

STUDI PELAYANAN PERIZINAN ANGKUTAN KOTA JENIS OPLET DI KOTA PEKANBARU TAHUN 2015-2016

Oleh : **Christian Hamonangan Simamora**

Email : Tianhatra69@gmail.com

Pembimbing : Drs. H. Ishak, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 288293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Implementing services is one form of implementation of local government authority, because in this case local governments have the authority and institutions to regulate it, including the authority associated with the budget. In this case, the Department of Transportation of Communications and Informatics Pekanbaru Municipality has the authority to provide the best service to every compulsory test vehicle operated in Pekanbaru City including Transportation City type Oplet.

Any public transport carrying the transport of persons and / or goods shall have a license in the form of contract documents and or electronic cards consisting of a decree, statement letter, and a supervisory card. Transport City of oplet type in Pekanbaru City still far behind. Oplet in Pekanbaru City many of which are not feasible road but still operate. Lack of good service licensing system provided by the Department of Transportation Communications and Informatics Pekanbaru City became one of the reasons oplet owners are reluctant to take care of extension permit. The purpose of this study to determine the form of licensing services to public transportation type oplet implemented by the Department of Transportation Communications and Informatics Pekanbaru City.

The concept of theory that researchers use is the Ministry. This research uses qualitative approach with descriptive method. In data collection, researchers used interview techniques, documentation and observation.

The results of the authors of the study is the licensing service of the city of oplet type transportation in Pekanbaru City has not run optimally and still there are unscrupulous people who utilize licensing services to get more money than the set fee.

Keywords: Service, Licensing

Pendahuluan

Angkutan merupakan salah satu faktor penunjang bagi perkembangan bidang perekonomian di Kota Pekanbaru yang strategis. Kota Pekanbaru menjadi pintu gerbang utama penghubung dari dan menuju Sumatera Barat, Jambi, Medan, Pulau Jawa melalui Trans Sumatera serta lintas timur, dan Singapura/Malaysia melalui Batam. Penggambaran sistem transportasi dalam hal ini dibatasi pada angkutan darat saja, dan lebih khusus lagi angkutan perkotaan di dalam wilayah Pekanbaru. Sistem angkutan darat di Kota Pekanbaru meliputi keadaan sistem jaringan jalan, angkutan umum dan terminal. Pengelolaan lalu lintas dan angkutan jalan merupakan kewenangan Pemerintah Daerah yang notabene merupakan perpanjangan tangan Pemerintah Pusat

Melaksanakan pelayanan merupakan salah satu bentuk pelaksanaan otoritas pemerintah daerah, karena dalam hal ini pemerintah daerah mempunyai kewenangan dan kelembagaan untuk mengatur itu, termasuk kewenangan yang berhubungan dengan anggaran. Dalam hal ini, pemerintah daerah mempunyai dinas provinsi yang dapat melaksanakan beberapa tugas unit-unit dekosentrasi dan unit desentralisasi yang sejenis dan disesuaikan dengan kewenangan dan beban tugasnya.

Dalam hal ini, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru mempunyai otoritas untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap setiap kendaraan wajib uji yang dioperasikan di Kota Pekanbaru termasuk Angkutan Kota jenis Oplet. Pada abstrak Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 9 Tahun 2012 tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor disebutkan bahwa retribusi daerah dan biaya pelayanan pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika merupakan sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintahan

dan pembangunan dalam rangka otonomi daerah yang luas, nyata serta bertanggung jawab.

Pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan memeriksa bagian-bagian atau komponen-komponen kendaraan bermotor dalam rangka pemenuhan persyaratan teknis dan layak jalan. Dalam Undang-Undang Nomor 29 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan tepatnya pada pasal 173 ayat 1 menerangkan bahwa: "Perusahaan Angkutan Umum yang menyelenggarakan angkutan orang dan/atau barang wajib memiliki izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek, dan izin penyelenggaraan angkutan barang khusus dan alat berat".

Hal ini menandakan bahwa setiap angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dan atau barang harus memiliki izin yang berupa dokumen kontrak dan atau kartu elektronik yang terdiri atas surat keputusan, surat pernyataan, dan kartu pengawasan. Tentunya izin-izin tersebut diberikan setelah dilakukannya pengujian kelayakan kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Daerah dan dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor (UPTD PKB) setempat.

Pelayanan yang diberikan merupakan upaya untuk menjaga keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam berlalu lintas. Salah satu contoh adalah banyaknya jumlah Angkutan Kota jenis Oplet yang tidak memperpanjang izin operasinya karena berbagai alasan. Pelayanan Perizinan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan merupakan bentuk upaya dari Pemerintah dalam menjaga keamanan, kenyamanan dan tertib lalu lintas. Dengan adanya izin yg dikeluarkan Dinas Perhubungan berarti Oplet tersebut sah dinyatakan masih layak untuk beroperasi sehari-harinya dan aman untuk digunakan oleh pengemudi dan masyarakat pengguna jasa Oplet.

Tabel 1.1

**Jumlah perusahaan dan armada
angkutan kota jenis Oplet di Kota
Pekanbaru Tahun 2015-2016**

No	Nama Perusahaan	Nama Pemilik	Menurut Izin	Realisasi	Sisa
1	PT. Ratu Tiga Saudara	Asmawati Taher	101 unit	18 unit	83 unit
2	PT. Riau Citra Semesta	Syahril Sulaiman	586 unit	148 unit	438 unit
3	Koperasi Riau Mandiri	Jon Hendra	920 unit	285 unit	635 unit
4	PT. Kupang Surya Trans	Rustam	262 unit	92 unit	170 unit
Jumlah			1869 unit	543 unit	1326 unit

Sumber : Dishubkominfo Kota Pekanbaru, 2017

Dari data diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2016 hanya ada 543 unit yang masih memiliki izin yang layak untuk beroperasi dari yang totalnya ada 1869 unit. Sementara 1326 unit sisanya tidak memiliki izin beroperasi lagi. Dari 1326 unit sisa tersebut diketahui masih ada yang diam-diam beroperasi tanpa memiliki izin atau tidak memperbarui izin untuk beroperasi dengan berbagai alasan. Dinas Perhubungan yang memiliki kewenangan memberikan izin hanya bisa menindak oplet yang masih beroperasi namun tidak memiliki izin/memperpanjang izin tersebut ketika ada operasi gabungan dengan pihak kepolisian.

Tabel 1.2

**Daftar Pelanggaran Lalu Lintas Tahun
2015-2016**

No	Jenis Pelanggaran	Tahun	
		2015	2016
1	Parkir / Rambu – rambu	3	
2	Persyaratan Teknis / Laik Jalan		
3	Tidak Memiliki Bukti Lulus Uji	45	56
4	Izin Usaha Angkutan		
5	Izin Operasi		
6	Kaca Filem		
7	Dispensasi Kelas Jalan		
8	Speaker		
9	Izin Trayek	2	19
10	Menaikan dan Menurunkan Penumpang diluar Terminal	1	
11	Argo		
12	Penyimpangan Izin Pariwisata		
13	Penyimpangan Izin Operasi		
14	Penyimpangan Izin Trayek		
Jumlah		51	75

Sumber: Dishubkominfo Kota Pekanbaru, 2017

Dari data diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2015 ada 51 jumlah pelanggaran dan pada tahun 2016 masih ada 75 jumlah pelanggaran yang ditemukan ketika ada razia gabungan yang dilakukan pihak Dinas Perhubungan dengan pihak Kepolisian. Dari data tersebut bisa kita lihat bahwa terjadi peningkatan jumlah pelanggaran dari tahun 2015 ke tahun 2016 sebanyak 24 jumlah pelanggaran. Pada kenyataannya, masih cukup banyak dijumpai oplet yang melakukan pelanggaran namun tidak terjaring razia yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dan pihak Kepolisian dengan bermain kucing-kucingan dengan petugas.

Tabel 1.3 Persyaratan Layak Jalan Kendaraan Bermotor

No	Aspek Pengujian	Alat Penguji	Ambang Batas Laik Jalan
1.	Kandungan emisi gas buang CO, HC dan ketebalan asap	<i>Gas Analyzer and smoke tester</i>	Konsentrasi CO 4,5% HC 1200 ppm dan ketebalan asap 50%
2.	Kemampuan pancar dan arah sinar lampu utama	<i>Head Light tester</i>	Kemampuan pancar utama serendah-rendahnya 12.000 candela. Deviasi penyinaran ke kanan 0,32' (10 cm/10 m) dan ke kiri 1,09' (20 cm/ 2 m).
3.	Penyimpangan arah kincup roda depan.	<i>Slide Slip Tester</i>	Kincup roda depan ditentukan sebesar -5 mm permenit dengan kecepatan 5 km per jam.
4.	Efisiensi dan penyimpangan rem	<i>Brake tester</i>	Efisiensi rem utama sebesar 50 % kali berat kendaraan, efisiensi rem parkir 16 % kali berat kendaraan. Penyimpangan gaya rem untuk sistem jis 8 % dan untuk sistem MEE 30 %.
5.	Penyimpangan alat petunjuk kecepatan.	<i>Speedometer tester</i>	Penyimpangan alat petunjuk kecepatan ditentukan sebesar 10 % sampai dengan +15 % pada

			kondisi pengukuran dan diukur pada kecepatan 40 km per jam.
6.	Kebisingan yang ditimbulkan oleh suara mesin dan klakson.	<i>Sound level tester</i>	Tingkat suara klakson ditentukan serendah-rendahnya 90 db dan setinggi-tingginya sebesar 118 db dan diukur pada tempat yang memantulkan suara pada jarak 2 m di depan kendaraan.

Sumber: Dishubkominfo Kota Pekanbaru, 2017

Berdasarkan tabel diatas, menjelaskan bahwa pada kenyataannya masih dijumpai angkutan kota jenis oplet yang tidak sesuai standard, seperti memiliki ketebalan asap hitam pekat. Lalu untuk masalah lampu penerangan, oplet cenderung memiliki lampu yang redup bahkan ada yang lampunya mati. Kemudian speedometer, seharusnya ada di setiap kendaraan termasuk oplet yang mempunyai fungsi untuk mengontrol kecepatan kendaraan agar tidak ugal-ugalan dalam berkendara, tapi pada kenyataannya speedometer di oplet banyak yang telah rusak dan mati. Lalu suara yang dihasilkan, seperti klakson, pada kenyataannya masih dijumpai oplet dengan klakson modifikasi yang mengganggu pengguna jalan lainnya.

Di dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru nomor 2 tahun 2009 tentang Izin Trayek, dijelaskan mengenai hal-hal yang mengatur berkaitan dengan perizinan, salah satunya adalah pasal 47 yang menjelaskan bahwa izin trayek berlaku selama 5 tahun dan dapat diperpanjang melalui proses evaluasi, serta setiap kendaraan penumpang umum wajib memiliki kartu pengawasan

atau kartu izin trayek yang berlaku selama 1 tahun dan dapat diperpanjang setiap tahunnya.

Pada pasal 1 ayat 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebut “Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.”

Pada kenyataannya, banyak oplet yang tidak memperpanjang izinnya dengan berbagai macam alasan, salah satunya adalah belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan dalam pengurusan perizinan. Pelayanan yang diharapkan maksimal dan sesuai dengan harapan yang ada dirasa belum terlaksana dengan cukup baik sehingga pemilik dan pengemudi Oplet enggan dan malas untuk mengurus perizinan. Padahal, oplet yang tidak memperpanjang izin namun masih beroperasi sehari-hari beresiko dalam keselamatan berlalu lintasnya karena belum diketahui secara pasti apakah Oplet tersebut masih layak atau tidak untuk beroperasi.

Maka dari itu, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “**Studi Pelayanan Perizinan Angkutan Kota Jenis Oplet Di Kota Pekanbaru Tahun 2015-2016**”.

Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah diatas, maka peneliti merumuskan rumusan masalah seperti:

1. Bagaimanakah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam pelayanan perizinan?
2. Mengapa pemilik oplet tidak mau memperpanjang izin operasinya?

Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui penyebab pemilik Oplet tidak memperpanjang kembali izin operasinya.
 - b. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
2. Manfaat Penelitian
 - a. Bagi penulis kegiatan ini berguna untuk menambah wawasan dan pemikiran penulis, serta sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
 - b. Menambah bahan pustaka dalam Ilmu Pemerintahan, mengenai pengawasan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru terhadap perizinan dan pengujian kelayakan angkutan umum Oplet tahun 2016 dan dapat memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya.

Kerangka Teoritis

Untuk mempermudah dalam penelitian ini, maka sebelum membahas masalah-masalah tentang pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru terhadap angkutan kota jenis Oplet maka penulis menggunakan landasan penelitian dengan mengemukakan kerangka teoritis yang berkaitan dengan hal-hal yang dapat mendukung dan berhubungan dengan penelitian ini.

Dalam kepastakaan, istilah pelayanan umum seringkali diartikan dengan pelayanan yang disediakan untuk kepentingan umum. Pelayanan umum sendiri bukanlah sasaran atau kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Bab 1 pasal 1 ayat 1 UU Nomor 25 tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan.

Zeithami dkk berpendapat pelayanan publik dapat diukur dengan 5 dimensi, yaitu (Hardiansyah, 2011:46-47) :

1. Dimensi *Tangible* (berwujud)

- a) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan mempengaruhi kesuksesan dalam bekerja. Penampilan yang baik dan rapi serta memiliki kesehatan salah satu kunci sukses pekerjaan.
- b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan.
- c) Kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan pengguna layanan dalam

mengurus keperluannya di kantor pelayanan.

- d) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, ketepatan waktu sehingga pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.
- e) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan seperti computer dan perangkat lainnya agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

2. Dimensi *Reability* (kehandalan)

- a) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan.
- b) Memiliki standar pelayanan yang jelas, seperti prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan.
- c) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan, agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.
- d) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai.

3. Dimensi *Responsiviness* (respon/ketanggapan)

- a) Merespon setiap pelanggan. Sikap respon/tanggap sangat dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan dihargai.
- b) Pelayanan cepat dan tepat. Pengguna layanan akan merasa senang ketika petugas layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat.
- c) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Melayani pengguna layanan dengan waktu yang tepat sesuai standard akan memberi rasa puas pengguna layanan.
- d) Respon keluhan pelanggan. Pengguna layanan akan merasa tidak

senang jika keluhannya tidak direspon oleh pegawai layanan.

4. Dimensi *Assurance* (jaminan)
 - a) Jaminan tepat waktu pelayanan, sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
 - b) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, sesuai dengan standard yang ditetapkan penyedia layanan.
5. Dimensi *Empathy* (empati)
 - a) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi.
 - b) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, sehingga pengguna layanan merasa senang dan dihargai.
 - c) Tidak diskriminasi. Dalam melayani, penyedia layanan tidak boleh membedakan pengguna layanan dan harus antri sesuai nomor antrian yang disediakan.
 - d) Melayani dan menghargai setiap pelanggan, seperti menyapa dan tersenyum terhadap pengguna layanan.

Menurut Gaspersz ada lima karakteristik untuk pembangunan pelayanan yang berkualitas modern, yaitu (Hardiansyah, 2011:12) :

1. Produk layanan berorientasi pada pelanggan.
2. Adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak (*top management*) dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.
3. Adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas.
4. Adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja.
5. Adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan “jalan hidup” (*way of life*).

Menurut Gravin, ada lima perspektif kualitas pelayanan yang berkembang dalam masyarakat, yaitu (Hardiansyah, 2011:9) :

1. *Trancendental*, kualitas dipandang sebagai innate excellence, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
2. *Product-based*, kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.
3. *User-based*, kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi.
4. *Manufacturing based*, perspektif ini merupakan *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik rekayasa dan pemanufakturasi, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan pelanggan.
5. *Value-based*, kualitas dari segi nilai dan harga mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas dalam perspektif ini bersifat relative, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produknya paling bernilai, tetapi yang paling tepat dibeli (*best buy*).

Pelayanan publik hakikatnya adalah segala bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat baik berupa barang maupun jasa, yang merupakan hak masyarakat untuk memperolehnya, baik dalam rangka mendapatkan hak-haknya maupun dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga Negara (Hardiansyah, 2011:148).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi, yaitu mengumpulkan data berdasarkan laporan-laporan documenter yang terkait dengan pelayanan perizinan angkutan kota jenis oplet di kota pekanbaru tahun 2015-2016.

Sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian, berupa hasil wawancara dengan informan penelitian dan selanjutnya didukung oleh data sekunder terkait dengan pelayanan perizinan angkutan kota jenis oplet di kota pekanbaru tahun 2015-2016.

Hasil dan Pembahasan Penelitian

A. Pelayanan Perizinan Angkutan Kota Jenis Oplet di Kota Pekanbaru Tahun 2015-2016

Pelayanan adalah upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dimana pelayanan juga mempunyai prosedur atau standar yang harus dipenuhi sehingga pelayanan yang diberikan maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang angkutan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru, sesuai dengan Perda no. 02 tahun 2009 menjelaskan, untuk mendapatkan izin usaha angkutan ataupun izin trayek/operasional, pemohon memenuhi persyaratan terlebih dahulu, yaitu :

1. Syarat Permohonan Izin Usaha
 - Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan
 - Fotocopy SITU, SIUP, NPWP (perusahaan)
2. Syarat Permohonan Izin Trayek/Operasional
 - Fotocopy Izin Usaha Angkutan
 - Fotocopy STNK

- Fotocopy STUK
- Fotocopy KP (yang masih berlaku)

Setelah memenuhi persyaratan, pemohon mengantarkan berkas persyaratan ke BPT dan menunggu 1 hari untuk mengetahui apakah persyaratan telah sesuai dengan prosedur atau tidak. Dari BPT diserahkan kepada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru untuk diproses dan memakan waktu 6-7 hari. Setelah diproses oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru, lalu diserahkan kembali kepada BPT untuk keputusan akhir apakah izin pemohon dapat diterbitkan atau tidak, proses ini membutuhkan waktu 1-2 hari. Setelah BPT dan Dinas Perhubungan menyetujui permohonan izin, maka izin dikeluarkan dan diserahkan kepada pemohon.

Setelah mendapatkan izin usaha angkutan atau izin trayek/operasional, pemohon izin atau pemilik usaha membayarkan retribusi izin usaha yaitu sebesar Rp. 2.000.000. Untuk retribusi trayek/operasional, pemilik usaha membayarkan Rp.30.000/thn untuk oplet, Rp.50.000/thn untuk bus kota, dan Rp. 30.000/thn untuk taksi.

Dari proses yang cukup panjang terkadang membuat pemilik usaha malas mengurus izinnya dan ini dimanfaatkan oleh beberapa oknum terkait untuk membantu mengeluarkan izin tanpa harus melengkapi semua persyaratan yang telah ditetapkan. Hal ini merupakan salah satu alasan beberapa oplet yang beroperasi tampak tidak layak dan dinilai membahayakan keselamatan penumpangnya karena tidak melengkapi semua persyaratan dan jarang atau bahkan tidak mengikuti cek kendaraan secara berkala.

Maka dari semua penjelasan diatas untuk membantu penulis dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori pelayanan

dari Zeithami dkk yang berpendapat bahwa pelayanan publik dapat diukur dengan 5 dimensi, yaitu dimensi *tangible* (berwujud), dimensi *reability* (kehandalan), dimensi *responsiviness* (respon/ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi *emphaty* (empati).

Menurut beberapa dimensi diatas, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dinilai belum maksimal dalam memberikan pelayanan, terutama pelayanan perizinan.

Pada dimensi yang pertama yaitu dimensi *tangible* (berwujud), kekurangannya terletak pada kurang nyamannya tempat melakukan pelayanan. Seharusnya, di kota yang cukup besar seperti Kota Pekanbaru, ruang tunggu yang disediakan haruslah nyaman dan membuat pengguna layanan betah, seperti nyamannya bangku dan adanya mesin pendingin ruangan. Namun pada kenyataannya, ruang tunggu di kantor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika maupun di UPTD PKB tidak sesuai dengan dimensi *tangible* (berwujud).

Pada dimensi yang kedua yaitu dimensi *reability* (kehandalan), Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dinilai telah memenuhi persyaratan ini. Tidak heran apabila pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dinilai cukup handal, karena pegawai-pegawai di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru berlatar pendidikan cukup bagus, seperti yang terlihat pada tabel di bawah.

Tabel 1.4 Data SDM menurut Pendidikan

PENDIDIKAN	JUMLAH
S 2	12

S 1 / D IV	35
D III	7
D II	1
D I	0
SMU / SMK	62
SLTP / SMP	0
SD	1
jumlah	118

Sumber : Dishubkominfo Kota Pekanbaru,

2017

Kompetensi pelaksana pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dinilai cukup bagus dan menjamin, yakni:

- Pendidikan :
Lulusan S1 (Teknik Mesin)
- Pengalaman :
Berwawasan luas, memenuhi kualifikasi sebagai petugas uji kendaraan bermotor
- Pengetahuan kerja :
 - Memahami Tupoksi unit kerjanya
 - Mengetahui dan memahami peraturan terkait bidang pengujian kendaraan bermotor
- Keterampilan kerja :
 - Dapat mengoperasikan computer
 - Dapat bekerjasama dalam tim
 - Teliti dan Cermat
- Disiplin, jujur, dan bertanggung jawab
- Memiliki sertifikat sebagai penguji kendaraan bermotor

Pada dimensi yang ketiga, dimensi *responsiviness* (respon/ketanggapan), Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dinilai belum maksimal. Penyedia layanan memang mendengarkan keluhan-keluhan dari

pengguna layanan namun tidak ada respon nyata yang diberikan oleh pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru terhadap keluhan tersebut. Lalu masih adanya pegawai penyedia layanan yang terkadang malas mengurus urusan pengguna layanan sehingga urusannya tidak selesai pada waktu yang sesuai standarnya.

Lalu keempat ada dimensi *assurance* (jaminan). Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru membuat adanya jaminan pelayanan, yaitu :

- Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor akan berpegang pada SOP yang sangat ketat, sehingga kesalahan akan sangat mudah untuk dilacak
- Pelaksanaan pengujian akan dilakukan oleh petugas yang berkompeten dan telah bersertifikat.

Lalu Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru membuat jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu :

- Untuk menjamin keamanan dalam penyelenggaraan pelayanan disediakan petugas keamanan yang akan ditugaskan di area loket pelayanan.
- Gedung pelayanan dilengkapi dengan tabung pemadam kebakaran serta kamera CCTV.

Meskipun Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru menjamin pelayanan yang diberikan, Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dinilai belum terlaksana dengan baik. Seperti jaminan waktu yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan standar sehingga membuat pengguna layanan menunggu lebih lama dari waktu yang sesuai standar. Ini merupakan salah satu alasan pemilik oplet malas mengurus perpanjangan izin operasinya.

Lalu adanya jaminan biaya, yang diharapkan pengguna layanan sesuai dengan yang sesuai standar, namun pada kenyataannya masih ada saja oknum atau pegawai yang meminta biaya lebih dengan berbagai macam alasan. Pada kasus perizinan oplet seperti memperpanjang izin, sesuai observasi dan wawancara yang penulis lakukan, masih ada oknum yang meminta uang lebih terhadap pemilik oplet. Tanpa mengecek ulang atau secara berkala oplet miliknya asal memberikan uang lebih kepada oknum terkait, pemilik oplet mendapatkan izin operasinya yang baru. Ini merupakan salah satu alasan masih adanya oplet yang beroperasi namun kondisinya dirasa masyarakat tidak layak jalan dan membahayakan penumpang.

Yang terakhir ada dimensi *emphaty* (empati). Kekurangan dari pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika pada dimensi ini yaitu kurangnya sapa dan senyum dari penyedia layanan. Padahal sapa dan senyum yang diberikan penyedia layanan dinilai merupakan salah satu cara agar pengguna layanan merasa dihargai dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, namun pada kenyataannya, pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dinilai belum maksimal pada bagian dimensi pelayanan ini.

Untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan yang ada, pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru melakukan evaluasi kinerja pelaksana secara rutin. Adapun upaya ini akan dilaksanakan dengan :

1. Melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.
 - a. Survey dilakukan kepada masyarakat yang merasakan pelayanan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat serta

menjaring keluhan terhadap pelaksanaan pelayanan.

- b. Survey akan dilakukan oleh Sub bagian Penyusunan Program.
 - c. Survey dilakukan setahun sekali dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan.
 - d. Hasil survey berdasarkan pedoman pengolahan data SKM (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no.16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik).
 - e. Hasil survey dengan indeks persepsi “kurang baik” ditindaklanjuti dengan melakukan pembahasan bersama bagian terkait untuk dicarikan jalan keluar untuk dapat meningkatkan indeks dan dibuatkan perencanaan tindak lanjut untuk perbaikan pada unsur-unsur yang dinilai masih rendah.
2. Penilaian kinerja pegawai oleh Subbagian Kepegawaian, Umum, dan Perlengkapan.

Lalu untuk mengawasi berjalannya pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru melakukan pengawasan secara internal, yaitu :

- a. Pemantauan kinerja dilakukan dengan menggunakan kartu kendali pelayanan yang melekat pada berkas pelayanan.
- b. Kartu kendali ini akan mengikuti proses perjalanan berkas dari satu petugas kepada petugas kepada petugas lainnya dari mulai diterimanya berkas hingga pemrosesan berkas selesai.
- c. Setiap petugas wajib melakukan paraf dan tanggal penyerahan dan penerimaan sesuai dengan alurnya. Dengan demikian akan dapat

diketahui dimana letak kesalahan jika terjadi keterlambatan atau penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

- d. Kartu kendali akan dikumpulkan setiap waktu atau ketika terjadi komplain dari pemohon untuk ditindaklanjuti.

Guna untuk evaluasi pelayanan yang diberikan, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru juga menangani pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat. Prosedur penanganan pengaduan pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dilaksanakan sebagai berikut :

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui :

- a. Media surat/tertulis

Masyarakat dapat menyampaikan aduannya melalui kotak saran yang disediakan di sekitar loket pelayanan atau dapat diserahkan langsung kepada petugas loket atau dapat dikirim melalui pos ditujukan kepada : Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru, Jalan Dr. Sutomo No. 88 Pekanbaru. Surat yang masuk akan diterima oleh sekretariat untuk dilakukan penomoran surat masuk dan untuk dilakukan penanganan pengaduan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan.

- b. Media internet

Pengaduan ditujukan melalui email Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru yaitu : programdishubpku@gmail.com

- c. Media telepon/fax

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya melalui pesawat telepon atau melalui fax di nomor telepon (0761) 21819 dan Fax (0761) 31233 oleh operator telepon akan disambungkan kepada bagian pengaduan dan akan segera ditindaklanjuti.

- d. Media langsung/tatap muka

- e. Masyarakat pengadu akan ditemui langsung oleh petugas pada loket pengaduan.
2. Berdasarkan media-media tersebut, personil yang menangani akan menyampaikan/koordinasi kepada kepala bidang yang bersangkutan terhadap pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori pengaduan yang ada (pengaduan ringan, sedang, besar/berat).
3. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori yang ringan, maka personil yang menangani akan menjawab secara langsung.
4. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori sedang, maka masalah yang ada perlu dikoordinasikan dengan kepala bidang yang bersangkutan dan Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru. Hasil keputusan dari koordinasi akan disampaikan kepada yang bersangkutan.
5. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori yang berat, maka masalah yang ada akan dikoordinasikan antara Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dengan Walikota atau asisten atau Sekretaris Daerah. Hasil koordinasi akan disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan.
6. Pengaduan melalui surat/tertulis, akan dibalas melalui surat atau via telepon dengan yang bersangkutan (apabila pihak pengadu mencamtumkan nomor telepon untuk klarifikasi).
7. Pengaduan melalui email akan dibalas kepada yang bersangkutan melalui email.
8. Pengaduan melalui sms akan dibalas dengan sms. Pengaduan melalui telepon/FAX akan ditelepon kepada yang bersangkutan.
9. Pengaduan secara langsung akan dijawab secara langsung kepada yang bersangkutan.
10. Pengaduan masyarakat baik secara tertulis, melalui internet, via telepon,

maupun secara langsung, akan dicatat, dan dipilah oleh pejabat fungsional umum Sekretariat Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dengan arahan kepada Sub Bagian Kepegawaian, Umum, dan Perlengkapan untuk selanjutnya dicatat dalam Buku Pengaduan yang terdiri dari tanggal pengaduan, identitas pengadu, jenis pengaduan, bobot pengaduan, diserahkan kepada Sekretariat Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru untuk diperiksa. Apabila laporan pengaduan pelayanan publik perlu dilakukan perbaikan, maka laporan pengaduan akan diserahkan kembali kepada Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan untuk diperbaiki dan akan diperiksa kembali oleh Sekretariat Dinas untuk disetujui.

11. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik yang telah disetujui oleh Sekretariat Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru akan diserahkan kepada Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru sebagai laporan bulanan.

B. Faktor-Faktor Pemilik Oplet Tidak Memperpanjang Izin Oplet

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat oleh penulis, ada beberapa faktor yang membuat pemilik oplet enggan atau malas mengurus izin perpanjangan oplet miliknya.

1. Kelemahan Pelayanan Yang Diberikan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru

Pelayanan yang sesuai standar merupakan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dinilai masih

memilik beberapa kelemahan atau kekurangan yang membuat masyarakat dan pemilik oplet enggan dan malas untuk mengurus perizinan. Pelayanan yang kadang tidak sesuai prosedur dan standar membuat pemilik oplet enggan mengurus perizinan sehingga banyak oplet yang beroperasi tanpa memiliki izin terbaru dan sesuai standar. Pelayanan yang memiliki standar yang baik untuk mencapai tujuan yang diharapkan dirasa tidak berjalan maksimal di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru.

2. Kurangnya Kesadaran Diri Pemilik Oplet

Pemilik oplet seharusnya mengurus izin perpanjangan sehingga oplet yang dimilikinya memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman ketika menggunakan jasa oplet sehari-harinya. Pada kenyataannya, pemilik oplet kurang memiliki kesadaran diri untuk memperpanjang izin oplet yang dimilikinya. Pemilik oplet malas mengurus izin perpanjangan opletnya karena merasa jika oplet yang dimilikinya masih mampu untuk beroperasi berarti masih layak dan masih bisa memberi keuntungan terhadapnya.

Padahal, oplet yang tidak memperpanjang izinnya belum tentu masih layak dan aman untuk beroperasi. Oplet yang tidak memperpanjang izin dan tidak melakukan cek berkala dinilai berbahaya bagi keselamatan dan keamanan pengemudi dan penumpang jika tetap beroperasi sehari-harinya. Pengemudi oplet juga dinilai kurang memiliki kesadaran diri untuk mengingatkan pemilik oplet untuk mengurus perpanjangan izin dan melakukan cek berkala dan hanya berpikiran untuk beroperasi sehingga mendapatkan keuntungan semata.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti kemukakan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian tentang Studi Pelayanan Perizinan Angkutan Kota Jenis Oplet di Kota Pekanbaru Tahun 2015-2016 dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan belum terlaksana dengan maksimal. Hal ini terlihat dari pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru yang telah melaksanakan tugasnya namun belum maksimal. Akibat masih belum maksimalnya pelayanan yang dilakukan maka masih banyaknya oplet yang tidak layak dan tidak memperpanjang izin trayeknya namun tetap beroperasi sehari-harinya.
2. Dari hasil penelitian juga ditemukan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru terhadap pelayanan perizinan adalah faktor pelayanan yang dinilai belum maksimal dan faktor partisipasi masyarakat atau kesadaran pemilik oplet yang masih kurang.

Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Studi Pelayanan Perizinan Angkutan Kota Jenis Oplet Tahun 2015-2016, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Dalam melakukan pelayanan perizinan terhadap angkutan kota jenis oplet hendaknya pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru memberi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada dan melakukan evaluasi rutin kinerja pegawai Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota

Pekanbaru terutama di bagian pelayanan perizinan.

2. Seharusnya Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dapat menindak secara lebih tegas terhadap supir ataupun pemilik oplet yang melakukan pelanggaran, agar ada efek jera dari supir ataupun pemilik oplet tersebut.
3. Sebaiknya pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru juga memberikan himbauan dan anjuran kepada setiap calon penumpang oplet agar untuk dapat memilih oplet yang ingin digunakan yang sesuai dengan standar yang ada dan tidak menaiki oplet yang dinilai sudah tidak layak jalan. Hal ini juga tentunya harus ada jaminan keamanan dan pelayanan yang memuaskan dari pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru ataupun dari pemilik oplet tersebut.

Sebaiknya pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam pelayanan dan keberlangsungan beroperasinya oplet memberikan pelayanan yang baik, maksimal, sehingga pemilik oplet taat pada peraturan yang ada dan masyarakat pengguna oplet merasa aman dan nyaman menggunakan oplet tersebut. Kondisi ini tentunya akan menciptakan ketertiban bagi para pemilik oplet dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, sehingga pemilik oplet merasa diuntungkan karena oplet miliknya masih dapat bersaing dengan angkutan lain dan masih diminati oleh masyarakat luas.

Daftar Pustaka

BUKU :

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*

Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Hidayat, Wisnu dkk. 2005. *Kebijakan dan Manajemen: Pembangunan Partisipatif*. Jakarta: YPAPI.

Husaini, 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Gramedia.

Prastawa, Andi. 2016. *Memahami Metode-metode Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Prastawa, Andi. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Prof. Dr. Afrizal, M.A. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Saefullah, Ernie Tisnawati Sule & Kurniawan. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Safri, Sofyan. 2004. *Sistem Pengawasan Manajemen*. Jakarta: PT. Pustaka Quantum.

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*.

Simbolon, Maringan Masry. 2004. *Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.

Syafiie, Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT.

Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daaerah*. Bandung: Fokus Media.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.

PERATURAN

PERUNDANG-UNDANGAN:

Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan Daerah No. 2 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan Daerah No. 9 tahun 2012 tentang Retribusi Kendaraan Bermotor

Peraturan Daerah No. 14 tahun 2012 tentang Retribusi Izin Trayek

Peraturan MENPAN dan RB No 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan

Keputusan Menteri Perhubungan nomor 9 tahun 2004 Tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Peraturan Walikota nomor 17 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas-dinas Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru

Peraturan Walikota nomor 80 tahun 2013 tentang Road Map Reformasi