

**KOMUNIKASI DAN KOORDINASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN UMUM
BIDANG ANGKUTAN DI DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA PEKANBARU**

Oleh:

Lilla Mardhatillah

Email : septemberlila06@gmail.com

Dosen Pembimbing: Prof. Dr. H. Sujianto, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Panam JL.H.R.Soebrantas Km. 12,5 Simp.Baru Pekanbaru 28293,
Telp/fax (0761)63277

Abstract

The research to describe the communication and coordination of the department of transportation made in improving service in the field of urban transportation. The focus of this issue see how the mechanisms that have been carried out the transportation department and the traffic unit in communication and coordination. Are there any barriers in communication and coordination that has been done, can be searched appropriate recommendations to address these issues. In Pekanbaru mayor regulation number 17 of 2008 about the details of functions and working procedures of the Department of Communication and Information neighbor explained that where the public service, especially for the field of public transport. One of the points of Mayor Regulation Number 17 of 2008 which lead and coordinate all activities of the officers and staff offices. That in conducting the affairs of government in serving the public need for communication and coordination between the Department of Transportation is Information Communication and Traffic unit pekanbaru city.

This research using Fayol, Koontz and O'Donnell theory, where in it there are four indicators: 1. Communication. 2. Cooperation. 3. Division of tasks. 4. Conference and meeting. The type of research is qualitative research with descriptive methods, its purpose is to analyze and describe the communication and coordination of transport sector provision of public services.

The results of research in the field stating that the communication and coordination has been carried out the transportation department and the traffic unit has not been optimal. In coordinating the transportation department should pay more attention to implementation of the objectives, so that meeting participants receive appropriate guidance to the creation of two-way communication. Coordination is still constrained by problems such as communications made ineffective, coordination has not been implemented, so that between those who give and receive the policy are not well coordinated.

Key words: Communication, Coordination, Public Service

PENDAHALUAN

Pertumbuhan penduduk adalah salah satu faktor yang mempengaruhi berkembangnya suatu perkotaan. Kecenderungan meningkatnya jumlah penduduk di daerah perkotaan disebabkan adanya urbanisasi dan tingkat kelahiran yang tinggi. Semakin banyak jumlah penduduk semakin banyak jenis kebutuhan yang harus dipenuhi oleh kota-kota yang sedang berkembang. Salah satu fungsi pemerintah kota adalah menciptakan pelayanan umum dipertanian.

Menurut pasal 1 ayat 1 UU no. 25 tahun 2009 yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan umum.

Angkutan merupakan elemen penting dalam perekonomian karena berkaitan dengan distribusi barang, jasa, dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota. Dalam kehidupan sehari-hari masyarakat sangat membutuhkan angkutan untuk melewati yang akan dituju. Angkutan merupakan sarana untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain yang dikehendaki, atau mengirim barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Realita angkutan dari kota-kota besar di Indonesia sudah menunjukkan kerumitan persoalan angkutan. Kerumitan persoalan itu menyatu dengan variabel pertambahan jumlah penduduk yang terus meningkat, jumlah kendaraan angkutan yang bertambah melebihi kapasitas jalan, kemacetan jalan yang semakin meningkat, manajemen transportasi yang belum berfungsi secara optimal, pelayanan umum yang belum efektif dan efisien dan perilaku masyarakat yang masih mengabaikan peraturan berlalu lintas di jalan raya.

Penyelenggaraan pelayanan umum harus dilakukan dengan efisien dan efektif. Mengingat pentingnya penyelenggaraan pelayanan umum diperlukan peranan pemerintah sebagai regulator dalam mengatur, membina dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan umum. Dari pernyataan tersebut terlihat bahwa pemerintah memegang peranan penting sebagai penyelenggara pelayanan umum. Sistem pelayanan umum sendiri merupakan sistem yang rumit, terdapat subsistem yang saling berkaitan satu dengan lainnya yaitu pemerintah kota sebagai pembuat aturan, pihak swasta sebagai penyedia layanan angkutan kota dan masyarakat sebagai pengguna layanan angkutan. Agar terselenggaranya pelayanan yang baik, maka pemerintah kota dalam hal ini Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika sebagai pemegang kewenangan dibidang perhubungan khususnya di bidang pelayanan umum. Dengan demikian Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika memiliki kewenangan mengatur dan mengambil kebijakan tentang permasalahan angkutan umum.

Masalah angkutan merupakan masalah yang terjadi hampir di setiap kota di Indonesia, terutama di kota pekanbaru. Permasalahan dalam konteks pelayanan untuk angkutan umum di kota pekanbaru saat ini adalah :

1. Rendahnya tingkat layanan angkutan umum; dalam banyak aspek tingkat pelayanan angkutan umum saat ini sangat rendah seperti; tidak tepat waktu dan kondisi angkutan yang tidak sesuai dengan standarnya.
2. Ketidaknyamanan dalam angkutan sering terjadi seperti barang-barang yang melebihi kapasitas, tempat duduk yang tidak memadai dan keterampilan sopir yang kurang baik.
3. Banyak truk yang bermuatan besar melintasi jalan raya sehingga jalan

yang dilintasi rusak hal ini membuat pengendara merasa tidak nyaman berkendara di jalan raya.

4. Masih terdapat travel liar yang tidak memiliki izin, sehingga travel yang resmi merasa dirugikan oleh travel liar tersebut. Ini dikarenakan kurang pemantau razia yang dilakukan oleh pihak Dishubkominfo dan satlantas.
5. Komunikasi dan Koordinasi antara dinas perhubungan dan satuan lalu lintas belum berjalan optimal, ini membuktikan masih kurangnya pelayanan yang diberikan

Melihat dari kondisi pelayanan angkutan umum di kota pekanbaru yang mengalami banyak permasalahan, perlu disadari akan pentingnya peningkatan pelayanan umum secara aman dan nyaman bagi pengguna angkutan secara efisien dan efektif. Agar terwujudnya suatu pelayanan yang aman dan nyaman dibutuhkan kerjasama dengan pihak-pihak lainnya yang terkait, karena dalam penyediaan pelayanan umum suatu organisasi tidak dapat bekerja sendiri. Secara fungsional diperlukan koordinasi antara Dinas Perhubungan Komunikasi Informatika dan pihak-pihak yang terkait. Guna mendukung pelayanan umum agar terhindar dari tumpang tindih pekerjaan, kekacauan dan percekocokan diperlukan komunikasi dan koordinasi yang baik. Komunikasi dan koordinasi penyelenggaraan pelayanan umum harus dilakukan tidak hanya secara internal dalam masing-masing lembaga penyelenggaraan pelayanan umum, maupun secara eksternal antar lembaga tersebut, artinya dilakukan komunikasi dan koordinasi secara menyeluruh. Bila penyelenggaraan kegiatan pelayanan umum dilakukan secara terkoordinasi, maka diharapkan terwujudnya sistem pelayanan yang efektif dan efisien.

Dalam peraturan walikota pekanbaru nomor 17 tahun 2008 tentang rincian tugas

fungsi dan tata kerja Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi menjelaskan tentang pelayanan umum yang dimana di khususnya untuk dibidang angkutan umum. Salah satu poin dari Peraturan Walikota nomor 17 tahun 2008 yaitu memimpin dan mengkoordinasi seluruh kegiatan aparat dan staff dinas. Bahwa dalam melaksanakan urusan pemerintah dalam melayani publik perlu adanya koordinasi yaitu antara Dinas Perhubungan Komunikasi Informatika dan satuan Lalu Lintas. Pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi dan Satuan Lalu Lintas adalah merupakan instansi eksternal, sedangkan untuk internal Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi berkoordinasi dengan para staff dinas.

Penyelenggaraan pelayanan umum dapat tercapai jika koordinasi atau kerja sama yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi dan Satuan Lalu Lintas berjalan dengan baik tanpa hambatan dalam berkomunikasi, karena dalam berkomunikasi antar pihak satu dengan pihak lainnya maka koordinasi atau kerja sama yang dilakukan berjalan dengan efektif.

Adapun tugas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi dan Satuan Lalu Lintas tersebut merupakan hasil wawancara yang peneliti peroleh dari Dinas Perhubungan Komunikasi Informatika yaitu Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika adalah pemberi keputusan yang mana mereka memiliki peran yang sangat penting artinya Dishubkominfo adalah koordinator yang berhak memberi keputusan dan kewenangan dalam permasalahan angkutan. Sedangkan Satlantas adalah pelaksana atau implementor keputusan yang diberikan langsung oleh Dishubkominfo, artinya satlantas adalah sebagai yang mengkoordinasikan dalam menjalankan keputusan kewenangan yang telah diberikan.

METODE DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini mengandalkan hasil wawancara dan dokumentasi antara peneliti dengan informan, teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah wawancara. Data sekunder diperoleh dari data dokumentasi yang dilakukan untuk menelaah data-data berupa peraturan daerah yang berlaku serta arsip-arsip yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian ini juga melakukan telaah pustaka bersumber dari teori-teori atau konsep yang berasal dari buku teks, jurnal, skripsi yang berkaitan dengan penelitian yang menjadi acuan dalam kerangka teori peneliti. kemudian data diolah melalui pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Komunikasi dan Koordinasi Penyelenggaraan Pelayanan Umum Bidang Angkutan di Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Pekanbaru

Koordinasi dimaksudkan sebagai usaha menyatukan kegiatan-kegiatan dari satuan-satuan unit organisasi, sehingga organisasi bergerak sebagai kesatuan yang bulat guna melaksanakan seluruh tugas organisasi untuk mencapai tujuannya. Koordinasi memainkan peranan yang penting dalam merumuskan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab. Penataan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam kesatuan organisasi sekaligus melahirkan jaringan-jaringan hubungan kerja/komunikasi yang diperlukan oleh organisasi. Jaringan hubungan kerja tersebut berbentuk pusat pengambilan keputusan dalam organisasi. Jaringan kerja/organisasi ini perlu dipelihara dan diusahakan supaya terhindar dari berbagai rintangan yang mungkin timbul dan dapat merusak keseluruhan proses hubungan kerja/komunikasi dan

koordinasi, yang pada akhirnya membawa organisasi tersebut kedalam suatu situasi yang tak berfungsi (disfungsional). Dalam suatu organisasi yang tidak berfungsi, tidak dapat diharapkan adanya tindakan, langkah dan sikap yang terpadu serta serasi dari para pejabat pengambil keputusan dari para pelaksana, berkotak-kotaknya tugas dan fungsi sebagai akibat tidak jalannya koordinasi, berarti organisasi tidak akan berjalan secara efektif dan efisien.

Dalam melaksanakan segala tugas yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan umum ini adalah aparat yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan, lalu lintas dan angkutan jalan ini yaitu Dinas Perhubungan yang harus mampu dan mengurus segala urusan rumah tangganya sendiri yang mana segala pertanggungjawaban sepenuhnya diberikan langsung kepada Walikota, guna menjalankan urusan pemerintahan mengenai penyelenggaraan pelayanan umum, lalu lintas dan angkutan jalan.

Penyelenggaraan pelayanan publik/pelayanan umum berdasarkan organisasi yang menyelenggarakan pelayanan public/pelayanan umum dapat dibedakan menjadi 2, yaitu:

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat
2. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi yang dapat dibagi dua yaitu:
 - a. Bersifat primer
 - b. Bersifat sekunder

Perbedaan diantara ketiga jenis pelayanan publik tersebut sebagai berikut:

1. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh organisasi privat adalah pelayanan organisasi yang memberi penyediaan barang/jasa public yang diselenggarakan oleh swasta. Contoh:

- bioskop, rumah makan, dan perusahaan angkutan swasta.
2. Pelayanan public yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer adalah semua pelayanan yang penyediaan barang/jasa di selenggarakan oleh pemerintah, dalam hal ini pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara, sehingga pengguna jasa/klien mau tidak mau pasti memanfaatkannya. Contoh: pelayanan perijinan, pelayanan dikantor imigrasi, dan pelayanan kehakiman.
 3. Pelayanan public yang diseleggarakan pemerintah yang bersifat sekunder adalah penyediaan jasa public yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi pengguna tidak harus menggunakannya, karna adanya beberapa penyelenggara pelayanan swasta. Contoh : program asuransi tenaga kerja, pelayana pendidikan, pelayanan kesehatan.
- Komunikasi dan koordinasi penyelenggaraan pelayanan umum yang optimal tidak terlepas dari peran atasan sebagai pengarah dan pembinaan. Dimana pengarahan dan pembinaan merupakankan salah satu poin penting dalam fungsi manajemen untuk menjamin agar pelaksanaan kinerja berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Peninjauan juga memberikan kontribusi dalm hal ini dimana, melalui peinjauan dapat diawasi sejauh mana penyimpangan, penyalahgunaan, kebocoran, penyelewengan dan lain-lain kendala yang akan terjadi dimasa yang akan datang.

Pelaksanaan peninjauan pelayanan publik ini juga membantu untuk megetahui apakah pelaksanaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan atau tidak dan untuk mengetahui kesulitan-kesulitan apa saja yang dijumpai oleh para pelaksana agar kemudian diambil langkah-langkah perbaikan. Dengan adanya peninjauan maka tugas pelaksanaan dapatlah

diperingat oleh karena para pelaksana tidak mungkin dapat melihat kemungkinan-kemungkinan kesalahan yang dibuatnya dalam kesibukan kesibukan sehari-hari.

Menurut **Moenir (2001 : 44-51)**, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintahan perlu mewujudkan hal-hal sebagai berikut :

1. Adanya kemudahan dalam kepengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Komunikasi dan koordinasi penyelenggaraan pelayanan umum khususnya di bidang angkutan lebih memfokuskan kepada pelayanan izin trayek angkutan. Dalam pelayanan izin trayek yang di keluarkan oleh bidang angkutan mempunyai persyaratan untuk memenuhi izin trayek tersebut. Yang mana disebutkan dalam pasal 37 dari peraturan daerah nomor 02 tahun 2009 untuk memperoleh izin trayek wajib memenuhi persyaratan administrasi dan persyaratan teknis.

Komunikasi dan Koordinasi dalam penelitian ini didefenisikan sebagai suatu usaha kerja sama beberapa Badan, Unit,

Istansi yang secara fungsional dalam pelaksanaan tugas tertentu yang saling berkaitan sehingga perlu penyatuan dalam penyelesaian tugas. Koordinasi sangat dibutuhkan oleh para pegawai, sebab tanpa adanya koordinasi setiap pegawai tidak mempunyai pegangan mana yang harus diikuti, yang akhirnya akan merugikan organisasi itu sendiri. Untuk itu koordinasi sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi.

Adapun manfaat dari koordinasi yang baik dalam suatu organisasi yaitu :

1. Koordinasi dapat menghilangkan perasaan atau suatu pendapat bahwa satu bagian atau jabatannya merupakan yang paling penting
2. Koordinasi dapat mengakibatkan timbulnya sinkronisasi antar satu bagian dengan bagian yang lainnya.
3. Koordinasi dapat menimbulkan kesadaran diantara bagian untuk saling bekerja sama.
4. Koordinasi dapat menjamin adanya kesatuan langkah antar bagian.

Dalam penelitian ini yang mengkaji tentang Pelaksanaan Koordinasi Penyelenggaraan Pelayanan Umum Bidang Angkutan Di Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Pekanbaru, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh *Fayol, Koontz Dan O'donnell* yang mengatakan bahwa koordinasi yang baik itu dapat dilihat dari :

1. Komunikasi
2. Kerjasama
3. Pembagian Tugas
4. Pertemuan dan Rapat

Untuk membahas masing-masing indikator dari variable Pelaksanaan Koordinasi Penyelenggaraan Pelayanan Umum Bidang Angkutan Di Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Pekanbaru, penulis menggunakan wawancara yang dilakukan langsung kepada informan. Pertanyaan-pertanyaan didalam variabel ini menyangkut tentang Pelaksanaan Koordinasi Penyelenggaraan Pelayanan Umum berdasarkan indikator-

indikator yang telah dikemukakan pada Bab I.

1. Komunikasi

Koordinasi sangatlah diperlukan suatu komunikasi yang lancar antara dinas perhubungan komunikasi informatika dan satuan lalu lintas agar terjalin suatu hubungan kerja sama yang harmonis guna kelancaran komunikasi dan koordinasi penyelenggaraan pelayanan umum guna kepentingan bersama. Komunikasi yang baik dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga pihak-pihak tersebut dapat bekerja dengan nyaman tanpa adanya persaingan maupun diskriminasi lembaga. Dalam berkoordinasi Dinas Perhubungan dan Satlantas melakukan komunikasi yang tidak tetap, komunikasi yang lakukan biasanya jika keadaan sudah tidak bisa dikendalikan oleh satu instansi atau sepihak. Jika dilapangan tidak memungkinkan untuk rapat sebelum terjun kelapangan maka dinas perhubungan dan satlantas hanya berkomunikasi melalui telepon saja.

Komunikasi dapat membantu pelaksanaan perencanaan yang telah dibuat oleh tim terpadu. . Dimana komunikasi merupakan alat untuk memperlancar kegiatan koordinasi yang dilakukan oleh pihak terkait. Berikut beberapa indikator dari komunikasi.

2. Kerja sama

Kerjasama merupakan proses hubungan antara yang satu dengan yang lain yang mempunyai tugas dan tujuan yang sama. Kerjasama pada dasarnya merupakan bentuk penyelesaian tugas yang dilakukan secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam kerjasama dibutuhkan adanya saling pengertian dari personil yang bertugas maupun antara instansi terkait. Dalam melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan umum diperlukan kerja sama yang baik.

3. Pembagian tugas

Pembagian tugas merupakan pemecahan tugas yang sedemikian rupa sehingga tugas yang diberikan bisa dilaksanakan di lapangan. Pembagian tugas harus mengarah kepada keadilan yang mencerminkan distribusi yang relevan untuk menerima penghargaan dan keputusan dimana dalam hal ini dapat mempengaruhi penampilan percaya diri dan kreatifitas kerja. Idealnya pembagian tugas dalam suatu organisasi didasarkan kepada prinsip pemerataan, artinya adalah ideal sekali apabila tugas-tugas yang harus dilakukan oleh satuan-satuan kerja dibagi sedemikian rupa sehingga beban tugas dari semua kerja menjadi ringan dan dapat merata.

Adapun tugas dari kedua instansi ini adalah sebagai berikut,

1. Dinas Perhubungan sebagai fasilitator dan pemberi keputusan dimana mereka memiliki peran yang sangat penting dalam mengatasi kemacetan.
2. Satlantas sebagai penggerak atau implementor keputusan yang diberikan Dinas Perhubungan dimana mereka berkoordinasi untuk meminimalisir angka kemacetan yang bereda di Kota Pekanbaru

4. Pertemuan dan rapat

Rapat adalah suatu pertemuan organisasi yang resmi dengan tata tertib yang agak mengikat. Sehingga keputusan-keputusan yang ditetapkan dalam rapat tersebut bersifat mengikat. Pertemuan melalui rapat antara instansi terkait berfungsi sebagai sarana membahas dan memecahkan masalah yang dihadapi dan usulan-usulan dari tim dapat disampaikan sebagai bahan untuk mempertimbangkan bagi tim dalam menjalankan tugas.

Rapat juga berguna agar hubungan antara anggota tim terpadu tercipta

hubungan yang terkait dan jelas secara keseluruhan yang dapat mendorong terjadinya koordinasi yang baik. Selain itu dengan adanya pertemuan melalui rapat-rapat juga dapat mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan untuk mendapatkan informasi dan data mengenai indikator melakukan hubungan komunikasi, maka dapat dilihat dari hasil wawancara sebagai berikut

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi dan koordinasi penyelenggaraan pelayanan umum

Telah diketahui sebelumnya bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pelayanan umum. Ada beberapa faktor yang berhubungan erat dan mempengaruhi pelaksanaan koordinasi menurut **melayu hasibuan (2006:90)** Setelah penulis melakukan serangkaian kegiatan berupa observasi dan wawancara, maka penulis akan menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pelayanan umum. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pelayanan umum, berikut penjelasannya :

1. Perencanaan

Perencanaan adalah sejumlah keputusan mengenai keinginan dan berisi pedoman pelaksanaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan itu. Semakin baik dan terperinci rencana maka akan semakin mudah melaksanakan koordinasi. Jika hubungan terencana jangka panjang dan jangka pendek terintegrasi dengan baik maka penerapan koordinasi akan lebih mudah.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah proses penentuan pengelompokkan dan pengaturan bermacam-macam aktifitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktifitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktifitas

tersebut. Jika pengorganisasian baik maka pelaksanaan koordinasi akan lebih mudah

3. Pengisian jabatan

Pengisian jabatan yaitu kegiatan memperoleh karyawan yang efektif untuk yang akan mengisi jabatan kosong pada suatu organisasi. Hal ini hal-hal yang harus dilakukan dalam pengisian jabatan yaitu :

- a. Pengadaan
- b. Penarikan
- c. Seleksi penempatan, dan
- d. Pemberhentian karyawan.

4. Pengarahan

Pengarahan adalah usaha untuk semua kelompok mau bekerjasama secara ikhlas dan bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian. Pokok masalah dalam pengarahan ini adalah tingkah laku manusia, hubungan manusiawi, komunikasi dan kepemimpinan. Pengarahan merupakan faktor penting dan paling dominan dalam merealisasi tujuan untuk dimulai. Penetapan pengarahan cukup rumit dan kompleks karena tidak dapat dikuasai sepenuhnya. Hal ini disebabkan karena mereka adalah makhluk hidup yang punya pikiran, perasaan, harga diri, dan lain sebagainya.

5. Pengendalian

Pengendalian adalah pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan agar rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan organisasi dapat terselenggara. Pengendalian berkaitan erat dengan perencanaan dan pengarahan karena :

- a. Pengendalian harus terlebih dahulu direncanakan dan diarahkan
- b. Pengendalian baru dapat dilakukan jika ada rencana yang sudah diarahkan untuk pelaksanaannya.

KESIMPULAN

Komunikasi dan Koordinasi penyelenggaraan pelayanan umum bidang angkutan sudah berjalan dengan cukup baik. Walaupun dalam pelaksanaannya masih ada koordinasi yang dilakukan belum maksimal dikerjakan. Salah satu pelayanan umum di bidang angkutan adalah izin trayek. Dalam peraturan daerah no 2 tahun 2009 pasal 34 yang mana telah dicantumkan mekanisme persyaratan pembuatan izin trayek, sehingga para sopir angkutan umum dapat mengurus izin trayek sesuai dengan perda yang telah dibuat. Tapi masih banyak pelanggaran yang tidak memiliki izin trayek tersebut.

Salah satu komunikasi dan koordinasi yang belum berjalan optimal adalah kegiatan rapat atau pertemuan dan pembagian tugas. Karena dalam koordinasi yang dilakukan, rapat koordinasi jarang sekali dilakukan dan tidak memiliki jadwal tetap. Dan juga pembagian tugas yang kurang jelas antara kedua instansi yaitu Dinas Perhubungan dan Satlantas. Padahal dengan adanya rapat-rapat yang dilakukan dapat memunculkan ide-ide atau gagasan baru. Jika pembagian tugas jelas maka tidak akan terjadi tumpang tindih pekerjaan antara kedua instansi untuk melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan umum.

SARAN

Koordinasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dan Satlantas sudah cukup baik, sehingga diberikan saran-saran sebagai bentuk masukan, dan memberikan kejelasan pembagian tugas setiap anggota terhadap dua instansi sehingga tidak adanya kendala dalam melaksanakan tugas dilapangan. Tidak hanya itu pertemuan dan rapat seharusnya dilakukan secara rutin dan terjadwal sehingga masalah bisa teratasi. Dengan adanya pertemuan rapat maka masalah yang diatasi dapat di selesaikan.

Perlu ditinjau kembali khususnya bagi kedua instansi pemerintah daerah

dalam melayani kepentingan masyarakat daerah dan perlunya profesionalitas dan komitmen atasan untuk satu tujuan yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam komunikasi dan koordinasi masih banyak sekali koordinasi antara dinas perhubungan satlantas yang belum terlaksana secara maksimal. Adanya penambahan anggota dimana hal ini dilakukan untuk mengatasi kekurangan anggota dilapangan, dan ditambahnya hal ini bertujuan untuk meringankan tugas.

Dinas perhubungan dan satlantas lebih memerhatikan kembali aspek petunjuk komunikasi dan koordinasi penyelenggaraan pelayanan umum dalam melaksanakan koordinasi agar anggota rapat mendapatkan arahan yang tepat guna terciptanya komunikasi dua arah. Penggunaan sarana evaluasi dalam berkoordinasi yaitu menerbitkan surat resmi keputusan bersama guna mewujudkan kesepakatan antara pihak yang melakukan koordinasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Brantas, 2009, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Alfabeta.
- Cangara, Hafied. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Efendy, Onong Uchana. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung:Remaja Rosda Karya
- Handoko, T. Hani 2001. *Management Edisi 2*. BPFE. Yogyakarta
- Handayaniingrat.Soewarno,2002, pengantar study ilmu administrasi dan manajemen. Jakarta
- Hasibuan, H. Melayu. 2006. *Manajemen*.PT. Bumi Aksara : Jakarta
- Handoko, T. Hani 2003. *Management Edisi 2*. BPFE. Yogyakarta
- Hasibuan, Melayu S.P. 2007. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi kedua, Jakarta: Bumi Aksara
- Handayaniingrat.Soewarno,2002, pengantar study ilmu administrasi dan manajemen. Jakarta
- Manullang. 2001. *Dasar-dasar Manajemen*.Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Kasim, Iskandar. 2005. *Manajemen Perubahan*. CV Bandung. Alfabeta
- Kencana, Inu S. 2006. *Ilmu Administrasi Negara Publik edisi revisi*. Rineka Cipta : Jakarta
- Marnis. 2008. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru: Unri Press
- Rivai. 2005, *kepemimpinan dan perilaku organisasi*, PT. Raja Grafindo Persada: jakarta
- Siagian, Sondang P, 2001. *Manajemen sumber daya manusia*. Cetakan ketujuh. Jakarta: Bumi aksara Bumi aksara
- Sutarto. 2002, *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press.
- Tangkilisan. 2004. *Kebijakan dan Manajemen Otonomi daerah*, Lukman Offset, Yogyakarta:
- Terry, GR, 2006 *Azas-Azas Manajemen*. Jakarta: Gramedia.
- Wiludjeng, Sri SP. 2007. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sutarto. 2002, *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.

Wursanto. 2003. Dasar-Dasar Ilmu
Organisasi. Yogyakarta: Andy

Dokumentasi

Peraturan Walikota Pekanbaru No 17
Tahun 2008 Tentang rincian Tugas,
Pokok, dan Fungsi Dinas
Perhubungan, Komunikasi, dan
Informatika