BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Transparansi Peningkatan Pelayanan Perizinan Trayek di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat

Transparansi dapat dikatakan sebagai keterbukaan atas semua tindakan atau kebijakan yang mana diambil oleh sebuah sistem pemerintahan dalam mengelola sebuah kegiatan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Sebuah kebijakan yang didalamnya mengharuskan adanya pertanggungjawaban dari berbagai pihak diharapkan memiliki transparansi guna memudahkan pihak – pihak yang terlibat dalam kebijakan tersebut mengetahui dan bertanggungjawab terhadap kebijakan yang telah dibuat oleh sebuah poemerintahan. Terlebih lagi seperti kebijakan pelayanan yang melibatkan masyarakat secara luas, perlu adanya transparansi berupa informasi – informasi yang berguna bagi masyarakat dikarenakan informasi dari sebuah kebijakan bagi masyarakat merupakan suatu kebutuhan penting guna masyarakat berpartisipasi dalam kebijakan yang telah dibuat. Berkenaan dengan hal tersebut, pemerintah diharapkan perlu proaktif dalam memberikan informasi yang transparan mengenai sebuah kebijakan yang berupa layanan yang diperuntukkan kepada masyarakat

Pelayanan bagi masyarakat dari pemerintah dapat dikatakan transparan jika informasi dari pelayanan tersebut bisa sampai ke masyarakat secara utuh

mengenai proses dari kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik dari proses kebijakan maupun hal – hal yang menyangkut kebijakan tersebut.

Pelayanan yang disediakan oleh pemerintah bagi masyarakat luas seperti perizinan trayek yang merupakan kebijakan yang telah lama diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat dapat dikatakan transparan jika didalam pembuatan atau proses perijinan trayek dijalankan sesuai prosedur yang telah dibentuk, dan hsil dari keputusan perizinannya pun dapat dipertanggung jawabkan sehingga para pemohon perijinan mendapatkan kejelasan mengenai prosedur dan penilaian dalam hal perizinan trayek.

Perizinan trayek sebagai salah satu syarat bagi angkutan umum untuk beroperasi telah membuat pemerintah, yang mana dalam hal ini adalah Dinas Perhubungan menjadi lebih mudah untuk mengatur jumlah kendaraan umum yang bisa beroperasi dan diberikan izin untuk melayani masyarakat. Selain itu juga, dengan adanya izin trayek yang diberlakukan oleh Dinas Perhubungan, maka angkutan umum tidak bisa melewati jalur yang diluar trayek angkutan tersebut sehingga dapat dikatakan rute dari setiap angkutan umum akan terkoordinir dengan baik.

Menurut peneliti, pelayanan yang menyangkut perizinan trayek yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat masih perlu ditingkatkan, sehingga prosedur perizinan dapat dikeluarkan dalam waktu yang lebih singkat sehingga para pemohon perizinan trayek yang merupakan pengusaha angkutan umum dapat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas

Perhubungan dalam hal pembuatan izin trayek tersebut. Hal lain yang perlu dioptimalkan adalah transparansi dari proses pembuatan izin trayek dari pihak Dinas Perhubungan kepada para pemohon, karena bagaimanapun, dalam hal ini pemohon pembuatan izin trayek adalah individu yang harus diperhatikan kepuasannya oleh pihak pemerintah, yaitu Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

Biaya yang dikenakan untuk mendapatkan perijinan trayek tidak hanya sekedar biaya trayek saja, namun terlebih lagi dikenakan biaya kelayakan uji kendaraan, uji emisi kendaraan, dan biaya lain – lain guna mendukung angkutan umum yang akan diberi ijin trayek dapat beroperasi secara maksimal bagi masyarakat luas. Jika angkutan umum yang akan diberi ijin trayek lulus atau memenuhi semua kriteria , maka kenjdaraan umuim akan diberi ijin trayek per lima tahun oleh Dinas Perhubungan. Namun jika kendaraan tidak memenuhi kriteria, maka pemohon dihimbau untuk memnuhi kriteria dari Dinas Perhubungan, dan bisa mengikuti uji kelayakan kembali.

Adanya berbagai biaya uji dari Dinas Perhubungan menurut penulis adalah tindakan yang sudah baik, karena uji – uji yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan merupakan langkah pelayanan yang mana nantinya akan menguntungkan kedua belah pihak, baik itu Dinas Perhubungan yang memberikan ijin trayek, maupun pemohon ijin trayek yang merupakan pengusaha angkutan umum.

Transparansi peningkatan pelayanan pemberian ijin trayek di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat tentunya dapat dipengaruhi oleh beberapa hal yang mendasarinya , sesuai dengan teori yang penulis gunakan yang mana akan dilakukan pembahasan sebagai beikut

4.1.1 Kemudahan Menggunakan Perizinan Trayek yang Disediakan Oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat

Sebuah perizinan dapat dikatakan mudah digunakan apabila didalam izin tersebut mencakup kelancaran dari hal – hal yang dibutuhkan suatu lembaga atau individu dalam melakukan sebuah kegiatan. Kemudahan penggunaan ijin yang dimaksud adalah kemudaha berupa akses, kemudahan pertanggung jawaban kepada pihak pemerintah, maupun kemudahan lainnya yang menyangkut pihak pengguna ijin dan pihak pemerintah. Kemudahan penggunaan sebuah perijinan menjadi hal yang penting dikarenakan dengan mudahnya suatu ijin digunakan, maka individu atau badan yang mendapat ijin akan lebih optimal dalam melakukan kegiatannya.

Secara umum, kemudahan penggunaan sebuah ijin dapat dikatakan sebagai kemudahan yang didapat oleh para pemohon sebuah perijinan terhadap segala peraturan – peraturan pemerintah. Adapun pemahaman tentang kemudahan perizinan adalah kemudahan dalam metode, pengujian, dan pelaksanaan yang menyangkut perizinan tersebut.

Kemudahan penggunaan perizinan trayek yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu bagian dari pelayanan

yang diberikan kepada para pemilik izin trayek, yaitu angkutan umum yang beroperasi di berbagai kota dalam Provinsi Jawa Barat. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat mengharapkan dengan adanya kemudahan dalam penggunaan izin trayek bagi para pemilik izin, akan menimbulkan hubungan baik, serta kontribusi positif dari para pemilik izin trayek kepada pihak pemerintah, yaitu Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. Sebagaimana wawancara yang dilakukan kepada Ketua Koordinator BPPT Provinsi Jawa Barat Bidang Perhubungan yang mengatakan

> "Jika pemohon perizinan sudah melakukan uji kelayakan dan dinyatakan layak oleh petugas, maka surat perizinan trayek bisa dikeluarkan dan dapat digunakan oleh pemohon dalam mengoprasikan kendaraan. Angkutan yang telah mendapatkan izin trayek bisa langsung beroperasi tentunya sesuai dengan peraturan yang telah dibuat".(12/7/2014)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat telah mengatur kebijakan mengenai perizinan trayek sedemikian rupa, sehingga mudah untuk digunakan dan tidak ada prosedur yang menyulitkan pemilik izin trayek dalam hal penggunaan izin tersebut. Hal tersebut dapat dikatakan baik karena setelah mendapatkan perizinan trayek, pemilik izin tidak diberatkan dengan hal – hal yang menyangkut kebijakan pemerintah, dan hanya tinggal mengoperasikan kendaraan umumnya bagi masyarakat luas.

Dengan mudahnya penggunaan izin trayek , Dinas Perhubungan mengharapkan tidak ada pelanggaran – pelanggaran dalam hal kebijakan ini , maupun adanya penyalahgunaan izin trayek oleh pihak – pihak yang tidak bertanggungjawab. Suatu kebijakan dinilai berhasil ketika tidak ada unsur

kecurangan dan penyalahgunaan didalam kebijakan tersebut, khususnya dalam hal perizinan seperti trayek. Hal yang harus diperhatikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat mengenai kemudahan penggunaan perizinan trayek adalah dengan mengamati dan mengawasi penggunaan izin trayek oleh pihak – pihak terlibat dalam kebijakan ini, dan juga mengeluarkan sanksi yang tegas bila terjadi penyalah gunaan izin trayek ini agar kemudahan yang diberikan pemerintah yang mana dalam hal ini adalah Dinas Perhubungan dapat menguntungkan berbagai pihak dan dapat dipertanggung jawabkan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat , yang mana dalam hal ini adalah pemilik izin trayek angkutan umum beranggapan bahwa izin trayek yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat telah dapat dikatakan mudah untuk digunakan, hal ini dapat dilihat sebagai berikut : *Pertama,*izin trayek yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat sudah mewakili semua kebutuhan armada angkutan untuk melayani masyarakat, yang mana hal tersebut sangat meringankan pemilik izin trayek dalam melakukan proses kebijakan selanjutnya bilamana dibutuhkan. *Kedua,* izin trayek yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat bersifat mutlak, yang artinya tidak ada izin lain yang serupa untuk angkutan umum beroperasi. Hal ini memberi kejelasan bagi para pemilik izin trayek atas izin yang harus mereka ambil untuk mengoperasikan armada umumnya, dan menghindari izin – izin palsu yang dapat merugikan pemilik izin yang mana dalam hal ini adalah pengusaha angkutan umum. *Ketiga,* izin trayek yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat memiliki harga yang terjangkau murah

bagi pemohon izin trayek, hal tersebut dianggap baik oleh para pemohon mengingat kemudahan yang didapat oleh para pemohon akan banyak dan menguntungkan, dan juga dengan jangka waktu izin yang panjang, maka para pengusaha tidak harus mengeluarkan biaya perpanjangan yang terlalu sering.

Dari hasil wawancara diatas, dapat dilihat bahwa kemudahan penggunaan izin trayek yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan baik, karena kebijakan yang berhubungan dengan perizinan trayek diatur sedemikian rupa agar memiliki banyak keuntungan atau manfaat yang bisa diambil oleh pemilik izin trayek. Para pemilik izin trayek pun merasakan kemudahan – kemudahan jika memiliki izin trayek yang berlaku dalam menjalankan angkutan umumnya. Kemudahan yang dirasakan adalah keamanan dan kenyamanan dalam mengoperasikan angkutan jika ada pemeriksaan izin trayek, dan juga terhindar dari dugaan angkutan ilegal yang banyak berkembang akhir – akhir ini. Namun juga, perlu adanya hal – hal yang harus dibenahi oleh pihak pemerintah, yaitu Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, yaitu dengan terus melakukan pengawasan dalam hal penggunaan izin trayek yang ada, karena jika tidak adanya pengawasan yang ketat oleh pihak Dinas Perhubungan, maka dikhawatirkan akan adanya penyalahgunaan izin trayek, dan juga adanya pemalsuan dari izin trayek itu sendiri dikarenakan banyaknya manfaat yang didapat jika memiliki izin trayek tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa perizinan trayek yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dapat menguntungkan berbagai pihak yang bersangkutan dalam kebijakan ini, hal ini terlihat dari pihak – pihak yang

menggunakan kebijakan izin trayek ini merasa diuntungkan. Jika adanya pembenahan dan pembaharuan lagi, maka dimungkinkan kebijakan ini akan semakin baik dan semakin berguna bagi masyarakat luas.

4.1.2 Perizinan Trayek Bagi Masyarakat

Sebuah perizinan yang dikeluarkan oleh pemerintah bertujuan untuk mengatur segala kepentingan kepentingan masyarakat melalui berbagai regulasi untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan pembangunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan sebuah perizinan selain berlandaskan pada acuan hukum, juga sebagai implementasi tuntutan globalisasi yang harus diberdayakan dengan cara memberikan daerah kewenangan yang lebih luas, lebih nyata dan bertanggung jawab, terutama dalam mengatur, memanfaatkan dan menggali sumber-sumber potensi yang bisa dimanfaatkan masyarakat dalam hal memajukan taraf kehidupan masyarakat.

Sebuah kebijakan yang salah satunya adalah sebuah perizinan harus disampaikan secara jelas dan menyeluruh kepada masyarakat luas, agar masyarakat dapat mengerti bagaimana cara dan metode kebijakan pemerintah tersebut. Tugas dari pemerintah dalam menyampaikan sebuah kebijakan merupakan sebuah pelayanan umum yang mana pihak pemerintah menginformasikannya secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh masyarakat,

baik diminta maupun tidak diminta. Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan, berarti keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui, biaya pelayanan, keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan.

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu dari daerah di Indonesia yang diberi wewenang dalam menjalankan perizinan mengenai transportasi umum. Transportasi umum merupakan sarana angkutan untuk semua kalangan masyarakat agar dapat melaksanakan kegiatannya sesuai dengan tugas dan fungsinya. Pengguna angkutan umum ini bervariasi, mulai dari buruh, ibu rumah tangga, mahasiswa, pelajar, dan lain-lain. Transportasi umum, khususnya angkutan orang yang diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 68 Tahun 1993 yang telah diperbaharui menjadi Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 84 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan, secara struktural dipisahkan dalam tiga kepentingan yaitu kepentingan pengguna jasa (masyarakat), penyedia jasa (operator angkutan) dan pemerintah (regulator) yang mana untuk menjalankan atau mengoperasikan sebuah kendaraan umum terlebih dahulu harus memiliki izin trayek seperti yang telah diberlakukan oleh pemerintah.

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat adalah unsur pelayanan masyarakat dibidang perizinan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah (Perda No. 7 Tahun 2011). BPPT Provinsi Jawa Barat memberikan berbagai pelayanan

perizinan yang meliputi semua jenis perizinan dan non perizinan yang terdiri dari 59 layanan ijin dan 52 layanan non ijin. Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) menganut pada kaidah-kaidah kesederhanaan, kejelasan, dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, keadilan dan ketepatan waktu. Tujuan penyelenggaraan perijinan terpadu dapat memberikan pelayanan dengan prosedur yang sederhana sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus perijinan.

Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu AKDP merupakan salah satu layanan sektor Perhubungan yang diintegrasikan dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat ke BPPT Provinsi Jawa Barat yang merupakan satu bentuk upaya Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan pelayanan perizinan transportasi darat melalui BPPT Provinsi Jawa Barat. Surat Keputusan Ijin Trayek dan Kartu Pengawasan AKDP merupakan bentuk perijinan dibidang transportasi darat. Surat ijin ini dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah setempat terhadap setiap unit jenis angkutan umum yang beroperasi di Provinsi Jawa Barat lintas Kabupaten/Kota

Perizinan trayek yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat adalah bentuk kebijakan yang bisa diberikan kepada siapapun, yang artinya masyarakat secara luas dapat mengantongi izin trayek bagi kendaraan umum asalkan masyarakat yang menjadi pemohon izin trayek telah mendaftar dan memenuhi seluruh persyaratan dalam proses pelaksanaan yang wajib dipenuhi oleh pemohon.Pihak pemberi izin trayek yang mana dalam hal ini adalah Dinas Perhubungan diharuskan melakukan pengujian secara seksama dan menyeluruh

dalam hal pemohon izin trayek, maupun armada yang diajukan untuk mendapatkan izin trayek tersebut. Adapula persyaratan awal yang harus dipenuhi oleh pemohon izin trayek yaitu sebagai berikut :

Bagi Pemohon Izin Trayek Baru :

- Surat permohonan bermaterai cukup dari Ketua P.O. kepada Gubernur up. Kepala BKPMD;
- Fotokopi Akta Pendirian Perusahaan dan Perubahannya;
- Fotokopi Identitas diri (KTP/SIM) Ketua PO/ Direktur Perusahaan;
- Fotokopi Izin Usaha Angkutan Umum (perkendaraan);
- Fotokopi STNK dan Buku Uji Kendaraan yang masih berlaku;
- Rekomendasi dari Dinas Perhubungan/LLAJ Kabupaten/Kota asal dan tujuan trayek, yang mencantumkan Identitas Kendaraan (Nomor Polisi) beserta trayek dan jam keberangkatan;
- Surat Keterangan memiliki tempat penyimpanan (pool) kendaraan serta gambar dan lokasi
- Surat Pernyataan memiliki atau Kerjasama dengan pihak lain yang mampu menyediakan fasilitas pemeliharaan/bengkel kendaraan bermotor yang ditandangani dan stempel oleh Pemilik Bengkel;
- Surat Keterangan bermaterai mengenai kondisi dan komitmen usaha (ditandatangani oleh pimpinan perusahaan)
- Surat Pernyataan Kesanggupan memenuhi Kewajiban sebagai pemegang izin;

- Surat Kuasa bermaterai cukup, bila pengurusan permohonon yang tidak dilakukan secara langsung oleh pemohon/ direksi perusahaan.

TAMBAHAN :

ANGKUTAN KHUSUS PEMADU MODA : Wajib melakukan kerjasama dengan Badan Pengelola tujuan trayek, misal; di Bandara Depati Amir (PT. Angkasa Pura II), di Pelabuhan Pkl. Balam (Kantor Adpel Pangkalbalam).

ANGKUTAN KHUSUS ANTAR JEMPUT/ TRAVEL : Umur kendaraan maksimal 5 (lima) tahun (psl. 24 ayat (3) huruf b KM 35 Tahun 2003).

Bagi Pemohon Izin Trayek (Penggantian atau Penambahan Kendaraan):

- Surat permohonan dari Ketua PO/ Direktur Perusahaan kepada Gubernur up. Kepala BKPMD (disertai rincian kendaraan yang diganti dan/atau ditambah);
- Fotokopi Identitas diri (KTP/SIM) Ketua PO/ Direktur Perusahaan;
- Fotokopi Izin Trayek yang lama;
- ASLI Kartu Pengawasan (KP) kendaraan yang diganti;
- Fotokopi STNK dan Buku Uji Kendaraan yang masih berlaku;
- Rekomendasi dari Dinas Perhubungan/LLAJ Kabupaten/Kota asal dan tujuan trayek yang mencantumkan Identitas Kendaraan (Nomor Polisi), trayek (bagi kendaraan yg diganti dan/atau ditambah);

Bagi Pemohon Izin Trayek (Perpanjangan Masa Berlaku Kartu Pengawasan/KP):

- Surat permohonan kepada Gubernur up. Kepala BKPMD (dari Ketua P.O. untuk pengurusan secara kolektif) atau dari Pemilik Kendaraan (untuk pengurusan secara perorangan yg diketahui oleh Ketua PO.);
- Fotokopi Identitas diri (KTP/SIM) Ketua PO/ Direktur Perusahaan/ Pemilik;
- ASLI Kartu Pengawasan (KP) kendaraan yang akan diperpanjang;
- Fotokopi STNK dan Buku Uji Kendaraan yang masih berlaku;

Setelah pemohon menyerahkan data sesuai dengan kebutuhan pemohon seperti yang tercantum diatas, maka pemohon tinggal mengikuti langkah selanjutnya yang sesuai dengan peraturan dari pihak pemberi izin trayek. Dari data diatas penulis menganalisis bahwa persyaratan yang diharuskan oleh pihak pemerintah yang mana adalah Dinas Perhubungan sudah baik, dan mencakup aspek – aspek yang dibutuhkan untuk pengarsipan atau pendataan dari pemohon perizinan. Dengan adanya data yang menyeluruh tentang pemohon maupun kendaraan yang akan diberikan izin, maka akan memudahkan pihak Dinas Perhubungan dalam proses pemberian izin trayek bagi kendaraan atau angkutan tersebut.Jika telah adanya data yang lengkap juga akan membuat kinerja pihak pemberi izin menjadi lebih efisien, karena pihak pemberi izin hanya tinggal mempelajari layak atau tidaknya pemohon ataupun angkutan untuk diberikan izin trayek.

Namun adapun hal yang harus dibenahi oleh pihak pemberi izin , yang mana dalam hal ini adalah Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, yaitu antara lain masih banyaknya persyaratan yang melibatkan banyak instansi, yang akan membuat pemohon akan mengeluarkan banyak biaya atau tidak efisiennya pembuatan izin trayek ini, yang mana seharusnya pemberian izin trayek bisa lebih disederhanakan. Lalu belum optimalnya pengintegrasian pendaftaran izin trayek melalui media internet atau *online* yang seharusnya pendaftaran izin trayek melalui media internet akan memudahkan pemohon, karena tidak harus mengunjungi gerai Dinas Perhubungan untuk menyerahkan syarat pendaftaran perizinan trayek.

Selain pelayanan pendaftaran, hal lain yang menjadi perhatian adalah mengenai metode, dan jangka waktu dari pembuatan perizinan trayek itu sendiri. Masyarakat yang menjadi pemohon perizinan seharusnya mengetahui secara jelas mengenai metode penilaian, dan jangka waktu yang dibutuhkan untuk membuat perizinan tersebut secara rinci. Informasi ini dianggap penting karena dengan adanya informasi yang jelas dari pihak pemerintah, maka akan menghindari kecurigaan atas kecurangan dari pihak pihak yang terlibat dalam pembuatan perizinan ini.

Transparansi pelayanan dalam hal regulasi pemerintah akan sangat berguna bagi masyarakat luas, karena dengan pelayanan yang transparan, atau bisa disebut dengan memiliki informasi yang jelas mengenai sebuah regulasi atau kebijakan yang mana dalam hal ini adalah perizinan trayek, memungkinkan

masyarakat untuk mendapat kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah

Sebagaimana wawancara yang dilakukan kepada Ketua Koordinator BPPT Provinsi Jawa Barat Bidang Perhubungan yang mengatakan

> "Kebijakan pemerintah mengenai perizinan trayek ini memang tidak disebarluaskan kepada seluruh anggota masyarakat, namun jika ada anggota masyarakat yang membutuhkan atau menginginkan perizinan trayek maka pihak kami akan memberitahukannya secara jelas ".(12/7/2014)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat belum optimal dalam memberikan informasi mengenai perizinan trayek ini, yang mana hal tersebut akan berdampak pada kebingungan masyarakat mengenai perizinan trayek ini, dan menganggap tidak ada publikasi yang dilakukan oleh pihak pemerintah kepada pihak masyarakat

Dengan belum optimalnya transparansi perizinan trayek bagi masyarakat, pihak Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat mengharapkan masyarakat untuk tidak mengalami kesulitan dalam hal perizinan trayek ini. Pihak pemerintah, yaitu Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat akan membimbing masyarakat yang akan menjadi pemohon dalam pembuatan izin trayek , maupun perpanjangan izin trayek walaupun tidak luasnya informasi yang diberikan kepada seluruh masyarakat.

Adapun wawancara diadakan kepada masyarakat , baik itu pemohon pembuatan perizinan trayek, ataupun pemohon perpanjangan izin trayek. Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat dapat diketahui bahwa izin

trayek yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat belum optimal dalam hal transparansi kepada masyarakat,hal ini dapat dilihat sebagai berikut : *Pertama*,izin trayek yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat belum diketahui secara rinci oleh masyarakat yang merupakan pemohon awal yang menginginkan izin trayek baru. *Kedua*, proses perpanjangan izin trayek membutuhkan waktu lama. Padahal, pengusaha sangat membutuhkan izin trayek untuk mengoperasikan kendaraan umumnya. Hal ini menunjukkan bahwa tak ada batasan jelas mengenai kejelasan waktu perpanjangan perizinan trayek bagi angkutan umum . *Ketiga*, adanya peralihan atas sistem perizinan trayek angkutan umum yang terjadi belakangan ini, hal tersebut mengakibatkan para pemohon perpanjangan izin trayek mengeluh dan merasa dirugikan karena tidak adanya informasi terlebih dahulu mengenai peralihan sistem ini. Hal tersebut juga menurut para pemohon perpanjangan izin trayek dapat merugikan, karena dengan adanya peralihan, maka kendaraan yang diperpanjang izinnya tidak bisa beroperasi sampai batas waktu yang belum jelas.

Dari hasil wawancara diatas, dapat dilihat bahwa masih perlu ditingkatkannya transparansi mengenai informasi perizinan trayek oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, karena kebijakan yang berhubungan dengan perizinan trayek seharusnya diberitahukan atau dijelaskan kepada masyarakat secara luas . Para pemilik izin trayek pun pada kenyataannya belum mendapat kejelasan mengenai waktu dalam hal perpanjangan izin trayek.ketidak jelasan mengenai waktu perpanjangan izin pun dirasakan sebagai hal yang merugikan pihak pemohon, karena tak ada patokan waktu pasti kapan pemohon harus

mengoperasikan kendaraannya kembali..dan juga adanya peralihan sistem yang tidak diberitahukan secara luas membuat pengetahuan pemohon akan sistem perizinan trayek ini semakin kabur.

Dapat disimpulkan bahwa perizinan trayek yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat memerlukan pengembangan dalam hal informasi yang mana jika adanya transparansi informasi kepada masyarakat luas akan dinilai sebagai pelayanan yang lebih dari pihak pemerintah kepada masyarakat.

4.2 2. Akuntabilitas Pelayanan di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat

Akuntabilitas dalam pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik sebuah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelengaraan kebijakan pelayanan dibandingkan dengan ukuran nilai atau norma yang ada didalam masyarakat itu sendiri. Akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat merujuk pada seberapa besar kebijakan yang dibuat oleh pihak pemerintah guna dinilai oleh masyarakat apakah kebijakan tersebut berpihak kepada rakyat atau tidak. Penerapan prinsip akuntabilitas, transparansi serta partisipasi masyarakat menjadi hal yang harus diselenggarakan oleh suatau organisasi pemerintah yang menyelenggarakan layanan publik kepada masyarakat. Hal ini seseuai dengan oaradigma pemerintahan yang baik yang berkembang akhir-akhir ini dalam penyelenggaraan administrasi Negara. Diharapkan dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut dengan baik, masyarakat

akan medapatkan produk layanan yang baik, efisien, sederhana, murah serta dapat dipertanggungjawabkan

Dalam konteks organisasi pemerintah, sering ada istilah akuntabilitas publik yang berarti pemberian informasi dan disclosure atas aktivitas dan kinerja finansial pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan laporan tersebut. Pemerintah, baik pusat maupun daerah, harus bisa menjadi subyek pemberi informasi dalam rangka pemenuhan hak-hak publik.Akuntabilitas berhubungan terutama dengan mekanisme supervisi, pelaporan, dan pertanggungjawaban kepada otoritas yang lebih tinggi dalam sebuah rantai komando formal.

Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan pelayanan perizinan trayek bersangkutan dengan akuntabilitas, baik secara teknis maupun non teknis yang mana berpedoman pada peraturan pemerintah yang telah ada dan menjadi acuan badan pemerintah yang dalam hal ini adalah Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam menjalankan kewajibannya untuk melayani masyarakat, yang mana perundang – undangan mengenai perizinan trayek tersebut terdapat pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan angkutan Jalan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Koordinator BPPT Provinsi Jawa Barat Bidang Perhubungan adalah sebagai berikut

> “Dalam meningkatkan akuntabilitas dari pihak Dinas Perhubungan , kami melakukan proses perizinan trayek dengan mengedepankan kepentingan pemohon itu sendiri, lalu melaksanakan dan mengeluarkan izin sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku”.(12/7/2014)

Akuntabilitas pembuatan izin trayek di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat merupakan suatu hal yang harus dilakukan , mengingat setiap angkutan umum yang akan beroperasi diharuskan memiliki izin trayek terlebih dahulu demi kelancaran dan demi kelancaran masyarakat yang menjadi pemohon izin trayek tersebut. Hal tersebut juga bertujuan untuk mencegah hal – hal yang tidak diinginkan oleh pihak pemerintah sekalu pihak yang mengeluarkan kebijakan ini.

Akuntabilitas bergantung pada komunikasi dan konfidensi antara pelayanan politik dan masyarakat, kontrol tersebut meliputi kontrol internal, maupun eksternal, begitu pula dengan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan pembuatan perizinan trayek , perlunya pihak Dinas Perhubungan untuk melakukan kontrol internal dan terlebih lagi kontrol eksternal yang meliputi pengawasan keaslian izin trayek yang dimiliki oleh angkutan umum.

Pelayanan yang berupa kontrol yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam perizinan trayek yang mana berguna untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan dan kepatuhan masyarakat yang mana dalam hal ini adalah pemilik izin trayek . Akuntabilitas menjadikan salah satu unsur pokok perwujudan *good corporate governance* yang saat ini sedang diupayakan oleh

Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat menyangkut kinerja petugas mengenai setiap pertanggungjawaban pekerjaan atau tugas dengan memberikan laporan hasil dari program yang telah dilaksanakan secara berkala, berupa seluruh hal yang berkaitan dengan perizinan trayek.

Penulis melihat bahwa akuntabilitas yang menyangkut kontrol kebijakan baik itu secara internal maupun eksternal yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat sudah bisa dinilai optimal yang mana hal ini ditunjukkan dengan selalu adanya petugas yang bertugas dan melayani pemohon yang akan mengurus izin trayek, selain itu juga terdapat petugas khusus yang bertugas untuk memberi informasi bagi para pemohon yang baru akan mengajukan izin trayek. Dengan adanya hal – hal tersebut maka hal tersebut telah meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam proses perizinan trayek.

Norma-norma dalam akuntabilitas diharapkan akan menjadi budaya birokrasi yang mampu menetapkan tapal batas untuk membedakan suatu instansi dengan birokrasi lain, pelayanan pembuatan izin trayek yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat tentunya akan mampu membentuk identitas organisasi dan identitas kepribadian aparatur yang meliputi terciptanya komitmen organisasi dari pada komitmen yang bersifat kepentingan individu, mampu meningkatkan kemantapan keterikatan sistem sosial dan mampu berfungsi sebagai mekanisme standar pelayanan yang prima kepada masyarakat yang akan memohon izin trayek.

Perspektif publik dalam akuntabilitas selain mencakup aspek legal dalam tindakan-tindakan administratif, juga mencakup aspek lainnya seperti perilaku organisasional, profesional, elemen politik, dan moral. Pusat tanggung jawab dengan unit pelaksana perintah baik dalam hubungan formal maupun informal, pada saat keadaan tertentu bawahan dapat menghindar dari kekakuan apabila ada perintah yang tidak rasional, atau perintah tidak jelas.

Penulis melihat, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat sudah mampu untuk menyelenggarakan pengujian – pengujian yang mendukung kebijakan pembuatan izin trayek yang mana hal ini semakin meningkatkan akuntabilitas mengenai proses pelaksanaan kebijakan yang sesuai dengan harapan masyarakat

Hal lain yang menunjukkan keoptimalan akuntabilitas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam hal perizinan trayek adalah dengan diterapkannya sistem komputerisasi dari pengujian – pengujian yang memungkinkan hasil dari pengujian lebih akurat, hal ini men urut penulis perlu dipertahankan , dan bahkan jika memungkinkan bisa ditingkatkan dengan cara menyediakan SDM yang lebih profesional untuk meningkatkan kinerja teknologi dalam pelayanan perizinan trayek.Hal ini tentunya akan menambah kepuasan pemohon atau masyarakat kepada kinerja dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, didapatkan bahwa akuntabilitas kinerja pelayanan perizinan trayek bertanggung jawab terhadap seluruh rangkaian Akuntabilitas kinerja pelayanan penerbitan izin trayek bertangung jawab terhadap seluruh masyarakat pemohon

izin trayek. Akuntabilitas menunjukkan tingkat ketaatan anggota Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat kepada peraturan dan prosedur yang berlaku, kemampuan untuk mengevaluasi kinerja, keterbukaan dalam pembuatan keputusan, mengacu pada efisiensi dan efektivitas kebijakan tersebut.

Telah adanya sistem prosedur yang baik dan juga adanya komputerisasi yang mendukung pengujian izin trayek yang telah penulis tuliskan sebelumnya, telah membantu Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam mencapai akuntabilitas yang optimal dalam melaksanakan pelayanan publik yang efektif dan efisien , maka dalam hal ini Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat perlu mempertahankan dan bahkan meningkatkan mengenai kinerja dari petugas yang bersangkutan

4.2.1 Pertanggungjawaban Peningkatan Pelayanan Melalui Perizinan Trayek yang Diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat

Pedoman pokok pelaksanaan akuntabilitas perizinan trayek yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat adalah dengan menetapkan pembagian tugas - tugas dan tanggung jawab masing- masing sesuai dengan bidangnya. Pihak Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat berasumsi dan meyakini bahwa semua pihak yang terlibat dalam pembuatan izin trayek telah memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas, tanggung jawab dalam pelaksanaan peyananan publik berupa kebijakan yang diberikan kepada masyarakat.

Akuntabilitas dalam sebuah instansi negara, yang mana dalam hal ini adalah Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat tidak akan terwujud bila tak ada kejelasan deskripsi dan tanggung jawab dari instansi tersebut. Kinerja yang ditunjukkan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam hal perizinan trayek mengindikasikan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan sesuai dengan peraturan dan perundang – undangan yang telah ditetapkan. Akuntabilitas kerja Akuntabilitas kinerja Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat ditunjukan dengan mempertanggungjawabkan segala keputusan mengenai izin trayek kepada masyarakat.

Pelaksanaan akuntabilitas di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat mengatur tentang pembagian tugas dan tanggung jawab kepada masing-masing individu yang ada dalam organisasi, contohnya struktur organisasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik, karena akan menjelaskan bagaimana kedudukan, tugas, dan fungsi dialokasikan dalam organisasi.

Tanggung jawab yang dibebankan terhadap para petugas dalam melaksanakan pelayanan disesuaikan dengan kode etik profesi. Tanggung jawab sepenuhnya dari para petugas dalam melaksanakan pelayanan terhadap hak masyarakat dalam penerbitan izin trayek disesuaikan dengan prosedur yang berlaku sebelumnya dan segala bentuk penyimpangan yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan oleh petugas itu sendiri.

Pelaksanaan pengeluaran izin trayek yang dilaksanakan oleh negara melalui Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat bertujuan untuk meminimalisir dan juga mengontrol angkutan umum yang beroperasi bagi masyarakat, dan juga menyesuaikan jumlah angkutan umum yang ada bagi kebutuhan transportasi di suatu daerah. Berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat yang merupakan pemohon izin trayek yang mengatakan bahwa petugas yang berwenang dalam mengeluarkan izin trayek lebih memperhatikan kembali masalah waktu dalam pembuatan izin trayek , terutama dalam hal perpanjangan izin trayek yang kadang tak ada kejelasan soal waktu.

Sektor pelayanan perijinan angkutan umum merupakan salah satu sektor yang sedang mendapat perhatian besar dari pemerintah Provinsi Jawa Barat. Karena dalam berbagai kasus sering terjadi kegagalan dalam pelayanan umum kepada masyarakat. Hal ini mungkin disebabkan oleh kurangnya pelayanan terhadap masyarakat. Kurangnya pelayanan ini lebih dirasakan oleh kelompok masyarakat yang 3 berpenghasilan rendah, yang lebih memfokuskan pada usaha untuk mempertahankan hidup.

Tanggung jawab pihak pemerintah dalam hal penerbitan perizinan trayek , seperti dalam hal waktu penerbitan izin yang tidak ada patokan yang jelas perlu untuk segera dibenahi karena dari hasil wawancara dan keterangan dari narasumber dalam penelitian ini mengatakan masih kurangnya pelayanan dan kejelasan mengenai waktu pembuatan dan perpanjangan izin trayek mengakibatkan terhambatnya perwujudan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Tanggung jawab untuk menciptakan sebuah pelayanan publik tidak hanya menjadi keharusan dari pihak Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat saja tetapi menjadi tanggungjawab bersama. Partisipasi publik disadari sebagai sebuah keharusan dalam mewujudkan cita-cita bersama karena peran masyarakat akan berpengaruh besar terhadap tenciptannya pelayanan publik yang beretika dan jujur.

Kinerja Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat adalah perwujudan dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan melalui sistem pertanggungjawaban secara periodik. Pelayanan jasa menciptakan sesuatu yang tidak dapat disimpan dan produk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam hal memberikan pelayanan khususnya terhadap penerbitan izin trayek

Setiap instansi pemerintah dibentuk untuk mengemban suatu tugas dan tanggung jawab tertentu dengan diberikan kewenangan atau mandat untuk melaksanakan tugas tersebut, untuk melaksanakan mandat dari masyarakat umum ini perlu adanya suatu kinerja yang dapat mengimbagi harapan dari masyarakat banyak.

Menurut pedoman penyusunan pelaporan kinerja instansi pemerintah, termasuk Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan .

Upaya peningkatan kinerja, merupakan suatu implikasinya, bahwa seluruh komponen organisasi harus melakukan perbaikan secara terus-menerus, begitupula dengan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat , dalam melaksanakan pelayanan publik pembuatan izin trayek, yang ditutut untuk terus melakukan perbaikan-perbaiakan secara terus menerus.

Menurut peneliti, belum adanya kejelasan waktu khususnya dalam hal perpanjangan izin trayek, tentunya mengindikasikan bahwa kinerja Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat belum berjalan secara maksimal, karena seperti yang peneliti sampaiakan sebelumnya bahwa suatu kebijakan akan dinilai baik oleh masyarakat apabila telah bisa melayani masyarakat secara maksimal.

4.3.3 Partisipatif peningkatan pelayanan di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat

Pengertian prinsip partisipasi adalah masyarakat berperan secara aktif dalam proses atau alur tahapan program dan pengawasannya, mulai dari tahap sosialisasi, perencanaan, pelaksanaan, dan pelestarian kegiatan dengan memberikan sumbangan tenaga, pikiran, atau dalam bentuk materill. Faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap tumbuh dan berkembangnya partisipasi dapat didekati dengan beragam pendekatan disiplin keilmuan. Menurut konsep proses pendidikan, partisipasi merupakan bentuk tanggapan atau responses atas rangsangan-rangsangan yang diberikan; yang dalam hal ini, tanggapan merupakan fungsi dari manfaat (rewards) yang dapat diharapkan.

Partisipasi masyarakat adalah proses ketika warga sebagai individu maupun kelompok sosial dan organisasi, mengambil peran serta ikut mempengaruhi proses perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan kebijakan kebijakan yang langsung mempengaruhi kehiduapan mereka. Kemauan untuk berpartisipasi merupakan kunci utama bagi tumbuh dan berkembangnya partisipasi masyarakat. Sebab, kesempatan dan kemampuan yang cukup, belum merupakan jaminan bagi tumbuh dan berkembangnya partisipasi masyarakat, jika mereka sendiri tidak memiliki kemauan untuk (turut) membangun. Sebaliknya, adanya kemauan akan mendorong seseorang untuk meningkatkan kemam-puan dan aktif memburu serta memanfaatkan setiap kesempatan. Adanya kesempatan-kesempatan yang disediakan untuk menggerakkkan partisipasi masyarakat akan tidak banyak berarti, jika masyarakatnya tidak memiliki kemampuan untuk berpartisipasi.

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan dapat bervariasi tergantung dari peran yang dilakukan oleh masyarakat tersebut. Dalam bentuk yang paling sederhana misalnya masyarakat menyampaikan keluhannya melalui Kotak Saran atau kepada petugas pelayanan secara langsung, maupun dalam bentuk yang lebih tinggi lagi dimana masyarakat terlibat secara langsung mulai tahap perencanaan sampai dengan pemantauan dan evaluasi, misalnya dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik.

Selanjutnya dari berbagai bentuk partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik adalah berupa complain (keluhan). Partisipasi disini menempatkan masyarakat dalam kedudukan sebagai pelanggan yang bermartabat dan mendapat pelayanan secara prima. Manakala masyarakat tidak terlayani secara prima, maka berhak untuk menyampaikan keluhannya. Keluhan disini tidak harus direspons secara negatif, tetapi harus dilihat secara positif sebagai upaya untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan apalagi keluhan tersebut disampaikan secara santun, tulus dan nyata-nyata menunjukkan titik kelemahan atau kesalahan.

Menyadari akan arti pentingnya keluhan atau pengaduan dalam pelayanan publik, maka Pemerintah dalam hal ini Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah menerbitkan Peraturan Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat (disingkat KATALIKPARKAT), dengan berlandaskan beberapa pertimbangan, antara lain pertama peningkatan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan dalam rangka membangun kepercayaan (trust) masyarakat, dengan menjadikan keluhan atau pengaduan sebagai sarana untuk perbaikan pelayanan publik, kedua masyarakat sebagai pengguna memerlukan pelayanan yang transparan, akuntabel sesuai standar pelayanan berdasarkan persamaan perlakuan dan keterjangkauan masyarakat, dan ketiga sebagai suatu metode, maka peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat diharapkan akan memberikan kontribusi dan manfaat dalam rangka mewujudkan good public service governance.

.

Namun yang seringkali terjadi adalah tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan masih rendah karena keterbatasan pengetahuan atau ketidaktahuan masyarakat terhadap mekanisme, prosedur pelayanan maupun hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan. Maka disini pemerintah dalam hal ini penyelenggara pelayanan harus pro-aktif untuk mengatur arus informasi kepada masyarakat, antara lain melalui diskusi publik maupun pemanfaatan berbagai media baik cetak maupun elektronik. Konsep dasar pemikiran yang melandasi langkah ini, bahwa partisipasi dalam pelayanan publik akan tumbuh diawali dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat, dan masyarakat akan sadar apabila mengetahui benar tentang hal-ikhwal yang berkaitan dengan pelayanan publik. Untuk itu perlu langkah sosialisasi dan diseminasi tentang pelayanan publik, dimana pemerintah memegang kendali penuh untuk terwujudnya komunikasi yang efektif antara penyelenggara dan pengguna pelayanan.

Kondisi pelayanan yang baik seharusnya dilakukan oleh setiap instansi pemerintah agar masyarakat luas merasa dilayani sepenuhnya oleh negara. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat khususnya dalam penelitian ini seharusnya mengajak masyarakat yaitu pemohon perizinan trayek untuk berpartisipasi mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan. Hal ini dianggap penting karena masyarakat adalah sebagai tolak ukur dari berhasil atau tidaknya sebuah kebijakan yang dilakukan oleh instansi pemerintah.

Dari observasi yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat telah optimal untuk mengajak masyarakat dalam berpartisipasi dalam mengembangkan kebijakan khususnya

kebijakan yang menyangkut perizinan trayek . Hal itu terlihat dari tersedianya kotak saran bagi pemohon perizinan trayek yang dioperasikan, dan juga adanya petugas yang bertugas untuk menerima keluhan serta saran dari para pemohon izin.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada pemohon yang mengatakan bahwa pada dasarnya telah mengajak masyarakat untuk berpartisipasi demi kelancaran dan perkembangan dari kebijakan perizinan trayek itu sendiri. Pelayanan yang ramah dan beretika juga menjadikan masyarakat tidak sungkan untuk bertanya dan mendapat kenyamanan dalam hal pelayanan.

Dari data diatas, penulis beranggapan bahwa langkah Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam rangka mengikutsertakan masyarakat dalam hal peningkatan pengembangan dan pelayanan telah dikatakan optimal. Namun tentu saja ada hal yang harus dibenahi dalam pelayanan, yaitu dengan mengadakan sensus atau survei kepada para pemohon secara menyeluruh agar nilai kepuasan atas kebijakan dapat diketahui secara simultan atau menyeluruh. Hal lain yang perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan adalah kenyamanan yang berupa lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan fasiltas penunjang lainnya dalam pemberian pelayanan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa partisipasif peningkatan pelayanan di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dikatakan sudah optimal, karena dengan

berbagai hal yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dianggap dapat menarik masyarakat untuk ikut dalam kebijakan yang diadakan pemerintah ini.

4.3.1 Cara Yang Dilakukan oleh Aparatur Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat untuk Mendorong Keikutsertaan Masyarakat dalam Menjalankan Perizinan Trayek

Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) menghendaki kerakyatan dilaksanakan pada pemerintahan tingkat daerah berarti UUD 1945 menghendaki keikutsertaan rakyat dalam penyelenggaraan pemerintahan beserta semua kebijakan yang dihasilkan oleh negara. Hal imaksudkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan pula prinsip otonorni yang nyata dan bertanggungjawab, dengan pengertian bahwa penanganan urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah dalam rangka memberdayakan daerah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Perizinan dalam kaitannya dengan masyarakat mempunyai hubungan yang tidak dapat dipisah-pisahkan. Sistem pendekatan terpadu atau utuh menyeluruh harus diterapkan oleh hukum untuk mampu mengatur masyarakat hidup manusia secara tepat dan baik. Hampir semua rencana kegiatan dalam proses pelaksanaan pengembangan yang berhubungan dengan masyarakat diatur oleh jenis dan

prosedur perizinan yang umumnya bersifat sektoral sentris. masyarakat yang memprakarsai kegiatan usaha tertentu lazimnya wajib memperoleh izin yang bersangkutan dari instansi yang berhubungan pula dengan izin yang akan dibutuhkan oleh masyarakat tersebut. Maka dari itu, pihak pemerintah dalam hal ini harus menyediakan pelayanan yang baik dalam hal pemberian izin yang melibatkan masyarakat ini.

Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat adalah salah satu instansi pemerintah yang berwenang dalam memberikan sebuah kebijakan yaitu izin trayek bagi angkutan umum yang akan beroperasi. Dinas Perhubungan memiliki hak penuh untuk memutuskan sebuah kendaraan layak atau tidak sebuah angkutan melayani masyarakat. Dari kebijakan tersebut dapat terlihat bahwa kebijakan yang diambil berhubungan dengan masyarakat, yang mana masyarakat tersebut berperan sebagai konsumen yang harus dilayani dengan penuh dan maksimal. Pihak pemerintah diharapkan melayani dengan dasar kemampuan, keterampilan, serta pengetahuan yang cakap dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kemampuan serta pemahaman yang mantap dari para petugas bertujuan agar memperbaiki citra kepolisian dengan kredibilitas petugas yang tinggi serta peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat umum yang akan brujung pada sikap masyarakat yang proaktif terhadap pihak pemerintah.

Berdasarkan keterangan dari pihak Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat yang menangani izin trayek, petugas yang ada disini diamanatkan untuk terus menanyakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, yaitu pemohon , agar

adanya peran aktif dari masyarakat terhadap metode, prosedur yang ada didalam pembuatan izin trayek ini.

Berdasarkan pemaparan di atas, kondisional dalam Pelayanan Penerbitan izin trayek oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat peneliti lihat telah berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari adanya upaya yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat untuk memberikan pelayanan yang prima melalui pengefektifan, pengefisienan yang didasari kredibiltas, kesigapan, kejujuran serta rasa tangung jawab para petugas yang sesuai dengan kebutuhan sehingga masyarakat yang merupakan pemohon tidak sungkan untuk berperan aktif dalam mendukung kebijakan ini. Peneliti juga mengamati kondisi yang ada di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat untuk menunjang dalam memberikan pelayanan pembuatan izin trayek dapat dikatakan baik, seperti ruang tunggu yang nyaman, ruang pengujian kendaraan, ruang foto dan ruang kesehatan yang telah sesuai dengan keinginan masyarakat seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan yang peneliti wawacarai yang menyatakan bahwa sarana yang tersedia di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat telah dirasa nyaman untuk melakukan pembuatan izin trayek

Sarana yang telah memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pemohon pembuatan izin trayek tersebut perlu untuk dimaksimalkan oleh para aparatur di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat sebagai pelaksanan atau penguna sarana tersebut, demi tecapainya pelayanan yang efektif dan efisien, dari pengamatan yang peneliti lakukan para aparatur di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat telah dapat memanfaatkan sarana tersebut dengan baik

Adapula strategi yang disiapkan oleh pihak Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat untuk merangsang keaktifan masyarakat dalam ikut serta atau partisipatif dalam kebijakan ini , yang mana sesuai dengan wawancara dengan pihak Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, yaitu adalah : *Pertama*, diadakannya form untuk saran dan kritik dan yang bisa dimasukkan kedalam kotak saran. Hal ini dimaksudkan untuk masyarakat agar memberikan saran positif yang dapat membangun kepada pihak Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. *Kedua*, dengan adanya petugas yang bertugas untuk menangani keluhan dan ketidakjelasan pemohon mengenai izin trayek ini. Hal ini diharapkan oleh pihak Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat agar masyarakat mendapat kejelasan mengenai sistem yang berlaku.

Dari pemaparan diatas penulis menarik kesimulan bahwa cara yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat agar masyarakat partisipatif dalam kebijakan ini bisa dibilang baik, hanya tinggal pihak masyarakatnya saja untuk mau terlibat dalam kegiatan kebijakan ini.Masyarakat yang dalam hal ini adalah pemohon pembuatan perizinan trayek adalah penentu kebijakan ini berjalan dengan baik atau sebaliknya. Masyarakatlah yang mempunyai peranan penting dalam perbaikan dan pengembangan kebijakan oleh pihak pemerintah.

Adapula hal yang harus ditingkatkan lagi oleh pihak Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat adalah dengan menambahkan kembali sarana – sarana bagi masyarakat untuk ikut langsung pada proses kebijakan ini guna lebih

meningkatkan lagi kebijakan ini agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyararakat secara lebih baik

4.3.2 Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Dalam Menjalankan Perizinan Trayek Bagi Masyarakat Untuk Mendorong Keikutsertaan Masyarakat

Sebagai salah satu unsur Pemerintah, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat bertugas untuk melaksanakan kebijakan khususnya dalam bidang Lalu Lintas . Kewenangan instansi ini adalah mengawasi terselenggaranya urusan lalu lintas di berbagai daerah yang terdapat di Provinsi Jawa Barat yang terutama adalah masalah perizinan angkutan umum. Dan disamping itu juga kewenangannya adalah melakukan pengujian apakah kendaraan yang akan diberikan izin layak atau tidak untuk beroperasi.

Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat sebagai pemberi pelayanan pembuatan izin trayek, berkewajiban memberikan informasi, arahan, maupun pengujian. Adapun hak dari pihak Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat adalah dapat meluluskan atau tidaknya pemohon izin trayek, sesuai dengan persyaratan maupun prosedur yang telah ditetapkan.

Masyarakan sebagai penerima layanan pembuatan izin trayek, memiliki kewenangan untuk mendapatkan informasi, arahan, dan ujian sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya, sedangkan kewajiban penerima

adalah memenuhi seluruh persyaratan dan melakukan seluruh pengujian kelayakan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

Efektif atau tidaknya kebijakan pelayanan penerbitan izin trayek di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat ditentukan dari banyak atau tidaknya masyarakat yang berperan aktif dalam proses kebijakan ini serta profesionalitas pihak pemerintah selaku pemberi sebuah izin yang mana dalam hal ini adalah izin trayek.Kebijakan yang efektif tersebut ditujukan untuk memperbaiki mutu kehidupan masyarakat yang sadar hukum, tertib dan taat berlalu-lintas. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat menjalankan tugas pokok dan fungsinya dicapai dengan terukur dan ada standar yang jelas, dalam konteks efektif untuk meningkatkan kepekaan masyarakat yang menjadi pemohon akan peraturan perizinan kendaraan umum sebelum beroperasi. Kejelasan perundang – undangan tersebut mengharapkan masyarakat untuk beraspirasi dan mengapresiasi kebijakan tersebut demi terciptanya kebaikan dari kedua belah pihak.

Partisipasi masyarakat pemohon dalam pelayanan pembuatan izin trayek menjadi salah satu indikator penting atau ciri-ciri eksistensi sistem pelayanan yang demokratis. Partisipasi menciptakan sesuatu yang penting partisipasi masyarakat di dalam setiap proses pelayanan pembuatan izin trayek menjadikan cerminan berhasil atau tidaknya Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam menjalankan kebijakan pemerintah dan menjadi nilai tambah dimata masyarakat. Partisipasi masyarakat pemohon izin trayek menjadi salah satu prinsip yang dijalankan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat mewujudkan good corporate governance.

Prinsip partisipasi dalam pelayanan pembuatan izin trayek oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat menciptakan upaya dalam mewujudkan good corporate governance. Partisipasi sejalan dengan upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pengguna melainkan sebagai warga negara yang memiliki negara dan sekaligus pemerintahan yang ada di dalamnya. Masyarakat dilibatkan mengenai jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, cara terbaik untuk menyelenggarakan ketertiban dalam hal lau lintas, dan lebih jauh lagi untuk mekanisme dalam mengevaluasi pelayanan publik.

Masyarakat dilibatkan dalam merumuskan berbagai hal yang menyangkut pelayanan publik .Para pemohon baik yang baru memohon izin trayek, maupun yang akan memperpanjang izin akan terlibat langsung , baik sebelum adanya izin maupun dalam proses setelah adanya izin trayek. Petugas juga memberikan pengawasan langsung ke lapangan terhadap keabsahan izin trayek, agar tidak adanya penyalahgunaan izin trayek dan dapat dengan lancar mengoperasikan kendaraannya.

Dalam rangka terus mengawasi dan menegakkan peraturan yang menyangkut perizinan trayek, pemerintah menghimbau masyarakat untuk turut serta dalam pemeliharaan kebijakan ini. Hal ini terlihat dari tergasnya mpetugas yang melihat jika adanya kesalahan izin trayek. Pemerintah menerapkan sanksi bagi para pemilik izin trayek jika terbukti melanggar ketentuan yang menyangkut perizinan trayek tersebut.

Sanksi ini bersifat akumulatif. Para operator angkutan yang pernah melakukan pelanggaran serupa pada tahun sebelumnya terancam sanksi yang lebih berat. Pemerintah akan membekukan izin trayek satu perusahaan jika telah berkali-kali melanggar dan tidak mengindahkan himabauan atau teguran dari pihak pemerintah.

Menurut hasil wawancara dengan pihak Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat mengatakan bahwa pemilik izin trayek akan diberikan sanksi jika terbukti angkutan umum yang izin trayek nya sudah tidak berlaku atau harus diperpanjang. Pemerintah juga menekankan kepada masyarakat , yaitu pemilik izin trayek untuk seharusnya berpartisipasi secara positif mengenai pemeliharaan izin trayek ini, atau bisa dikatakan bahwa masyarakat harus memiliki kesadaran tanpa harus terlebih dahulu diberikan teguran atau sanksi.

Penulis berkesimulan dari hasil wawancara yang dilakukan bahwa pihak pemerintah, yang mana dalam hal ini adalah Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat sudah melakukan cara yang baik dalam menarik masyarakat dalam aktif dalam memelihara izin trayek ini, dan juga sekaligus sebagai langkah untuk mencapai keberhasilan sebuah kebijakan yang dilakukan oleh instansi negara yang berhubungan dengan pelayanan publik. Pihak Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat mengharapkan dengan adanya sanksi – sanksi yang berlaku, maka akan menaikkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk ikut serta dalam berbagai kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah.

Hal serupa juga terlihat dari hasil wawancara kepada masyarakat luas yang mengatakan bahwa pihak dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat tidak segan – segan untuk menegur bahkan membekukan izin trayek dari pemohon apabila terjadi kecurangan atau penyalahgunaan izin trayek. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat juga sering meninjau kembali kelayakan kendaraan umum yang beroperasi. Jika terbukti bahwa adanya ketidaklayakan atauy penyalahgunaan, maka pihak Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat akan menyuruh kepada pemilik angkutan umum memperbaiki kelayakann kendaraan umum tersebut , atau juga memperpanjang izin trayek yang telah habis jangka waktunya.

Dari berbagai keterangan diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa cara yang dilakukan pihak pemerintah, yaitu Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat sebagai penerbit izin trayek sudah secara optimal mengajak masyarakat untuk ikut dalam proses kebijakan ini. Pihak Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat menyerahkan secara penuh soal perbaikan, perkembangan angkutan yang telah diberi izin, maupun keberlakuan izin trayek ini kepada masyarakat, yang artinya pihak Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat menginginkan masyarakat mengambil peranan untuk ikut berpartisipasi dalam kebijakan ini.

Namun ada juga hal yang harus dibenahi oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat mengenai keterlibatan masyarakat ini, yaitu menyiapkan petugas – petugas diberbagai titik untuk mengawasi angkutan umum yang memiliki trayek, sehingga semua kawasan akan merasa diawasi, dan juga tentunya akan ada kontribusi positif dari masyarakat jika merasa terawasi.

Dan juga berbagai cara yang dilakukan pihak pemerintah, yang mana dalam hal ini Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat tidak akan berjalan secara optimal jika dari pihak masyarakatnya sendiri tidak ingin berkontribusi atau berpartisipasi dalam meningkatkan program kebijakan pemerintah ini.