BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya pertumbuhan penduduk di Indonesia menuntut kesiapan aparatur pemerintah akan adanya keterbukaan informasi tentang pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut mengharuskan adanya efesiensi dan daya saing dalam urusan pemerintahan. Pemerintah yang bertugas menjadi pengayom masyarakat diharuskan untuk senantiasa melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan komprehensif. Peran pemerintah dalam menghadapi era globalisasi ini, salah satunya adalah pelayanan publik, khususnya aparatur dalam melaksanakan roda pemerintahan terhadap masyarakat, karena pemerintah berperan untuk melayani masyarakat.

Pemerintah memiliki peran dan fungsi pelayanan dan pengaturan masyarakat. Pelaksanaan aktivitas pelayanan, pembangunan, koordinasi dan birokratis yang diduga sering sekali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu yang lama dan biaya yang tinggi. Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat semakin terasa dengan adanya kesadaran antara masyarakat dan pemerintahan itu sendiri.

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia.

Hal lain yang juga tidak kalah pentingnya akan kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan yang berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan diberbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air misalnya, sektor industri, perdagangan, pariwisata, dan pendidikan.

Secara umum, masyarakat yang melakukan pergerakan dengan tujuan yang berbeda-beda membutuhkan sarana penunjang pergerakan berupa angkutan pribadi (mobil, motor) maupun angkutan umum (*paratransit* dan *masstransit*). Angkutan umum *paratransit* merupakan angkutan yang tidak memiliki rute dan jadwal yang tetap dalam beroperasi disepanjang rutenya, sedangkan angkutan umum *masstransit* merupakan angkutan yang memiliki rute dan jadwal yang tetap serta tempat pemberhentian yang jelas.

Pada umumnya sebagian besar masyarakat sangat tergantung dengan angkutan umum bagi pemenuhan kebutuhan mobilitasnya, karena sebagian besar masyarakat tingkat ekonominya masih tergolong lemah atau sebagian besar tidak memiliki kendaraan pribadi. Banyaknya kelompok yang masih tergantung dengan angkutan umum ini tidak diimbangi dengan penyediaan angkutan umum yang memadai, terutama ditinjau dari kapasitas angkut. Akibatnya hampir semua angkutan umum yang tersedia terisi penuh sesak oleh penumpang. Hal ini menyebabkan para penumpang berusaha memilih alternatif angkutan umum lainnya yang dirasa lebih nyaman, efektif dan efisien meskipun dengan biaya yang cukup besar.

Pembangunan hukum tidak hanya menambah peraturan baru atau merubah peraturan lama dengan peraturan baru tetapi juga harus dapat memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi semua pihak yang terkait dengan sistem transportasi terutama pengguna jasa transportasi. Mengingat penting dan strategisnya peran lalu-lintas dan angkutan jalan yang menguasai hajat hidup orang banyak serta sangat penting bagi seluruh masyarakat, maka pembangunan dan pengembangan prasarana dan sarana pengangkutan perlu di tata dan dikembangkan dalam sistem terpadu dan kepentingan masyarakat umum sebagai pengguna jasa transportasi perlu mendapatkan prioritas dan pelayanan yang optimal baik dari pemerintah maupun penyedia jasa transportasi. Selain itu perlindungan hukum atas hak-hak masyarakat sebagai konsumen transportasi juga harus mendapatkan kepastian.

Penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan juga perlu dilakukan secara berkesinambungan dan terus ditingkatkan agar lebih luas jangkauan dan pelayanannya kepada masyarakat, dengan tetap memperhatikan kepentingan umum, kemampuan masyarakat, kelestarian lingkungan, dan ketertiban masyarakat dalam penyelenggaraan lalu-lintas dan angkutan jalan sekaligus mewujudkan sistem transportasi nasional yang handal dan terpadu.

Bertambahnya jumlah penduduk Indonesia, menyebabkan semakin bertambahnya kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat Indonesia. Desakan akan banyaknya berbagai kebutuhan tersebut, merupakan salah satu faktor pendorong terjadinya perkembangan (kemajuan) dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat, termasuk kebutuhan alat tranportasi.

Salah satu permasalahan yang sangat berpengaruh terhadap kemajuan ekonomi adalah permasalahan transportasi. Permasalahan transportasi yang ditekankan pada tugas akhir ini adalah perizinan trayek. Permasalahan trasportasi darat bila dikaitkan dengan kemajuan ekonomi dapat dilihat dari keberadaan dan banyaknya pengunjung yang datang ke suatu daerah. (*Sumber : Rujukan Internet).*

Keberhasilan pembangunan sangat dipengaruhi oleh peran transportasi sebagai urat nadi kehidupan politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan. Sistem jaringan transportasi dapat dilihat dari segi efektivitas, dalam arti selamat, aksesbilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, rendah polusi serta dari segi efesiensi dalam arti beban publik rendah dan utilitas tinggi dalam satu kesatuan jaringan sistem transportasi. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bandung tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Bermotor Umum yang menimbang bahwa dengan terselenggaranya angkutan umum perkotaan angkutan umum antar provinsi agar terciptanya keamanan, keselamatan dan kenyamanan di bidang transportasi khususnya angkutan orang dengan kendaraan umum maka perlu diatur penyelenggaraan angkutan kendaraan umum dalam trayek, demi keselamatan dan kenyamanan penumpang angkutan orang dengan kendaraan umum dalam trayek yang ada di Jawa Barat, maka setiap kendaraan angkutan umum harus dilakukan uji teknis dan layak jalan sebagai persyaratan beroperasi.

Yang dimaksud dengan Izin Trayek menurut Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No 14 Tahun 2011 yaitu izin yang diberikan untuk pelayanan

pengangkutan orang dengan kendaraan umum dalam trayek tetap dan teratur, misalnya bis reguler AKDP. Selain itu termasuk didalamnya izin yang diberikan untuk pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum tidak dalam trayek, misalnya taksi.

Namun kenyataan yang terjadi di lapangan tidak sesuai dengan peraturan pemerintah. Kualitas pelayanan perizinan trayek di provinsi Jabar ini belum optimal. Berdasarkan observasi di lapangan bahwa proses perpanjangan izin trayek membutuhkan waktu lama. Padahal para pengusaha sangat membutuhkan izin trayek untuk mengoperasikan kendaraan-kendaraannya. Akibatnya banyak pengusaha transportasi ini mengeluh, karena ada beberapa kerugian yang akan dialami pengusaha angkutan bila proses perpanjangan izin trayek mengalami keterlambatan. Antara lain kendaraan yang suratnya sedang diproses tidak bisa beroperasi. Hal itu tentu saja menjadi beban pengusaha. Terlebih pengusaha pun memiliki beban yang harus dibayar kepada perbankan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mencoba meneliti dengan mengajukan judul penulisan sebagai berikut: ”**KUALITAS PELAYANAN BIDANG TRANSPORTASI DARAT DI JAWA BARAT (*Studi Kasus Pada Perizinan Trayek di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat)”.***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan tersebut diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat transparansi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui perizinan trayek angkutan umum di Jawa Barat.
2. Bagaimana tingkat akuntabilitas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik melalui perizinan trayek angkutan umum di Jawa Barat.
3. Bagaimana tingkat partisipatif masyarakat dalam proses peizinan trayek angkutan umum di Jawa Barat.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam perizinan trayek di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat transparansi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui perizinan trayek angkutan umum di Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui tingkat akuntabilitas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik melalui perizinan trayek angkutan umum di Jawa Barat.

3. Untuk mengetahui tingkat partisipatif masyarakat dalam proses peizinan trayek angkutan umum di Jawa Barat.

1.4. Kegunaan Penelitian

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

a. Untuk kepentingan peneliti

   Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan dan memahami tentang perizinan trayek di Dinas Perhubungan Jawa Barat.

b. Secara Teoritis

   Penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan yang relevan di antaranya teori kualitas pelayanan, perizinan trayek dan Dinas Perhubungan. Penelitian ini dapat memberikan informasi positif bagi perkembangan ilmu pemerintahan khususnya tentang pelayanan publik.

c. Secara Praktis

   Penelitian diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi Dinas Perhubungan tersebut mengenai perizinan trayek di Dinas Perhubungan Jawa Barat.