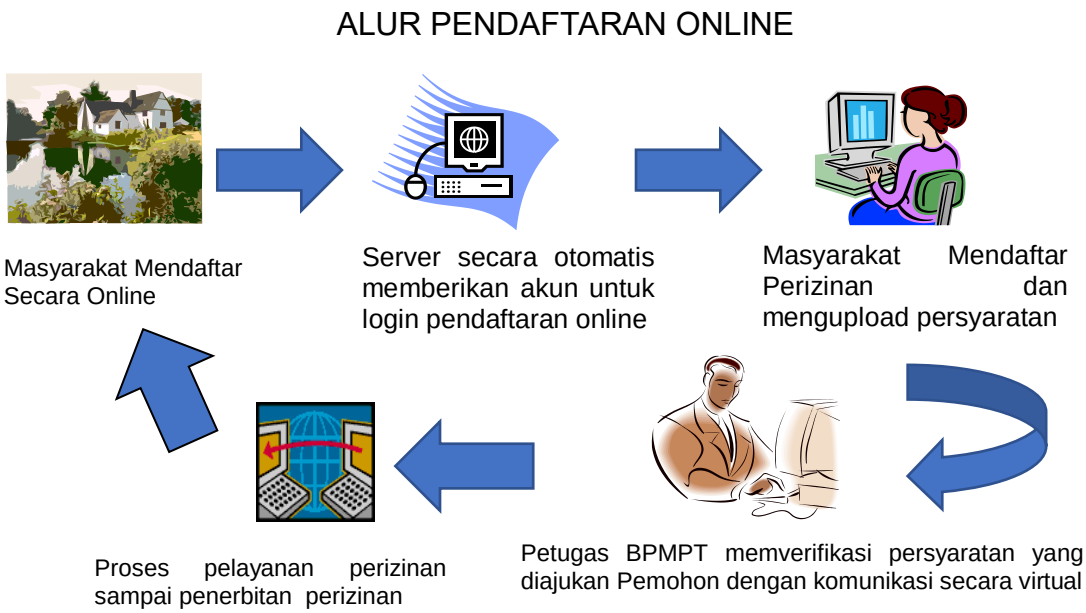
Gambar 4.8
Login Bagi Pemohon Yang Akan Melakukan Perizinan *Online*



Sumber: http://dpmptsp.jabarprov.go.id/sicantik/main/login (2017)

Berdasarkan wawancara dengan salah satu aparatur DPMPTSP bidang Data dan Informasi menyebutkan bahwa " Simpatik merupakan sebuah aplikasi yang dibuat oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat untuk mempermudah pemohon dalam melakukan perizinan. dengan adanya aplikasi simpatik pemohon dapat melihat daftar perizinan apa saja yang ada pada aplikasi ini. Selain itu pemohon dapat mengajukan permohonan perizinan secara elektronik, pemohon juga dapat memantau sudah sejauh mana permohonan yang di ajukan, pemohon dapat melakukan pengaduan secara *online* apabila mengalami keluhan". Untuk melakukan perizinan secara *online* dapat melihat mekamisnme pelayanan perizinan secara *online,* mekanisme tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.9
Mekanisme Pelayanan Perizinan Secara *Online*



Sumber : DMPTSP Provinsi Jawa Barat (2017)

Melihat penjelasan di atas, kita ketahui bahwa DPMPTSP telah menyediakan fasilitas untuk mempermudah dalam proses pelayanan perizinan salah satunya izin trayek AKDP secara *online*. Pemohon dapat dengan mudah daftar melalui fasilitas *online*. Pemohon dapat melihat syarat perizinan yang akan dilakukan tanpa harus pergi ke Dinas.

Sejalan dengan pendapat diatas, menurut salah satu aparatur seksi evaluasi dan pelaporan menyebutkan bahwa" fasilitas fisik untuk saat ini terbilang cukup, namun untuk tahun 2018 ini harus ada pengembangan melihat makin banyaknya jenis perizinan sekitar 232 yang terbagi kedalam 2 jenis pelayanan (izin dan non izin). Sedangkan untuk fasilitas *online* memang perlu adanya pengembangan berlanjut untuk meningkatkan sistem supaya lebih lengkap, untuk itu kami selalu mengadakan evaluasi setia 1 bulan, 3 bulan, dan 6 bulan sekali".

Namun pada implementasinya penggunaan *e-government* di DPMPTSP belum dilakukan dengan maksimal. Masih ada kekurangan seperti dukungan *benwit* ataupun komputer yang harus ditambah. Selain itu masih banyak badan hukum yang melakukan pelayanan perizinan AKDP secara manual. Hal ini dikarenakan tingkat pendidikan badan hukum yang rata – rata hanya lulusan SLTA tidak mengerti jika melakukan pelayanan secara *online*. Masih melekatnya unsur budaya dimana badan hukum terbiasa melakukan perizinan secara manual.

Menurut aparatur seksi sektor perhubungan, komunikasi dan informatika menjelaskan bahwa" Kenapa mereka ingin langsung ke kita mungkin satu sisi kalo namanya pengusaha kendaraan relatif tetap pemohonnya, jadi cenderung datang sambil silaturahmi dan lebih puas secara langsung dibanding dengan melakukan

perizinan melalui sistem meskipun saat ini digagasi untuk melakukan perizinan secara *online*, tetapi dinaspun tidak menolak apabila masyarakat / pengusaha untuk melakukan perizinan secara langsung.

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa pada dasarnya fasilitas perizinan secara *online* sudah disediakan oleh dinas, namun faktor budaya menjadi salah satu alasan badan hukum untuk melakukan pelayanan secara manual. Badan hukum merasa lebih nyaman dan puas apabila melakukan secara langsung.

Menurut salah satu pengurus koperasi angkutan jalur Cicaheum – Cileunyi menyebutkan bahwa " sarana dan prasarana yang ada sudah cukup baik, namun apabila kita disuruh untuk melakukan perizinan melalui *online* rasanya saya belum bisa, saya saja berkecimpung di angkot dan dipercaya sebagai pengurus koperasi yang mengurusi izin tayek sudah sejak tahun 2015 dan sudah puluhan izin yang saya buat. Saya lebih merasa nyaman secara langsung dibandingkan harus secara *online*. Saya hanya lulusan SLTA, meskipun pemerintah memiliki niat baik membuat sistem perizinan *online* tapi saya tidak terlalu paham tentang *online*"

Berdasarkan penjelasan di atas, kita dapat ketahui bahwa jika dilihat dari sarana prasarana mungkin sudah terlihat baik namun jika dilihat pada proses perizinan tidak semua badan hukum berlatar belakang pendidikan tinggi sehingga menjadi salah satu kendala untuk melakukan perizinan secara *online* dan lebih memilih untuk melakukan perizinan secara manual.

Pada dasarnya fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat sangatlah penting terutama yang menyangkut tentang pelayanan, karena dengan fasilitas yang memadai maka akan memberikan

kemudahan dan memberikan kelancaran dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu kelengkapan seperti komputer, CPU, dan fasilitas internet juga harus diperhatikan karena fasilitas tersebut merupakan fasilitas yang digunakan sebagai pendukung pelayanan secara *online*.

Tabel 4.5
Sarana Prasarana Seksi Sektor Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika

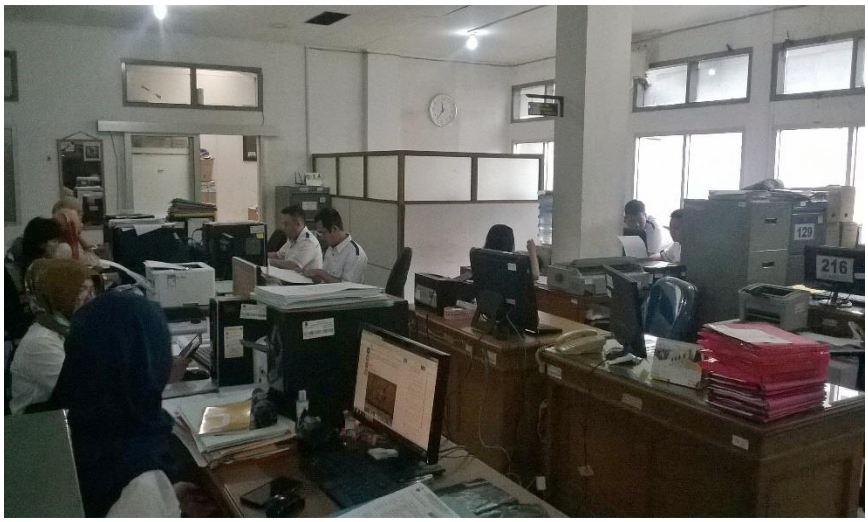
No	Nama Sarana Prasarana	Jumlah	Kondisi	Keterangan
	Gedung	**1**	**Baik**	**-**
	Ruangan	**1**	**Kurang luas**	**Perlu perluasan**
	Komputer	**11**	**Baik**	**Perlu penambahan unit**
	Meja	**11**	**Baik**	**-**
	Rak Dokumen	**8**	**Baik**	**-**

Sumber : Dokumentasi Hasil Penelitian (2017)

Berdasarkan gambar di atas, dapat kita ketahui bahwasannya adanya sarana prasarana dalam sebuah lembaga menentukan berjalannya suatu program yang telah direncanakan. Tercukupinya sarana prasarana dalam suatu lembaga akan memberikan dampak positif pada program yang dijalankannya. Namun sebaliknya dengan sarana prasarana yang terbatas maka akan berdampak negatif kepada program yang sedang dijalankan. Seperti seksi sektor perhubungan, komunikasi dan informatika DPMPTSP Provinsi Jawa Barat jika dilihat dari sarana prasarana yang ada belum seluruhnya baik. Tersedianya ruangan yang luas akan memberikan kenyamaan baik dalam bekerja maupun memberikan kenyamanan kepada pemohon. Sebaliknya dengan ruangan yang tidak terlalu luas akan memberikan efek terhadap kinerja dari aparatur. Media seperti komputer yang terbatas merupakan suatu hambatan dalam memberikan pelayanan khusunya secara *online*.

Berikut gambar fasilitas fisik yang disediakan untuk memberikan pelayanan izin trayek AKDP:

Gambar 4.10
Fasilitas Fisik Penunjang Pelayanan Izin Trayek AKDP



Sumber : Dokumentasi Hasil Penelitian (2017)

Gambar di atas datap kita ketahui bahwa fasilitas prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan belum cukup memadai jika di bandingkan dengan jumlah permohonan yang setiap harinya kurang lebih 150 permohonan sedangkan jumlah prasarana yang teredia untuk memberikan pelayanan yaitu komputer 7 unit, jumlah meja 7 unit, jumlah printer 7 unit, jumlah aparatur yang memberikan pelayanan 7 orang.

Berdasarkan uraian di atas, dapat kita ketahui bahwa fasilitas fisik dari dari Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan belum berjalan dengan efektif. Hal ini dilihat dari masih banyak faktor yang masih terhambat seperti sarana dan prasarana yang belum

maksimal seperti jumlah komputer dan internet penunjang dan tenaga ahli IT masih belum maksimal sehingga dapat menghambat proses input data dan pelayanan secara *online.*

4.2.1.2 Material (Bahan Baku) dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Material atau bahan baku dari Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat dapat berupa data – data yang lengkap serta bahan baku yang berhubungan dengan informasi mengenai pelayanan perizinan *online*. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan bahwa DPMPTSP Provisni Jawa Barat berkaitan dengan material atau bahan baku yang diperlukan yaitu berupa data yang bersumber dari pemohon yang melakukan perizinan, selain itu bahan baku yang digunakan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat mengacu kepada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No 3 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu. Material dari pelayanan izin traek AKDP *online* dapat berupa data – data yang berhubungan tentang perizinan AKDP. Data yang ada kemudian diolah menjadi sebuah informasi yang akan di informasikan kepada pemohon.

Material atau bahan baku sebagai informasi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan DPMPTSP dapat berupa data yang diperoleh dari Perda Provinsi Jawa Barat Nomor 3 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan PTSP

diantaranya tujuan penyelenggaraan PTSP, perizinan (penerbitan perizinan), proses pelayanan, waktu penyelesaian perizinan, SOP, pengaduan, samapai kepuasan masyarakat. Material atau bahan baku yang diperoleh dari Pergub no 16 Tahun 2009 mengenai Penyelenggaraan Perizinan Terpadu diantaranya jenis pelayanan, tata cara permohonan izin, pengaduan, pencabutan izin. Material inilah yang kemudian dijadikan sebagai sebuah informasi bagi pemohon.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan bahwa jumlah pemohon yang melakukan perizinan AKDP per juni 2016 – juni 2017 rata – rata permohonan berjumlah 1233 permohonan AKDP.

Data – data tersebut selain didapat melalui peraturan, datapun didapat melalui opini masyarakat baik berupa saran maupun pengaduan yang kemudian dijadikan bahan diskusi untuk perbaikan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP khususnya di bidang izin trayek AKDP *online*.

Material atau bahan baku seperti data pemohon izin trayek AKDP yang ada di DPMPTSP merupakan data yang sangat penting, karena data yang ada kemudian akan diolah dan diinput ke dalam sebuah sistem yang kemudian menjadi sumber informasi bagi masyarakat. Setelah aparatur menginput data di *back office*, pemohon dapat melihat data tersebut secara *online* dengan membuka link www.dpmptsp.jabarprov.go.id

Data mengenai izin trayek AKDP diperoleh dari data yang dimiliki DPMPTSP dari para pemohon. Selain itu data mengenai penyelenggaraan perizinan terpadu di dapat dari Perda Provinsi Jawa Barat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, DPMPTSP harus melengkapi informasi

yang ada di aplikasi tersebut sehingga kebutuhan masyarakat mengenai perizinan khusunya izin AKDP *online* dapat terpenuhi.

Berdasarkan uraian diatas, dapat kita ketahui bahwa material atau bahan baku dari Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan sudah cukup efektif, dilihat dari penyediaan data – data pemohon yang mengajukan permohonan izin trayek AKDP. Namun masih ada kekurangan seperti rincian biaya retribusi yang belum ada pada aplikasi simpatik tersebut. Badan hukum dapat melihat sudah sejauh mana perizinan yang mereka lakukan dengan melakukan *login* sebagai pemohon.

4.2.1.3 Modal dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Penggunan aplikasi Simpatik dalam proses pelayanan merupakan suatu langkah yang diambil oleh DPMPTSP Provinsi Jawa barat untuk mengefektifkan dan meng efisiensikan waktu pelayanan. selain itu tujuan penggunaan layanan *online* ini yaitu untuk memngkas biaya saat pemohon melakukan perizinan. diberlakukannya layanan perizinan AKDP *online* dimaksudkan untuk mengefisiensikan waktu, hal ini dapat dilihat dari kemudahan pelayanan yang tidak perlu datang ke dinas dan cukup kantor untuk melakukan perizinan *online*. Penerapan pelayanan perizinan secara *online* khususnya di bidang AKDP bertujuan memberikan kemudahan akses bagi badan hukum dalam melakukan permohonan perizinan. Namun pelu diketahu bahwa dalam penerapan *e-government* dalam suatu instansi pemerintahan tentunya memerlukan biaya atau modal sebagai media

pengembangan sistem tersebut, sehingga bantuan dana atau modalpun harus menjadi perhatian karena dengan modal yang memadai maka akan menunjang keberhasilan pengembangan sistem pelayanan *online* salah satunya dibidang izin trayek AKDP *online*.

Modal adalah sumber dana yang digunakan untuk membiayai segala kegiatan salah satunya kegiatan pelayanan perizinan secara *online* berkaitan dengan izin trayek AKDP. Modal dari pengembangan sistem yang digunakan untuk pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat merupakan biaya yang perlu dikeluarkan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat untuk mengembangkan sistem pelayanan sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan perizinan. Modal menjadi faktor penting penunjang keberhasilan suatu kegiatan baik kegiatan pribadi maupun kegiatan yang melibatkan instansi pemerintahan sehingga modal menjadi penentu suatu rencana yang akan laksanakan.

Sumber dana DPMPTSP Provinsi Jawa Barat diperoleh dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Modal yang digunakan sebagai pembangunan aplikasi *online* dan jaringan internet memerlukan modal yang sangat besar seperti pengadaan sarana dan prasarana seperti jaringan internet, dan komputer. Modal diperlukan juga untuk perbaikan infrastruktur sebagai penunjang keberhasilan pelayanan izin trayek AKDP guna sehingga pelayananpun akan berjalan dengan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu aparatur bidang Data dan Informasi khususnya seksi evaluasi dan pelaporan bahwa “dalam menunjang

pelayanan yang maksimal, maka perlu adanya dana yang cukup besar sebagai sarana pengembangan sistem, kita ketahui bahwa untuk membangun sebuah sistem yang bagus memerlukan modal yang besar pula di tambah biaya pembenahan IT pun cukup mahal, namun untuk saat ini menurut saya sudah cukup". Berdasarkan penjelasan di atas dapat kita ketahui bahwa setiap kegiatan memerlukan biaya, diperlukan biaya sebagai pendukung dalam pengembangan sebuah sistem aplikasi simpatik secara *online*, membiayai tim teknis ke lapangan, membiayai perbaikan infrastruktur apabila mengalami kerusakan.

Keterbatasan modal akan menyebabkan terhambatnya sebagian kegiatan seperti pengembangan pelayanan terpadu satu pintu yang belum terlaksana. selain itu modal yang diperlukan untuk pengelolaan, pemeliharaan aplikasi simpatik dibutuhkan biaya yang besar. Namun Modal di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam pengembangan sistem pelayanan *online* untuk saat ini sudah cukup. Hal ini ditandai dengan pengembangan sistem yang secara berkala membuat tampilan dari aplikasi tersebut semakin baik dan menarik seperti penambahan fitur *call center* sebagai media komunikasi, pembaharuan tampilan aplikasi, serta pembaharuan data data.

Sumber modal sangatlah penting dalam penerapan pelayanan secara *online*. Dengan modal yang memadai maka proses pelayanan *online*pun akan berjalan dengan lancar, namun sebaliknya dengan modal yang terbatas maka tidak akan terjadi perkembangan yang signifikan dalam pelayanan. Pelayanan izin trayek AKDP *online* namun belum maksimal karena terbatasnya dana pengembangan sistem pelayanan secara *online*. Modal akan berhubungan langsung dengan

peningkatan kinerja SDM dan penyediaan infrastruktur. Dengan modal yang memadai maka akan meningkatkan kinerja dari aparatur.

Berdasarkan uraian diatas, dapat kita lihat bahwa modal dalam pelayanan izin trayek AKDP online di DPMPTSP Provinsi Jawa barat sudah efektif. sumber dana yang dimiliki DPMPTSP Provinsi Jawa barat berasal dari APBD. Sumber modal yang besar akan memberikan dampak kepada terlaksana dengan lancarnya kegiatan pelayanan terutama penyediaan sarana prasarana dan biaya pengembangan sistem pelayanan *online*. Sebaliknya sumber modal yang terbatas akan berdampak kepada lancarnya kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan dan pengembangan sistem pelayanan secara *online*.

4.2.1.4 Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sebuah aset yang dimiliki oleh setiap manusia untuk mewujudkan perannya sebagai mahluk sosial yang mengelola dirinya serta mengembangkan potensi diri yang dimilikinya guna mewujudkn kesejahteraan dalam kehidupan. SDM yang memiliki kemampuan lebih dan profesional merupakan sebuah kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SDM di tuntut memiliki kemampuan dan profesional untuk melakukan pekerjaan secara efektif. SDM yang ada di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat meliputi seluruh Aparatur yang ada di dinas yang merupakan aset penting yang dimiliki sehingga faktor SDM menjadi penting dan harus mendapatkan perhatian besar

dalam rangka mengefektifkan pelayanan yang telah direncakan terutama pelayanan izin trayek AKDP secara *online.*

Berdasarkan observasi dan wawancara dilapangan, jumlah aparatur yang bekerja di DPMPTSP provinsi jawa barat berjumlah 132 aparatur yang terbagi kedalam beberapa bidang, seperti pejabat eselon II dan III 23 orang, aparatur Sekretariat berjumlah 32 orang, aparatur bidang Pengembangan dan promosi PMTSP 14 orang, aparatur pelayanan perizinan infrastruktur dan sosial 21 orang, aparatur pelayanan perizinan ekonomi dan sumber daya alam 18 orang, aparatur pengendalian PMPTSP 12 orang, aparatur bidang data dan informasi 12 orang.

Tabel 4.6
Data Pegawai DPMPTSP Provinsi Jawa barat

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Doktor	3 orang
2	Pasca Sarjana	31 orang
3	Sarjana	48 orang
4	Diploma IV	2 orang
5	Dimploma III	4 orang
6	SLTA	37 orang
7	SLTP	6 orang
8	SD	1 orang

Sumber : Dokumentasi Hasil Penelitian (2017)

Berdasarkan tabel di atas, dapat kita ketahui bahwasannya dari tingkat pendidikan aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat mayoritas berpendidikan pasca sarjana sebanyak 31 orang, sarjana sebanyak 48 orang dan SLTA 37 orang. Hal ini menunjukan bahwa aparatur memiliki kemampuan dan pengetahuan lebih. Namun dilihat dari jumlah lulusan jurusan ilmu komputer masih minim sehingga masih perlu penambahan aparatur yang memiliki keahlian khusus di bidang IT, karena lulusan tersebut yang nantinya berperan sebagai pengelola sistem informasi

pelayanan secara *online*, sehingga apabila sistem mengalami kerusakan ada tim khusus ahli IT yang menangani permasalahan tersebut. Selain itu ada faktor lain yang mempengaruhi SDM yaitu usia seseorang. Tabel usia aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.7
Data Usia Aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat

No	Rentang Usia Aparatur	Jumlah
1	21- 25	1 orang
2	26 - 30	3 orang
3	31 – 35	19 orang
4	36 – 40	17 orang
5	41 – 45	29 orang
6	46 – 50	20 orang
7	51 – 55	27 orang
8	56 – 60	16 orang

Sumber : Dokumentasi Hasil Penelitian (2017)

Berdasarkan tabel di atas, dapat kita ketahui bahwasannya jumlah seluruh aparatur DPMPTSP yaitu 132 aparatur dengan rentang usia 21- 25. Dilihat dari rentang usianya, aparatur DPMPTSP rata – rata memiliki aparatur dengan rentang usia 41-45 yaitu 29 orang, dan terendah yaiu rentang 21-25 yaitu 1 orang. Melihat tabel di atas dapat kita ketahui bahwasannya aparatur yang ada di DPMPTSp Provinsi Jawa barat telah memiliki umur yang produktif untuk bekerja, namun harus tetap ada regenerasi yang baru untuk memperbaharui aparatur yang sebentar lagi akan pensiun sehingga akan berdampak kepada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Seperti contoh *front office* lebih cocok ditempati oleh aparatur dengan jenis kelamin wanita dan dengan rentang usia 26 – 35. Hal ini dikarenakan Fo memiliki peranan penting sebagai sumber informasi bagi pemohon. Apabila fo di

tempati oleh aparatur yang rentang usianya 41-50 maka akan tampak kurang menarik perhatian pemohon.

Menurut data kepegawaian jika diurutkan berdasarkan pendidikannya, yang bekerja di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat kebanyakan lulusan dari jurusan Administrasi publik, kebijakan publik, dan ilmu pemerintahan, sedangkan yang berasal dari lulusan teknik komputer sangat sedikit, sehingga perlu adanya penambahan tenaga teknis yang ahli dibidang IT.

Sejalan dengan penjelasan di atas, menurut salah satu aparatur bidang data dan informasi seksi pengolahan data menyebutkan bahwa " pada dasarnya bagian data dan informasi merupakan bidang yang beru sehingga masih ada tumpang tindih pekerjaan sehinga perlu adanya penambahan aparatur khusunya yang mengerti dibidang IT". Pendapat lain dikemukakan oleh kepala bidang data dan informasi yang menyebutkan bahwa " dengan aparatur yang sekarang saya rasa belum cukup, sehingga perlu penambahan tenaga yang ahli di bidang IT, kita punya kepala bagian informasi itu belum ada penggantinya sehingga perlu ada regenerasi sebagai *back up* an.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat kita ketahui bahwa sumber daya manusia merupakan unsur penting yang dimiliki oleh DPMPTSP. dengan SDM yang berkompeten maka proses pengembangan dan pelayananpun akan berjalan dengan baik. Namun di DPMPTSP jumlah aparatur yang benar – benar kompeten dibidang It perlu ditambah kembali demi kelancaran dan pengembangan sistem *online*. SDM merupakan unsur pelaksana dalam proses pemberian pelayanan salah satunya pelayanan izin trayek AKDP *online*. SDM yang berkompeten adalah

seorang aparatur yang memiliki keahlian, disiplin,pengetahuan luas dan bertanggung jawab.

SDM yang ada di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat perlu di manajemen dengan baik agar adanya *balance* antara kebutuhan dan tuntutan di DPMPTSP Provinsi Jawaa Barat. Keseimbangan dalam sebuah organisasi merupakan kunci keberhasilan dalam mewujudkan produktivitas dari aparatur itu sendiri.

Cara yang dapat dilakukan untuk memanajemen aparatur yaitu dimulai dengan merekrut aparatur yang benar benar memiliki keahlian di bidang yang dibutuhkan, kemudian diseleksi kembali dan dipilih yang paling berkompeten kemudian di tempatkan di bidang – bidang yang sesuai dengan keahliannya masig – masing.

Berdasarkan uraian di atas, maka SDM dalam pelayanan perizinan *online* sudah cukup efektif, namun disebagian sektor masih ada kekurangan seperti di bidang data dan informasi masih minimnya SDM yang ahli di bidang IT sehingga menjadi kurang efektif sehingga perlu penambahan tenaga ahli IT. SDM sebagai pelaksana pelayanan harus memiliki kemampuan dalam pelayanan. pemimpin dalam sebuah organisasi memiliki kewajiban unuk menetapkan tujuan kerja yang nantinya akan berdampak pada perekrutan aparatur yang benar – benar memiliki kualitas yang tinggi, motivasi dan produktif dalam bekerja sehingga pelayanan izin secara *online* salah satunya izin trayek AKDP bisa berjalan dengan efektif.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat kita ketahui bahwa *input* pada Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat belum berjalan secara efektif. Faktor yang menjadi penghambat pelayanan izin AKDP

online di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dilihat dari sarana dan prasarana yang kurang, jumlah SDM yang ahli di bidang IT masih kurang, serta tingkat pendidikan badan hukum yang rendah mengakibatkan belum berjalan secara efektifnya pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa barat.

4.2.2 Proses Produksi dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Proses produksi dalam melakukan pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat memerlukan perencanaan yang baik, salah satunya perncanaan dalam memberikan suatu informasi pelayanan perizinan salah satunya izin tyarek AKDP *online* kepada masyarakat, selain itu di butuhkan pengambilan keputusan secara akurat pada saat memberikan informasi. Instansi pemerintahan yang baik dilihat dari kemampuan dalam berkomunikasi antara DPMPTSP dengan masyarakat (Badan Hukum).

Proses produksi pada pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat berhubungan pula dengan proses sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dapat melalui *website*, brosur, media cetak, radio dan sosialisasi ke dinas yang memiliki keterkaitan dengan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Dinas yang berkaitan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat diantaranya: Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Barat, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa barat, Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Jawa Barat, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat, Dinas Eneegri dan Sumber Daya Mineral

Provinsi Jawa Barat, Dinas Perkebunan Provinsi Jawa Barat, Dinas Bina Marga Provinsi Jawa Barat, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dan lain sebagainya.

Proses Sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat atau pemohon sangatlah penting. Proses sosialisasi dilakukan dengan tujuan agar informasi mengenai pelayanan perizinan dapat di akses melalui *online* salah satunya pelayanan perizinan trayek AKDP *online* dapat berjalan dengan efektif.

Adapun yang termasuk kedalam proses produksi dari Proses produksi dalam melakukan pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat antara lain proses komunikasi yang dilakukan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat, Kebijakan Pengambilan Keputusan dalam memberikan pelayanan izin trayek AKDP *online*, proses sosialisasi mengenai pelayanan izin trayek AKDP *online*, dan pengembangan aparatur yang dilakuakn oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Dibawah ini merupakan penjelasan yang mempengaruhi proses produksi pada pelayanan inzin trayek AKDP *online*di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

4.2.2.1 Komunikasi yang Dilakukan oleh Aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam Memberikan Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Pemanfaatan tekhnologi dalam sebuah instansi pemerintahan merupakan suatu usaha yang dilakuakn untuk memperbaiki sistem pelayanan kepada masyarakat. Dengan penggunaan tekhnologi kita dapat mencari sebuah informasi, mendapatkan gagasan baru dan saling memberikan informasi agar penggunaan

tekhnologi dalam pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahanpun dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Tekhnologi Informasi (IT) yang digunakan sebagai alat komunikasi merupakan suatu alat yang dipergunakan sebagai penunjang pemerintah untuk melakukan komunikasi dengan masyarakat dengan lebih mudah. Komunikasi adalah suatu kegiatan penyampaian sebuah informasi dari satu orang ke orang lain. Penggunaan IT sudah seharusnya dapat dengan mudah dipergunakan oleh masyarakat sehingga masyarakat berkeinginan untuk menggunakannya karena nyaman dan dapat dengan mudah berkomunikasi dengan instansi pemerintahan yang diinginkan.

Komunikasipun harus dilakukan dengan bahasa yang mudah dimengerti, karena tidak semua masyarakat dapat melakukan komunikasi dengn baik. Komunikasi yang baikpun harus dijaga kepada masyarakat terlebih ketika masyarakat menyampaikan keluhan, komunikator harus mendengarkan keluhan tersebut dan memberikan solusi atas keluhan yang dirasakan oleh masyarakat tersebut termasuk komunikasi mengenai jenis dan syarat perizinan, biaya administrasi dan lain sebagainya. Proses pelayanan pada dasarnya terjadi karena ada keterlibatan 2 orang atau lebih yang saling berhubungan seperti Dinas dengan masyarakat atau badan hukum yang akan melakukan permohonan. Suatu dinas harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan cara memenuhi kebutuhannya sehingga tanggapan masyarakatpun akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang memuaskan dapat dilihat dari pelayanan yang ramah, komunikasi yang mudah dimengerti, mendengarkan

keluhan masyarakat, tepat waktu dalam pelayanan serta memberikan kenyamanan dalam pelayanan.

Penerapan e-*government* harus menjadi alat komunikasi yang efeltif untuk memberikan kesempatn kepada masyarakat untuk berkomunikasi lehih dengan dengan pemerintah seperti tersedianya layanan pelayanan secara *online*, layanan interkasi, layana pengaduan *online* sehingga pemerintah lebih mengetahui apa yang sebenarnya di buthkan oleh masyarakat. Salah satu alat komunikasi yang di sediakan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yaitu aplikasi Simpatik yang dapat diakses melalui link www.dpmptsp.jabarprov.go.id. komunikasi yang efektif antara DPMPTSP dan masyarakt dapat terjadi apabila DPMPTSP memenuhi kebutuhan masyarakat, mendengarkan apa keluhan masyarakat dan menjelaskan apa yang menjadi persyaratan dalam permohonan perizinan.

DPMPTSP harus melakukan komunikasi secara aktif dan bersifat dua arah. Komunikasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dilakukan juga melalui SMS gateway, masyarakat dapat memberikan masukan secara langsung melalui nomor telf yang telah disediakan. Fsailitas ini baru saja dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat untuk memperbaiki salah satu fasilitas penampung aspirasi masyarakat.

Komunikasi yang dilakukan oleh DPMPTSP melalui aplikasi simpatik dilakukan sbagai upaya penyediaan layanan perizinan secara *online*. Layanan yang diberikan melalui aplikasi simpatik berupa layanan perizinan yang secara *online* salah satunya layanan perizinan izin trayek AKDP secara *online*. namun pada aplikasi ini masyarakat hanya bisa melakukan pelayanan perizinan secara *online*

hanya sebatas pendaftarannya saja, sedangkan untuk penerbitan surat izin badan hukum harus tetap pergi ke DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Efektivitas pelayanan izin trayek AKDP *online* melalui aplikasi simpatik akan berjalan dengan efekif apabila dalam proses pelaksanaannya dilakukan dengan baik dan penuh tanggungjawab sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan. Kita ketahui hal ini sejalan dengan misi kedua dari DPMPTSP yang menyebutkan bahwa misi kedua "meningkatnya kualitas perizinan". Tujuannya yaitu meningkatnya kualitas pelayanan perizinan berdasarkan asas – asas pelayanan publik, oleh karena itu, untuk mencapai misi tersebut DPMPTSP harus melakukan komunikasi yang baik antara aparatur dan masyaarkat maupun antar lembaga.

Keberhasilan dalam suatu proses dapat dilihat dari penyampaian informasi yang teat dan jelas, penyampaian informasi melalui komunikasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat belum berjalan dengan efektif karena masih ada sebagian pengguna trayek yang belum mengetahui bahwa pelayanan izin trayek dapat dilakukan dengan *online*. hal ini disebabkan bahwa sebagian besar pemilik angkutan memiliki tingkat pendidikan yang rendah setara SLTA sehingga untuk mengakses pelayanan *online* pun tidak mengerti dan lebih terbiasa melakukan komunikasi secara langsung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu aparatur yaitu kepala seksi Perhubungan dan telekomunikasi menyebutkan bahwa " kami mempunyai bagian informasi yang bertugas untuk memberikan informasi mengenai pelayanan baik secara *online* ataupun manual, disitu akan dijelaskan mengenai persyaratan dan prosedurnya, apabila pemohon belum mengerti tentang yang lebih rinci maka,

bagian informasi menyuruh pemohon langsung kepada pelayanan yang diinginkan kemudian aparatur akan menjelaskan lebih rinci lagi, dan kita selalu menyampaikan kepada pemohon untuk melakukan pelayanan secara *online*, namun tanggapan masyarakat lebih baik datang langsung ke dinas daripada harus pelayanan *online*"

Penjelasan diatas memberikan gambaran bahwa pada dasarnya komunikasi telah dilakukan oleh DPMPTSP dengan memberikan informasi mengenai persyaratan, mengenai jenis izin dan prosedur, namun badan hukum yang mayoritas berpendidikan rendah menganggap bahwa layanan *online* membuat mereka merasa kebingungan, sehingga diperlukan komunikasi lebih lanjut bersama badan hukum.

Sejalan dengan pendapat diatas, salah satu pengusaha minibus jalur Ciroyom – Lembang menyebutkan bahwa" saya mengetahui ada pelayanan *online* tetapi saya sudah terbiasa mengurus perizinan secara langsung karena informasi yang diberikan lebih jelas". Berdasarkan penjelasan di atas dapat kita ketahui bahwa masyarakat meskipun telah mengetahui adanya pelayanan secara *online* namun lebih memilih melakukan pelayanan secara manual.

Pendapat lain di kemukakan oleh pengusaha ketua koperasi KPPAD yang memiliki jalur trayek Kota Bandung – Kabupaten Bandung yang menyebutkan bahwa " komunikasinya sudah cukup baik, namun apabila saya disuruh untuk melakukan perizinan secara *online* saya tidak mengerti dek, saya hanya lulusa SLTA saja saya tau tentang komputer tapi saya tidak mengerti kalo harus *online*".

Berdasarkan pendapat dari pengusaha angkutan di atas dapat kita ketahui bahwa tingkat pendidikan yang rendah menghambat proses pemberian informasi dan pemberian pelayanan yang berhubungan dengan perizinan secara *online*.

respon dari masyarakatpun masih minim karena sosialisasinya masih kurang, sehingga masih banyak pengusaha yang belum mengetahui dan mengerti tenang perizinan *online*. Para pengusaha mungkin telah mengetahui adanya pelayanan perizinan salah satunya izin trayek AKDP *online* karena para aparatur telah memberikan pemahaman ketika pemohon melakukan permohonan perizinan secara langsung.

Berdasarkan uraian di atas, komunikasi yang dilakukan oleh aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam memberikan informasi mengenai pelayanan izin trayek AKDP *online* belum berjalan dengan efektif. Hal ini disebabkan masih minimnya respon dari masyarakat atau pengusaha AKDP terhadap pelayanan perizinan secara *online* dan masih tingginya unsur budaya dimana pengusaha terbiasa melakukan pelayanan perizinan AKDP secara langsung.

4.2.2.2 Pengambilan Keputusan dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Pengambilan keputusan merupakan suatu tindakan yang dilakukan sebagai upaya untuk encapai rencana yang telah direncanakan. Pengambilan keputusan merupakan langkah yang dilakukan sebagai langkah pilihan dalam memecahkan suatu permasalahan. Pengumpulan fakta dan data, penentuan yang matang dalam mengambil suatu keputusan dimana keputusan tersebut berdampak kepada kepuasan masyarakat.

Pengambilan keputusan haruslah jelas dan bisa dipertanggungjawabkan, karena nama baik suatu instansi di pertaruhkan apbila dalam pengambilan

keputusan tersebut mengalami suatu kegagalan. Ketepatan dalam mengambil keputusan menjadi hal yang harus di fikirkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu apratur yang mengurursi pelayanan perizinan perhubungan menyebutkan bahwa"DPMPTSP sudah menetapkan standar pelayanan dimana pelayanan dilakukan muali dari melakukan permohoonan hingga penerbitan dengan waktu 14 hari kerja, tentunya kami akan tetap memaksimalkan 14 hari selesai, meskipun terkadang ada yang melewati batas wakti itu karena permohonannya kami anggap belum memenuhi persyaratan sehingga pemohon harus melengkapi kembali persyaratan, sekarang kami akan melakukan rapat ulang mengenai durasi dalam pelayanan apakah cukup dengan 14 hari kerja saja atau harus di tambah durasinya".

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa DPMPTSP telah memiliki keputusan bahwa durasi pelayanan mulai dari permhonan sampai dengan penerbitan harus dilakukan selama 14 hari kerja, pemohon dapat melihat durasi tersebut pada layanan *online* pada jenis dan persyaratan izin.

Lain halnya dengan pendapat pengusaha angkot yang menyebutkan bahwa " memang benar DPMPTSP telah memiliki durasi pelayanan 14 hari kerja, namun terkadang izin yang saya lakukan melebihi batas durasi, saya tidak tahu kenapa mungkin banyak berkas atau apa". Berdasarkan penjelasan diatas bahwa masih ada sebagian dari pengusaha yang mengeluhkan durasai pelayanan yang dijanjikan 14 hari kerja namun kenyataannya melebihi batas waktu.

Dampak dari pengambilan keputusan yaitu ketepatan dalam pengambilan keputusan merumskan permasalahan tersebut. Permasalahannya yaitu tidak mudah

untuk merumuskan suatu permasalahan karena hal tersebut bersifat subyektif, mungkin banyaknya berkas dan terbatasnya aparatur menyebabkan timbul permasalahan mengenai durasi penerbitan izin. Bagi sebagian orang mungkin bukan suatu masalah yang berarti, namun bagi sebagian orang seperti pengusaha angkutan yang memiliki modal kecil merasa dirugikan karena dapat menghambat pekerjaan.

Izin merupakan suatu keputusan yang di buat dengan adanya permohonan. Apabila izin tersebut memenuhi persyaratan maka izinpun akan diterbitkan sebaliknya apabila izin tersebut tidak memenuhi persyaratan maka izin tersebut tidak akan diterbitkan. Pengambilan keputusan yang dilakukan harus melalui proses. Pengambilan keputusan perlu dilakukan dengan sebaik mungkin hal ini dilakukan sebagai upaya memberikan kepastian waktu dalam pelayanan perizinan salah satunya izin trayek AKDP *online*.

Pengambilan keputusan yang dilakukan oleh DPMPTSP dilakukan secara bertahap, dimana sebelum dilakukan pengambilan keputusan maka terlebih dahulu dilakukan pengecekan dan pertimbangan sehingga pada akhirnya akan di sampaikan bahwa permohinan izin tersebut dapat diterbitkan atau tidak.

Berdasarkan uraian diatas, pengambilan keputusan yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan izin trayek ADKP *online* belum cukup efektif, karena masih terdapat kekurangan seperti kepastian durasi pelayanan yang masih perlu diperbaiki yaitu 14 hari kerja namun pada kenyataannya melebihi waktu yang ditentukan. Pengambilan keputusan yang tepat dalam memberikan pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP harus

dilakukan kepada masyarakat sehingga pelayanan perizinanpun akan berjalan dengan efektif.

4.2.2.3 Proses sosialisasi yang dilakukan aparatur tentang Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Sosialisai adalah suatu proses yang dilakukan oleh pihak tertentu untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat sehingga memberikan kontribusi yang efektif kepada sebuah organisasi. Sosialisasi juga diartikan sebagai sebuah proses yang dilakukan untuk mempelajari kebiasaan, nilai, norma yang terdapat dalam suatu masyarakat agar dapat diterima dilingkungannya.

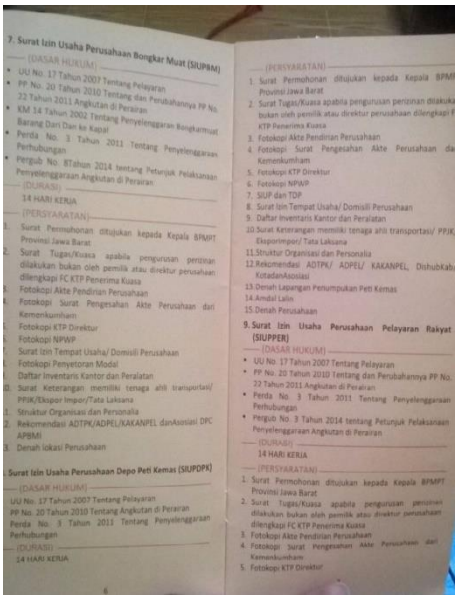
Proses sosialisasi yang dilakukan oleh aparatur tentang pelayanan izin trayek AKPD *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat sudah berjalan setiap tahunnya. DPMPTSP menjadi salah satu sarana sosialisasi mengenai pelayanan perizinan secara *online*. sosialisasi yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan memberikan pemahaman kepada masyarakat . sosialisasi yang dilakukan kepada aparatur dilakukan dengancara melakukan rapat dan evaluasi tentang pelayanan yang telah diberikan berkaitan dengan perizinan *online*.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan menurut Kepala Dinas DPMPTSP Provinsi Jawa Barat menyebutkan bahwa " kami selalu melakukan sosialisasi guna memberikan pemahaman kepada masyarakat, media yang kami gunakan dapat berupa media elektronik seperti radio, brosur dan lainnya". Berdasarkan penjelasan diatas menyebutkan bahwa proses sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat telah berjalan. Meskipun sosialisasi mengenai pelayanan

perizinan *online* sudah disosialisasikan, masih saja ada masyarakat yang belum mengetahui sehingga informasi yang di berikan menjadi kurang efektif. Berikut salah satu media sosialisasi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat :

Gambar 4.11
Contoh Sosialisasi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat





Sumber : Dokumentasi Hasil Penelitian (2017)

Gambar 4.3 diatas merupakan salah satu contoh sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat mengenai perizinan dan persyaratannya. Brosur tersebut dapat diperoleh dibagian *front office* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Brosur tersebut berisi jenis pelayanan perizinan yang berhubungan dengan perhubungan baik bersifat layanan izin dan non izin, contohnya izin trayek AKDP, dan contoh layanan non izin contohnya rekomendasi kesesuaian rencana terminal khusus dengan RTRW Provinsi.

Menurut wawancara yang dilakukan dengan salah satu pengusaha angkutan beliau menyebutkan bahwa" saya pernah mengetahui adanya sosialisasi lewat radio

Cuma saya tidak sering mendengar gitu karena sayapun bekerja sebagai supir dan saya kurang mengetahui jadwal sosialisasinya". Berdasarkan penjelasan informan di atas, dapat kita pahami bahwa pada dasarnya ssialisasi yang dilakukan melalui media radio kurag efektif karena tidak semua pengusaha angkutan dapat dengan intensif mendengarkan radio. Sehingga perlu adanya pembenahan untuk media sosialisasi.

Sosialisasi memiliki peranan penting dalam membantu DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam mempromosikan pelayanan perizinan secara *online*, karena dengan perkembangan zaman dan menuntut perkembangan di setiap instansi pemerintahan maka media elektronik menjadi salah satu alah untuk mempromosikan dan mensosialisasikan. DPMPTSP Provinsi Jawa Barat harus secara intensif melakukan sosialisasi mengenai perizinan secara *online* agar masyarakat lambat laun akan ikut berpartisipasi untk melakukan pelayanan perizinan secara *online*.

Berdasarkan uraian di atas, sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat berjalan belum efektif, penggunaan media sosialisasi perlu diperbaiki, karena tidak semua pengusaha angkutan selalu mendengarkan sosialisasi melalui radio karena selain pengusaha angkutan, mereka juga berprofesi sebagai supir dari angkutan sehingga tidak banyak yang mengetahui sosialisasi tersebut. Proses sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat merupakan proses pengenalan mengenai pelayanan perizinan yang dapat dilakukan secara *online*, dengan adanya proses sosialisasi masyarakat dapat mengetahui

pelayanan perizinan dapat dilakukan dengan *online* termasuk izin trayek AKDP *online*.

4.2.2.4 Pengembangan Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Setiap organisasi atau instansi pemerintahan sudah seharusnya memberikan *reward* kepada pegawai yang memiliki prestasi untuk mengapresiasi sehingga dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja. Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan suatu proses yang dilakukan guna meningkatkan kinerja serta kualitas dari aparatur sehingga tujuan yang direncanakan akan tercapai. Proses peningkatan dapat dilakukan dengan cara melakukan pengelolaan aparatur serta mengembangkan kemampuan dari aparatur tersebut. Pengembangan aparatur harus terus dilakukan guna menciptakan sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya.

Suatu aparatur harus memiliki kemampuan dalam melakukan pekerjaan yang sedang digelutinya, sehingga untuk menunjang pekerjaannya perlu dilakukan pengembangan kemampuan yang dimilikinya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengembangkan kemampuan aparatur yaitu dengan cara pendidikan dan pelatihan. Kemampuan sumberdaya manusia terus menerus ditingkatkan seiring perkembangan tekhnologi. Pengembangan aparatur yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yaitu sebagai upaya peningkatan kemampuan dari apataur untuk lebih meningkatkan kemampuan dalam penggunaan

teknologi sehingga dengan begitu aparatur lebih kompeten dalam melakukan pelayanan khusunya pelayanan perizinan secara *online*.

Pengembangan sumber daya manusia dapat dilihat dari kualitas dan kuantitasnya. Kualitas akan berhubungan dengan mutu sumber daya manusia yang menyangkut kemampuan atau keahlian yang dimilikinya baik kemampuan fisik maupun kemampuan kecerdasan sedangkan kemampuan yang berhubungan dengan kuantitas sumber daya manusia yaitu menyangkut pada besarnya jumlah sumber daya manusia yang ada di organisasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kadis DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yang menyebutkan bahwa "upaya pengembangan kemampuan aparatur kami melakukan pelatihan IT, pelatihan tersebut dilakukan oleh Kemendagri, KPK, BKPM dan terkadang kita disuruh menjadi narasumber. Kapasitas KPK dalam pengembangan aparatur di DPMPTSP yaitu sebagai pemeberian motivasi kepada dinas untuk mengembangkan aparaturnya".

Penjelasan diatas dapat kita pahami bahwa DPMPTSP telah melakukan pengembangan aparaturnya dengan bekerjasama dengan lembaga lainnya. Tujuan dari pelatihan ini yaitu agar aparatur dilatih untuk lebih mengertimengenai penggunaan izin *online* dalam proses pelayanan. pelatihan – pelatihan tersebut bersifat teknis contoh pelatihan dibidang perhubungan, aparatur dilatih untuk mengerti apa saja periinan yang berhubungan dengan perhubungan, dan mengerti tata cara melayani perizinannya.

Pelaksanaan pelatihan lainnya pada pelatihan penanaman modal dan pelayanan secara elektronik. Pelatihan tersebut berupa pelatihan mengenai

penggunaan komputer yang terhubung langsung dengan internet sebagai alat yang digunakan untuk melakukan pelayanan secara elektronik.

Pengembangan aparatur di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dilakukan secara rutin, apabila dari lembaga lain mengirimkan undangan untuk pelatihan maka DPMPTSP Provinsi Jawa barat akan mengirimkan aparaturnya untuk pelatihan teknis. Dilakukannya pengembangan aparatur secara rutin akan berdampak kepada maksimalnya kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan secara *online*.

Berdasarkan uraian di atas, dapat kita ketahui bahwa pengembangan aparatur yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat sebagai upaya peningkatan kemampuan aparatur dalam melakukan pelayanan perizinan secara *online* sudah cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari adanya pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yang bekerja sama dengan lembaga lain seperti KPK, Kemendagri, BKPM. Pelatihan yang dilakukan akan membuat kemampuan dari aparatur meningkat sehingga pada akhirnya kualitas pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat berjalan dengan efektif.

DPMPTSP Provinsi Jawa Barat perlu melakukan pengembangan aparatur secara rutin seperti pelatihan pelayanan secara *online*, pelatihan tentang perangkat keras komputer dan perangkat lunak komputer hal ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dari aparatur.

Berdasarkan uraian di atas, proses produksi dari Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan cukup efektif.

Dilihat dari pengembangan apratur, DPMPTSP sudah cukup baik dalam mengembangkan aparaturnya. Namun ada yang perlu diperbaiki seperti seperti proses sosialisasi yang dirasa kurang efektif apabila dilakukan melalui radio dan brosur saja. Sehingga perlu menggunakan media lain yang dapat dilihat oleh semua kalangan. Perbaikan yang berkaitan dengan proses produksi perlu dilakukan guna menciptakan efektivitas dalam pemberian pelayanan izin secara *online* salah satunya izin trayek AKDP *online*.

4.2.3 Hasil dari Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

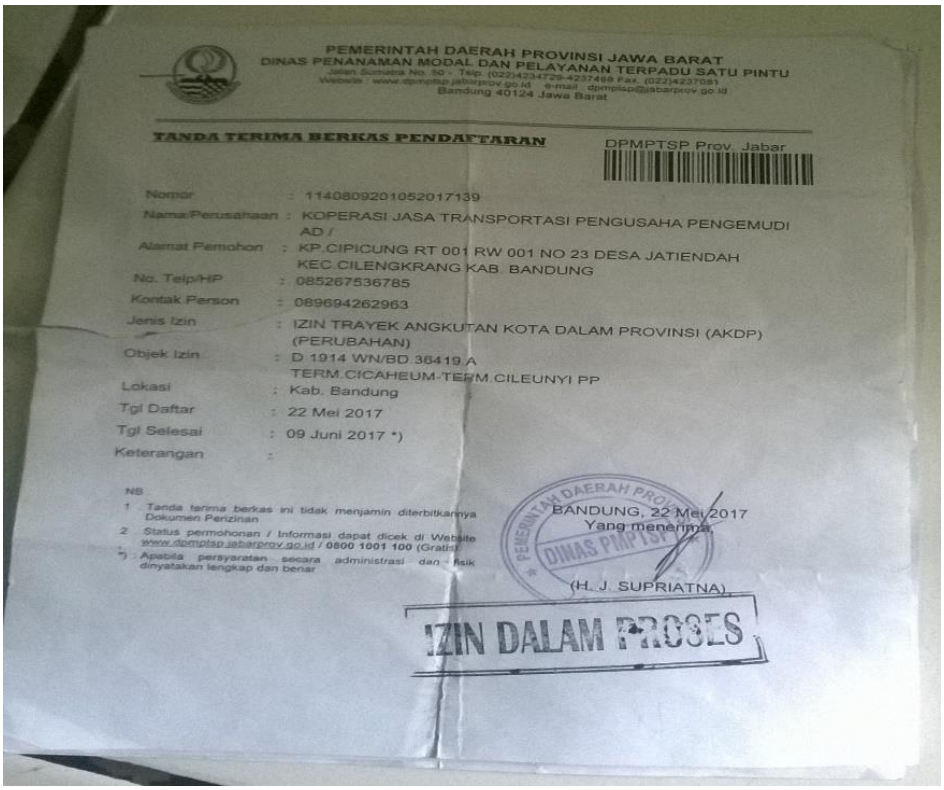
Hasil merupakan suatu proses akhir yang merupakan tujuan dari suatu proses prizinan dan hasilpun dapat berupa produk, jasa maupun informasi. Produk yang memiliki wujud dapat bersifat fisik yaitu berupa surat izin, dan produk yang tidak berwujud dapat berupa jasa. Hasil dari pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat berupa produk dan jasa yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat. Berikut adalah beberapa yang mempengaruhi hasil dari pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yaitu:

4.2.3.1 Cara DPMPTSP Provinsi Jawa Barat memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui produk yang dihasilkan dari Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Produk merupakan hasil yang diterima dari kegiatan penginputan data yang kemudian diolah sesuai dengan ketentuan yang ada dan akhirnya menghasilkan sebuah produk yang dapat berupa bentuk fisik dan non fisik. Salah satu produk berupa fisik yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat adalah berupa penerbitan dokumen surat perizinan. surat izin yang terbit nantinya akan dipergunakan oleh pengusaha salah satunya pengusahan angkutan sebagai alat yang legal untuk melakukan aktivitasnya sebagai pengusaha angkutan. Penerimaan surat izin oleh pengusaha angkutan merupakan suatu kepuasan , meskipun tidak sedikit izin yang diterbitkan melewati batas yang telah ditetapkan.

Keabsahan dari surat izinpun menjadi salah satu kepuasan pengusaha. Apabila surat terjamin keabsahannya, maka penerima surat izin akan merasa lebih aman dan nyaman terhadap hak dalam melakukan kegiatan yang telah direncanakan. produk yang dihasilkan dari pelayanan perizinan secara *online* dapat dilihat pada contoh gambar di bawah ini:

Gambar 4.12
Contoh Resi Pendaftaran



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Sumatera No. 50 - Telp. (022)4234729-4237488 Fax. (022)4237581
Website : www.dpmptsp.jabarprov.go.id e-mail :dpmptsp@jabarprov.go.id
Bandung 40124 Jawa Barat

TANDA TERIMA BERKAS PENDAFTARAN

DPMPTSP Prov. Jabar

Nomor	:	114080920105201713 9
Nama Perusahaan	:	KOPERASI JASA TRANSPORTASI PENGUSAHA PENGEMUDI AD /
Alamat Pemohon	:	KP.CIPICUNG RT 001 RW 001 NO 23 DESA JATIENDAH KEC.CILENGKRANG KAB. BANDUNG
No. Telp/HP	:	085267536785
Kontak Person	:	089694262963
Jenis Izin	:	IZIN TRAYEK ANGKUTAN KOTA DALAM PROVINSI (AKDP) (PERUBAHAN)
Objek Izin	:	D 1914 WN/BD 36419 A TERM.CICAHEUM-TERM.CILEUNYI PP
Lokasi	:	Kab. Bandung
Tgl Daftar	:	22 Mei 2017
Tgl Selesai	:	09 Juni 2017 *)
Keterangan	:	

NB
1. Tanda terima berkas ini tidak menjamin diterbitkannya Dokumen Perizinan
2. Status permohonan / Informasi dapat dicek di Website www.dpmptsp.jabarprov.go.id / **0800 1001 100** (Gratis)

*) : Apabila persyaratan secara administrasi dan fisik dinyatakan lengkap dan benar

BANDUNG, 22 Mei 2017
Yang menerima,

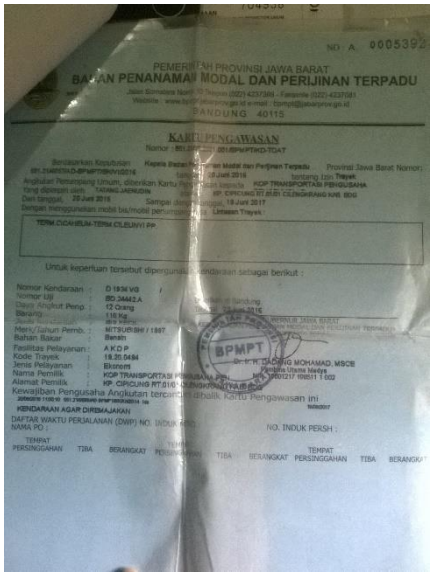
(H. J. SUPRIATNA)

IZIN DALAM PROSES

Sumber : Dokumentasi Hasil Penelitian (2017)

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa DPMPTSP akan memberikan resi kepada pemohon apabila telah melakukan pendaftaran. Pada resi tersebut tertulis nama badan hukum, alamat badan hukum, no telp, jenis izin, objek izin, lokasi, tanggal pendaftaran dan tanggal selesai. Gambar contoh surat izin trayek AKDP dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.13
Contoh Surat Izin Trayek AKDP


PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT
BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN TERPADU
BANDUNG 40115
KARTU PENGAWASAN
Nomor Kendaraan : D 1936 VG
Nomor Uji : BD 3442 A
Daya Angkut Penp : 12 Orang
Merk/Tahun Pemb. : MITSUBISHI / 1987
Bahan Bakar : Bensin
Fasilitas Pelayanan : AKDP
Kode Trayek : 18.20.0494
Jenis Pelayanan : Ekonomi
Nama Pemilik : KOP TRANSPORTASI PRIANGAN PUTRA
Alamat Pemilik : KP. CIPICUNG RT.018 / 005 KEL/DESA CIPAMOKOLAN
Kewajiban Pengusaha Angkutan tercantum di balik Kartu Pengawasan ini
PERINGATAN AGAR DIPERHATIKAN
DAFTAR WAKTU PERJALANAN (DWP) NO.
NAMA PO :
NO. INDUK PERSH :
TEMPAT BERANGKAT PERSINGGAHAN TIBA

Sumber : Dokumentasi Hasil Penelitian (2017)

Berdasarkan gambar tersebut dapat kita ketahi bhawa pentingnya surat izin trayek dalam melakukan kegiatan yang berhubungan dengan angkutan umum. Karena tanpa izin trayek maka pengusaha angkutan tidak dapat melakukan aktivitasnya dan dengan adanya izin trayek maka angkutan umum bekerje sesuai dengan jalur pada izin dan tidak dapat mencari penumpang di luar jalur trayek. DPMPTSP akan memberikan notifikasi melalui SMS untuk memberitahukan bahwa pelayanan perizinan yang di urus telah selesai prosesnya. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang maskimal kepada masyarakat dengan cara jemput bola. Selain itu masyarakatpun dapat mnengakses aplikasi untuk melihat sudah sejauh mana perizinan yang dilakukan. Masyarakat tidak perlu ke dinas untuk mencari persyaratan perizinan yang akan dilakukan. Cukup dengan mengases aplikasi melalui http://dpmptsp.jabarprov.go.id kemudian pilih layanan *online* disitu tersedia informasi mengenai jenis perizinan dan persyaratannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu aparatur seksi perhubungan dan informatika yang menyebutkan bahwa " kami menerbitkan surat izin sudah sesuai dengan ketentuan dan disitu ada masa berlakunya, untuk surat izin AKDP masa berlakukanya selama 5 tahun dan tiap satu tauh sekali dilakukan pemeriksaan". Pendapat lain disampaikan oleh Kadis DPMPTSP yang menyebutkan bahwa " kami ada layanan SMS untuk memberitahukan kepada masyarakat mengenai permohonan yang telah selesai dilakukan, hal ini dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan sayapun dapat memantau sampai sejauh mana perizinan yang dalam proses dan mana perizinan yang tersendat atau mengalami permasalahan dan kami langsung tanggapi".

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa DPMPTSP dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan cara menerbitkan surat izin sesuai dengan ketentuan yang berlaku, masyarakat dapat memantau melalui *gadget* atau mengakses melalui komputer pada layanan *online*. Pimpinan pun menjadi penentu berhasilnya suatu kegiatan seperti memberikan contoh kepada bawahan, memberikan dorongan semangat agar terus melakukan pekerjaan dengan maksimal mungkin.

Sejalan dengan pendapat diatas, pendapat lain dikemukakan oleh Ketua koperasi KPPAD yang menyebutkan bahwa" ketika surat izin telah selesai kemudian saya menerima informasi melalui sms, setidaknya saya merapa puas dengan hasil yang saya terima". Berasarkan penjelasan diatas bahwa pengusaha angkutan merespon cara DPMPTSP dalam memberikan informasi bahwa perizinan

telah selesai dan masyarakat merasa puas dengan hasil yang diterimanya meskipun terkadang melewati batas waktu.

Memberi kepuasan kepada masyarakat atau pemohon merupakan sebuah tanda bahwa sasaran yang diinginkan telah tecapai dengan baik. Dengan cara itulah DPMPTSP Provinsi Jawa Barat memberikan kepuasa kepada masyarakat. Berdasarkan uraian di atas, Cara DPMPTSP Provinsi Jawa Barat memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui produk yang dihasilkan dari Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat berjalan cukup efektif hal ini ditandai dengan tanggapan beberapa masyarakat bahwa merasa puas dengan hasil yang telah diterimanya.

4.2.3.2 Pelayanan Jasa yang diberikan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat mengenai Pelayanan Izin AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Pelayanan jasa merupakan suatu aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang berupa pelayanan tidak berwujud. Jasa memiliki arti sebagai suatu kegiatan yang memiliki manfaat yang kemudian ditawarkan kepada orang lain. Pelayanan jasa dilakukan secara profesional dengan mengedepankan kepuasan masyarakat, pelayanan jasa dalam hal ini yaitu aparatur DPMPTSP yang memberikan pelayana kepada masyarakat yang akan mlakukan perizinan salah satunya izin trayek AKDP.

Pelayanan publik memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarkat, sehingga untuk mencapai kepuasan tersebut aparatur dituntut untuk melakukan pelayanan dengan maksimal dan profesional. Pelayanan jasa yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat adalah memberikan pelayanan perizinan sedangkan jasa yang dibuthkan oleh masyarakat yaiu informasi pelayanan perizinan dan kebutuhan untuk mendapatkan izin.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur DPMPTSP yang menyebutkan bahwa " dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kami selalu mengedepankan kepuasan kepada masyarakat yaitu dengan cara melayanan sesuai dengan ketentuan dan mendengarkan segala keluhan dengan baik". Berdasarkan penjelasan diatas bahwa aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat telah melakukan pelayanan dengan baik yaitu pelayanan yang sesuai dengan prosedur serta memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat.

Sejalan dengan pendapat di atas, menurut pendapat pengusaha angkutan yang berhasil dwawancarai menyebutkan bahwa" pelayanan di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat sudah baik, pelayanannya sopan, dan ramah". Penjelasan tersebut dapat di jelaskan bahwa masyarakat telah merasakan dampak dari pelaynan yang diberikan oleh aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dimana tanggapannya cukup baik dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara maksimal dan menangani permasalahan yang ada dengan sebaik mungkin. Aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat harus melaksanakan fungsinya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan santun, ramah, cepat

dan efektif. Produk jasa merupakan hasil yang tidak harus berwujud fisik tetapi produk jasa bisa diberikan dengan cara memberikan pelayanan yang maksimal sehingga masyarakat dapat merasaan manfaatnya. Keterampilan yang dimiliki aparatur diuji ketika menghadapi masyarakat dan dapat memnuhi kebutuhan dari masyarakat tersebut. DPMPTSP telah menyedian fasilitas seperti sms *gateway*, call center gratis. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan jasa secara maksimal.

Berdasarkan penjelasan diatas, pelayanan jasa yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat mengenai Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat berjalan cukup efektif karena telah memberikan kepuasan kepada masyarakat seperti penjelasan beberapa pengusaha yang menyebutkan bahwa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat kita ketahui bahwa Hasil dari Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat cukup efektif. Hal ini ditandai dengan produk yang dihasilkan berupa surat izin yang sah kemudian masyarakat dapat melihat melalui komputer sudah sejauh mana izin telah berjalan, serta masyarakat dapat mengunduh persyaratan dari perizinan tersebut. Selain itu dalam hal memberikan pelayanan jasa, aparatur telah melayani apayang diberikan oleh aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat cukup baik dimana dalam melayani masyarakat, aparatur dengan ramah dan sopan santun melayani masyarakat sehingga masyarakatpun merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

4.2.4 Produktivitas dari Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Produktivitas adalah suatu ukuran kinerja aparatur untuk mengetahui apakah kinerjanya meningkat ataukah menurun. Yang termasuk kedalam Produktivitas yaitu Pendidikan, Motivasi, dan Pendapatan. Produktivitas dapat dicapai oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat akan tercapai apabila dalam perekrutannya dilakukan dengan tepat dengan keahlian yang dimiliki aparatur tersebut sehingga akan bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan akan bekerja secara maksimal. Terkadang orang yang memiliki pendidikan lebih tinggi akan mempunyai wawasan yang lebih luas dan memiliki kemampuan yang lebih banyak.

Pendidikan dapat bersifat pendidikan formal dan pendidikan non formal. Pentingnya suatu produktivitas untuk menunjang keberhasilan dalam suatu program agar aparatur bekerja dengan produktif. Motivasi merupakan usaha untuk mendorong aparatur agar lebih giat lagi dalam bekerja. Pada dasarnya motivasi lahir dari pemimpin yang memberikan contoh serta dorongan semangat kepada aparatur untuk melakukan pekerjaan dengan maksimal. Peningkatan pendapatan berhubungan dengan memperbesar kemampuan (daya) untuk memenuhi kesejahteraan yang lebih baik dan dengan pendapatan yang meningkat, maka meningkat pula motivasi kerja. Adapun produktivitas dari Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yaitu tingkat pendidikan aparatur, motivasi, dan pendapatan dalam meningkatkan motivasi kerja. Berikut adalah

uraian yang termasuk kedalam produktivitas dari Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat:

4.2.4.1 Tingkat Pendidikan Aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam Memberikan Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Pendidikan memiliki peranan yang penting dalam kehidupan sehari – hari. Peran pendidikan sebagai landasan untuk membentuk, mempersiapkan, membina dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia yang sangat menentukan dalam keberhasilan dalam pembangunan. Pendidikan sebagai keseluruhan interkasi yang dilakukan dlam pengembangan manusia seutuhnya dan pendidikan merupakan suatu proses yang dilkukan untuk mengembangkan potensi diri agar siap menghadapi permasalahan seperti keterbatasan sumber.

Pendidikan instansi pemerintahan berusaha untuk meningkatkan kemampuan dalam pelaksanaan tugas kedinasan untuk aparatur. Pendidikan merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan sumberdaya manusia terutama mngembangkan potensi diri. Pendidikan dalam suatu lembaga meruspsksn usaha yang dilakukan untuk mengembangkan kearah yang diingkinkan.

Peningkatan pendidikan harus mempu menadai aparatur yang memiliki kemampuan. Lulusan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan besar pengaruhnya terhadap produktivitas suatu organisasi. Prodiktivitas kerja individu perlu ditingkatan secara erus menerus melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan merupakan salah satu upaya mengembangkan sumber daya manusia

yang berhubungan dengan kemampuan dan kepribadian manusia. Pendidikan dalam suatu organisasi adalah suatu proses pengembangan kemampuan kearah yang telah direncanakan.

Berdasarkan hasil observasi tingkat pendidikan yang dimliki aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yang berhubungan dengan pelayanan AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat bervariasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.8
Data Aparatur DPMPTSP Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur Dan Sosial Sektor Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	S2	2 orang
2	S1	4 orang
3	SLTA	2 orang
4	SLTP	1 orang

Sumber : Dokumentasi Hasil Penelitian (2017)

Berdasarkan tabel di atas dapat kita ketahui bahwa tingkat pendidikan aparatur yang ada di sektor perhubungan, komunikasi dan informatika bervariasi mulai dari tingkat SLTP sampai dengan S2. Namun jika melihat dari tingkatan pendidikannya tidak semua aparatur pelayanan berlatar belakang pendidikan yang tinggi dan tidak ada satupun yang lulusan dari ilmu komputer. Pendidikan aparatur di sektor perhubungan, komunikasi dan informatika S2 2 (dua) orang, S1 sebanyak 4 (empat) orang, setingkat SLTA 2 (dua) orang dan SLTP 1 (satu) orang. Pada dasarnya dalam melaksanakan pelayanan perizinan aparatur secara *online* aparatur setiap hari menggunakan tekhnologi komputer dan jika dikaitkan dengan tingkat

pendidikan, maka rata – rata aparatur sudah bisa menggunakan komputer dalam melaksanakan pelayanan, meskipun terkadang masih ada yang belum mengerti namun aparatur lainnya bekerjasama untuk membantu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang data dan informasi, beliau menyebutkan bahwa "dibidang data dann informasi masih kurang aparaturnya, terlebih belum adanya *back up* tenaga ahli IT, sehingga kami masih perlu adanya pengembangan dan penambahan aparatur yang ahli dibidang IT". Penjelasan kepala bidang data dan informasi di atas dapat kita ketahui bahwa pada dasarnya masih kurangnya tenaga ahli dibidang IT yang nantinya akan mengelola dan mengembangkan sistem tersebut agar lebih baik dan *up to date*.

Sejalan dengan pendapat diatas, data aparatur DPMPTSP yang berhubungan dengan pengembangan dari sistem pelayanan *online* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9
Data Aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat Bidang Data dan Informasi Sektor Pengolahan Data dan Pengembangan Sistem Informasi

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	S3	1 orang
2	S2	2 orang
3	S1	3 orang
4	SLTA	4 orang
5	SD	1 orang

Sumber : Dokumentasi Hasil Penelitian (2017)

Berdasarkan tabel di atas, tingkat pendidikan aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat bidang data dan informasi sektor pengolahan data dan pengembangan sistem informasi mulai dari tingkat Doktor sampai dengan tingkat SD. Jumlah aparatur S3 1 (satu) orang, S2 2 (dua) orang, S1 3 (tiga) orang, stingkat SLTA 4 (empat) orang, dan tingkat SD 1 (satu) orang. Jika dilihat dari latar belakang pendidikan masih kurang, karena aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat di bidang data dan informasi yang berlatar belakang pendidikannya di bidang komputer hanya 3 orang, sedangkan tugas dari bidang data dan informasi yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, aspek data dan informasi PMPTSP, meliputi pengembangan sistem informasi, pengolahan data, evaluasi dan pelaporan. Sedangkan proses pengembangan sistem informasi dan pengolahan data diperlukan sarjana yang ahli dibidang komputer sebagai tenaga ahli yang nantinya akan mengembangkan dan mengelola aplikasi pelayanan perizinan secara *online*.

Tenaga ahli yang bermutu harus dipersiapkan agar para aparatur tersebut dapat mengembangkan keahliannya dikemudian hari. Tujuannya untuk dapat memecahkan permasalahan yang terjadi dalam instansi. Upaya yang dapat dilakukan untuk mningkatkan keahlian aparaturnya yaitu dengan pendidikan. Pendidikan bagi tenaga ahli khususnya di bidang data dan informasi sektor pengolahan data dan pengembangan sistem informasi sangatlah penting karena tenaga ahli tersebut memiliki peranan dalam mengembangkan sistem informasi dan pengolahan data sehingga pada akhirnya sistem pelayanan perizinan secara *online* dapat berjalan dengan efektif.

Berdasarkan uraian di atas, kita ketahui bahwa tingkat pendidikan aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat masih belum efektif, terutama di bidang data dan informasi, karena bidang tersebutlah yang memiliki peranan penting dalam megembangkan dan mengolah data pelayanan perizinan secara *online*. kita ketahui latar belakang pendidikan aparatur dibidang data dan informasi khususnya sektor pengolahan data dan pegembangan sistem informasi yang lulusan ahli bidang IT hanya tiga orang sehingga menjadi hal yang perlu diperhatikan karena menjadi kurang efektif hasilnya.

4.2.4.2 Motivasi Aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam memberikan Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

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*. sumber daya manusi dalam suatu instansi pemerintahan memiliki peranan penting. Sumber daya mnusia memegang peranan menjalankan aktivitas suatu instansi. Potensi yang dimiliki oleh setiap sumber daya manusia yang ada dalam suatu instansi pemerintahan harus dimanfaatkan dengan sebaik mungkin, sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal. Suatu instansi pemerintahan dan aparatur merupakan dua hal yang saling membutuhkan. Aparatur yang memiliki kemampuan di bidangnya masing masing dan mampu memberikan yang terbaik

kepada isntansi maka keuntungan yang dapat diperoleh oleh instansi tersebut yaitu mendapatkan kepercayaan dan apresiasi baik dari msyarakat maupun dari instansi lainnya. bagi aparatur keberhasilan yang dicapai merupakan kontribusi yang dapat diberikan kepada instansi melalui keahlian yang dimiliki demi kemajuan dan perkembangan suatu instansi.

Setiap aparatur memiliki perbedaaan secara individual mlai dari latar belakang pendidikan, pengalaman, keahlian dan perbedaan lingkungan dan kemudian akan terbawa kedalam kegiatan sehari – hari di instansi, sehingga tingkah lakunya pun akan ikut mempengaruhi proses bekerja. Hal ini menunjukan bahwa perlunya motivasi kerja dari atasan agar aparatur dapat melaksanakan pekerjaan dengan semangat tinggi, dan produktif.

Motivasi kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan semangat kerja aparatur. Motivasi datang dari luar maupun dari dalam. Motivasi dari luar datang datang dari luar diri kita bisa sesama aparatur ataupun dari atasan. Sedangkan motivasi dari dalam datang dari diri sendiri. Motivasi dilakukan untuk meraih kesuksesan dan menghindari terjadinya permasalahan dalam instansi. Pengakuan dan pemberian penghargaan menjadi sebuah motivasi kerja yang besar. Karena efektivitas dapat diukur dari adanya motivasi kerja dari aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya. Motivasi yang diberikan oleh atasan kepada aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat agar aparatur dapat bekerja lebih semangat dan lebih giat untuk mencapai hasil yang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas DPMPTSP Provinsi Jawa Barat beliau menyebutkan bahwa” dalam memberikan motivasi kerja kepada

aparatur, saya melakukannya dengan memberikan contoh, memberikan himbauan kepada aparatur untuk lebih giat dalam bekerja, dalam setiap rapatpun selalu diberi motivasi, dulu tidak sedikit aparatur yang ingin mundur karena merasa kurang mendapat penghargaan, namun saat ini saya mendorong aparatur saya untuk meningkatkan kerjanya dengan menaikan insentif sebagai apresiasi kepada aparatur yang memiliki kinerja baik dan dengan begitu aparatur lainpun ikut bersemangat dalam bekerja".

Penjelasan di atas menjelaskan bahwa pada dasarnya faktor kepemimpinan menjadi salah satu kunci utama dalam emmberikan motivasi kepada aparatur. Salah satu upaya yang dilakukan oleh kepala dinas yaitu dengan memberikan contoh kepada bawahan dengan begitu aparatur termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi, memberikan motivasi dalam setiap rapat, dan menaikan insentif sebagai apresiasi kepada aparatur yang berprestasi dan telah bekerja dengan maksimal.

Pemberian apresiasi atau penghargaan selain dilihat dari hasil pekerjaannya juga dilihat dari absesnsi kehadiran. Semakin rajin aparatur tersebut masuk kerja dan ikut dalam apel pagi maka aparatur tersebut akan mendapatkan apresiasi dan penghargaan. Kebijakan ini harus terus ditingkatkan lagi karena ketika aparatur yang rajin dan berprestasi maka aparatur tersebut berhak untuk medapatkan penghargaan sehingga aparatur lainpun termotivasi dalam bekerja agar mendapatkan penghargaan seperti aparatur lainnya.

Sejalan dengan pendapat kepala dinas, menurut hasil wawancara dengan salah satu aparatur sektor perhubungan, komunikasi dan informatikamenyebutkan bahwa "atasan selalu memberikan motivasi kepada bawahannya seperti dengan

memberikan reward bagi aparatur yang telah bekeja sesuai tupoksinya dengan baik dilihat pula dari sisi kedisiplinan, absensi yang tidak pernah bolos dan bekerja dengan tercapainya target penghargaan berupa pemberian instentif".

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat kita ketahui bahwa peran pimpinan dalam memberikan motivasi sangatlah baik. Pimpinan akan memberikan penghargaan kepada aparatur yang bekerja sesuai dengan tupoksinya, disiplin, dan memenuhi target dalam bekerja. Pemberian insentif diberikan untuk memotivasi aparatur lain untuk bekerja lebih giat lagi. Bagi aparatur yang tidak memiliki prestasi insentif tidak akan diberikan.

Motivasi dari atasan bertujuan untuk memberikan semangat kerja bagi aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat untuk melakukan pekerjaannya lebih giat, disiplin, dan fokus pada tujuan. Motivasi mengandung harapan, kebutuhan, tujuan sasaran dan insentif. Tanpa adanya motivasi yang tinggi maka dalam bekerjapun tidak akan ada semangat serta hasilnyapun tidak akan maksimal.

Aparatur yang bekerja dengan baik dan disiplin merupakan salah satu kunci dari peningkatan kinerja aparatur sehingga peran DPMPTSP Provinsi Jawa Barat sanagt penting untuk menggerakan aparaturnya untuk bekerja dengan produktif sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya. Penghargaan yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat kepad aparatur yang berprestasi dapat meningkatkan produktivitas dari aparatur salah satunya penghargaan bagi pengolah data dan pengembang sistem informasi yang merupakan aset penting yang dimiliki DPMPTSP Provinsi Jawa barat.

Berdasarkan uraian di atas, kita ketahui bahwa motivasi kerja aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam memberikan Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat melalui pemberian penghargaan dan insentif bagi aparatur yang berprestasi sudah berjalan dengan efektif. Pemberian penghargaan dimaksudkan untuk meningkatkan motivasi kerja kepada aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat untuk bekerja lebih giat dan fokus terhadap tujuan.

4.2.4.3 Cara DPMPTSP Provinsi Jawa Barat Meningkatkan Pendapatannya.

Pendapatan adalah adalah suatu penerimaan yang diperoleh sebagai imbalan atas tenaga atau fikiran yang telah dikeluarkan untuk orang lain baik dalam bentuk uang maupun fasilitas. pendapatan adalah semua penerimaan dalam bentuk apapun yang diperoleh dari oeganisasi tempat kerja.

DPMPTSP Provinsi Jawa Barat memiliki peranan sebagai pemberi pelayanan perizinan namun biaya administrasi dari permohonan izin tersebut tidak diserahkan ke DPMPTSP Provinsi Jawa Barat melainkan kepada lembaga yang termasuk kedalam perizinan yang dilakukan. Seperti izin trayek AKDP dimana dalam perizinannya terdapat biaya administrasi beupa biaya retribusi. Biaya tersebut diberikan kepada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat bukan kepada DPMPTSP. DPMPTSP Provinsi Jawa Barat tidak memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan secara materil. Pelayanan yang ada di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat tidak dipungut biayasedikitpun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang Data dan Informasi, bahwa" DPMPTSP tidak memungut biaya pendaftaran sedikitpun, adapun biaya

retribusi untuk pelayanan izin trayek itu di serahkan kepada Dishub Provinsi Jawa Barat dan kita tidak tau, untuk itu kami akan melakukan pengembangan sistem untuk mengelola pemasukan retribusi agar kamipun mengetahui berapa jumlah retribusi setiap tahunnya". Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa dalam melakukan pelayanan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat tidak memungut biaya sedikitpun, dan biaya diserahkan kepada instansi terkait. Seperti izin trayek dimana biaya retriibusinya diserahkan kepada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

Pendapat lain dikemukakan oleh kepala seksi evaluasi dan pelaporan bahwa " pada dasarnya DPMPTSP memiliki dana untuk dipergunakan melakukan kegiatan baik dalam pemenuhan infrastruktur maupun yang lainnya. Namun DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan pendapatannya melakukan kerjasama dengan instansi lain". Berdasarkan pendapat di atas, bahwa DPMPTSP Provinsi Jawa Barat selain memiliki dana sendiri dalam melaksanakan programnya, dana diperoleh dengan melakukan kerjasama dengan instansi lain.

Berdasarkan uraian di atas, Produktivitas dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat belum efektif. Meskipun DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam memberikan motivasi kepada aparaturnya sudah baik namun pada tingkat pendidikan aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yang memiliki latar belakang pendidikan ahli IT masih sedikit sehingga perlu adanya pengembangan aparatur karena diperlukannya aparatur yang ahli di bidang IT yang akan melakukan pengolahan data dan pengembangan sistem pelayanan perizinan secara *online*. Kurangnya tenaga ahli di bidang IT akan menghambat perkembangan suatu sistem tersebut.