

Jurnal Agregasi

Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi

Volume 6 / Nomor 2 / Tahun 2018 / Hal. 126 - 197

Proses Input Dalam Efektivitas Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (Akdp) *Online* Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Provinsi Jawa Barat

Andi Pratama

Gaya Kepemimpinan Presiden Indonesia

Hasan Supriadi

Keputusan Politik Sultan Dalam Kerangka Negara Demokrasi

Muhammad Quranul Kariem

Aspek Tangibles Dalam Pelayanan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra Di Kota Bandung

Nia Karniawati

Aspek Pembinaan Dalam Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Di Karang Taruna Desa Sukajaya Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi

Samugyo Ibnu Redjo, Agustinus Widanarto, Muradi dan Rita Myrna

Tinjauan Atas Reformasi Akuntansi Pemerintahan Di Indonesia

Suryanto

**PRODI ILMU PEMERINTAHAN
FISIP UNIKOM**

**p-ISSN : 2337-5299
e-ISSN : 2579-3047**

JURNAL AGREGASI

Merupakan Jurnal Ilmiah berkala yang diterbitkan oleh Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom. Jurnal ini memuat berbagai hasil penelitian, konsep atau gagasan pemikiran yang terkait dengan reformasi pemerintahan.

DEWAN REDAKSI

Pembina :

Dekan FISIP Unikom

Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs., MA.

Penanggung jawab :

Kaprodi Ilmu Pemerintahan Unikom

Dr. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si.

Ketua :

Dr. Nia Karniawati, S.IP.,M.Si.

Mitra Bestari :

Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs.,MA

Prof. Dr. H. Utang Suwaryo, Drs., MA.

Prof. Dr. Cecep Darmawan, S.IP., M.Si.

Tim Editing :

Dr. Poni Sukaesih K, S.IP.,M.Si.

Tatik Rohmawati, S.IP.,M.Si.

Tatik Fidowaty, S.IP.,M.Si.

Rino Adibowo, S.IP.,M.I.POL

Sekretariat :

Airinawati, A.Md.

Alamat Redaksi :

Prodi Ilmu Pemerintahan Unikom

Jl. Dipati Ukur 112-114 Bandung 40132

Telp. 022.2533676 Fax. 022.2506577

OJS : <http://ojs.unikom.ac.id/index.php/agregasi>

Web : <http://jurnalagregasi.ip.unikom.ac.id>

Email : jurnalagregasi@email.unikom.ac.id

KATA PENGANTAR

Ass. Wr. Wb.

Alhamdulillah, Puji dan Syukur Kita Panjatkan kehadiran *Illahi Robbi*, atas berkah dan rahmatNya, Jurnal Agregasi Volume 6 Nomor 2 Tahun 2018 dapat kami terbitkan. Jurnal ini merupakan karya ilmiah dari Dosen Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom dan Kontributor lain di luar lingkungan Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom yang terdiri dari para dosen, pakar maupun praktisi di bidang Pemerintahan.

Dalam Jurnal Agregasi Volume 6 Nomor 1 ini terdapat enam tulisan. Tulisan tersebut merupakan karya ilmiah dari Andi Pratama dari Pascasarjana Universitas Langlangbuana Bandung, Hasan Supriadi dan Nia Karniawati dari Universitas Komputer Indonesia, Muhammad Quranul Kariem dari Universitas Indo Global Mandiri Palembang, Samugyo Ibnu Redjo, dkk dan Suryanto dari Universitas Padjadjaran Bandung. Kepada yang telah berkontribusi memberikan tulisan kami haturkan banyak terima kasih.

Besar harapan kami, karya ilmiah yang terdapat dalam jurnal ini dapat memberikan banyak manfaatnya. Sekian dan terima kasih.

Wss. Wr. Wb.

Bandung, November 2018

Jurnal Agregasi

Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi

e-ISSN: 2579-3047/p-ISSN: 2337-5299/ Vol.6/No.2/Th.2018/Hal. 126-197

DAFTAR ISI

DEWAN REDAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
Proses Input Dalam Efektivitas Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (Akdp) <i>Online</i> Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat Oleh: Andi Pratama	126-138
Gaya Kepemimpinan Presiden Indonesia Oleh: Hasan Supriadi	139-148
Keputusan Politik Sultan Dalam Kerangka Negara Demokrasi Oleh: Muhammad Quranul Kariem	149-157
Aspek Tangibles Dalam Pelayanan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra Di Kota Bandung Oleh: Nia Karniawati	158-171
Aspek Pembinaan Dalam Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Di Karang Taruna Desa Sukajaya Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi Oleh: Samugyo Ibnu Redjo, Agustinus Widanarto, Muradi dan Rita Myrna	172-178
Tinjauan Atas Reformasi Akuntansi Pemerintahan Di Indonesia Oleh: Suryanto	179-197

PROSES INPUT DALAM EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN TRAYEK ANGKUTAN ANTAR KOTA DALAM PROVINSI (AKDP) *ONLINE* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI JAWA BARAT

Andi Pratama¹
andi64469@gmail.com

ABSTRAK

Izin trayek AKDP *online* merupakan suatu layanan yang ada di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yang dilakukan sebagai upaya meningkatkan pelayanan Perizinan dibidang transportasi darat. Pelayanan Izin Trayek AKDP *online* diharapkan badan hukum menggunakan fasilitas tersebut untuk memberikan kemudahan dalam proses perizinan. Namun pada kenyataannya masih terdapat permasalahan seperti banyaknya badan hukum yang lebih memilih untuk mengoptimalkan pelayanan secara langsung, karena dianggap lebih efektif, sarana prasarana yang belum maksimal, sumberdaya aparatur dibidang teknis kurang, serta masih kurangnya sosialisasi kepada badan hukum mengenai pelayanan secara *online*.

Teori yang digunakan yaitu teori ukuran Efektivitas dari Sedarmayanti dalam bukunya “Sumber Daya Manusia dan Produktivitas”. Menurutnya efektivitas suatu program dapat dilihat dari *input*, proses produksi, hasil dan produktivitas. Dalam tulisan ini akan difokuskan pada proses input saja. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan observasi, studi putaka dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan izin trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dilihat *input* belum efektif karena sarana prasarana masih kurang, masih terbatasnya biaya dan SDM yang memiliki keahlian khusus di bidang komputer masih sedikit.

Kata Kunci : proses input dalam efektivitas, pelayanan *online*, Trayek AKDP

PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan suatu organisasi yang memiliki kewenangan mengatur kepentingan suatu Bangsa dan Negara. Pemerintah dibentuk untuk melaksanakan suatu aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Tujuan yang ingin dicapai oleh suatu instansi pemerintahan merupakan peningkatan pelayanan yang berkualitas keamanan, kesejahteraan masyarakat.

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan, terdapat 5 (lima) fungsi Pemerintahan yang harus dilaksanakan yaitu fungsi – fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan,

¹ Mahasiswa Program MIP Pascasarjana Universitas Langlangbuana.

pemberdayaan, dan perlindungan. Fungsi pelayanan sebagai salah satu fungsi pemerintahan merupakan suatu perintah / ketentuan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah mulai dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, hingga pemerintah desa. Pelayanan yang dimaksud dapat berupa pelayanan administratif publik maupun pelayanan teknis.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah merupakan Bidang Transportasi Umum. Transportasi umum merupakan suatu alat dalam bentuk benda bergerak yang digunakan oleh masyarakat sebagai penunjang melakukan aktivitas yang berhubungan dengan jarak. Terdapat banyak jenis transportasi umum seperti bus besar maupun bus kecil, kereta api, taxi, angkutan kota, dan lain-lain. Transportasi memiliki peran yang penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi disuatu daerah.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat menerapkan *e-Government* yang merupakan sebuah inovasi yang dilakukan melalui pemanfaatan teknologi dan informasi guna menunjang proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan *e- Government* memberikan nilai positif bagi pemerintah untuk mencapai tujuan pembangunan, baik pembangunan nasional, pembangunan provinsi / nasional dan pembangunan daerah / lokal. Salah satu tujuannya yaitu terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi, perluasan kesempatan kerja dan pertumbuhan jumlah investasi.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat menggunakan website <http://dpmptsp.jabarprov.go.id/> sebagai media komunikasi dan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik (SIMPATIK) sebagai sarana penyedia layanan secara *online*. Pelayanan secara *online* DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ini merujuk kepada perubahan kewenangan perizinan berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Adanya pelayanan secara *online* ini memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat karena terhubung dengan sistem satu pintu di Kabupaten / Kota.

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu daerah yang ada di Indonesia yang diberi kewenangan melaksanakan pelayanan perizinan mengenai izin trayek

AKDP. Izin trayek AKDP merupakan suatu layanan dibidang perhubungan yang diintegrasikan dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat ke DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Hal ini dilakukan sebagai upaya Pemerintah Provinsi Jawa Barat meningkatkan pelayanan Perizinan dibidang transportasi darat secara *online*.

Meskipun DPMPTSP Provinsi Jawa Barat telah banyak melakukan upaya untuk mempermudah layanan perijinan secara *online*, namun masih terdapat beberapa kendala seperti masyarakat yang belum memanfaatkan fasilitas perizinan *online* secara maksimal. Hal ini terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang lebih memilih layanan perijinan secara manual dibandingkan dengan melakukan pelayanan secara *online*, masih terbatasnya sarana prasaran penunjang pelayanan *online*, kurangnya aparatur yang ahli dibidang IT dan kurangnya pemahaman badan hukum terkait pelayanan izin trayek AKDP *online*.

Fokus peneitian ini adalah aspek input dalam efektivitas pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yang telah diterapkan dalam pelayanan publik khususnya pada pelayanan perijinan yang telah dilakukan DPMPTSP Jawa Barat.

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas

Menurut Mahmudi (2005:92) definisi mengenai “efektivitas yaitu hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”. Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwasannya suatu program atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila terjadi hubungan antara tujuan dari rogram tersebut dengan hasil atau keluaran yang ingin dicapai. suatu program yang efektif dilihat dari besarnya kontribusi dari hasil terhadap tujuan yang dicapai maka semakin efektif pula suatu organisasi atau program tersebut.

Pelayanan

Menurut Granross pengertian pelayanan sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Winarsih, (2006:3) menjelaskan bahwa :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat

adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen ataupun pelanggan”.

Penjelasan di atas menjelaskan bahwa pelayanan merupakan sebuah aktifitas yang dilakukan oleh orang lain yang tidak dapat diraba oleh orang lain. Pelayanan terjadi karena adanya interaksi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang saling membutuhkan. Pelayanan yang diberikan oleh instansi tertentu merupakan sebuah cara untuk memecahkan masalah yang dialami oleh masyarakat.

Izin

Menurut Spelt dan ten Berge yang dikutip oleh Sri Pudyatmoko (2009:7) menjelaskan bahwa izin merupakan suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan (izin dalam arti sempit). Berdasarkan penjelasan tersebut maka setiap izin yang dikeluarkan merupakan suatu persetujuan dari pihak yang mempunyai kuasa sesuai dengan ketentuan yang ada guna melakukan yang awalnya tidak diperbolehkan dengan adanya izin maka kegiatan tersebut dianggap legal karena telah mempunyai izin yang telah dibuat sebelumnya.

Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP)

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan KM. 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan Pasal 1 (8) yang menjelaskan bahwasannya Angkutan antar kota dalam provinsi adalah angkutan dari kota ke kota lain yang melalui antar daerah Kabupaten / Kota dalam satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek. Berdasarkan penjelasan di atas, AKDP adalah suatu angkutan yang digunakan oleh badan hukum / penyedia angkutan umum yang mengantarkan penumpang.

Pelayanan Elektronik (*Online*)

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan KM. 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan Pasal 1 (8) yang menjelaskan bahwasannya

Angkutan antar kota dalam provinsi adalah angkutan dari kota ke kota lain yang melalui antar daerah Kabupaten / Kota dalam satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek. Berdasarkan penjelasan di atas, AKDP adalah suatu angkutan yang digunakan oleh badan hukum / penyedia angkutan umum yang mengantarkan penumpang.

Efektivitas Pelayanan

Untuk melihat ukuran efektivitas pelayanan izin trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat peneliti menggunakan teori menurut Sedarmayanti (2009:60) dapat dilihat dari beberapa kriteria berikut ini: (1). *Input*, (2) Proses produksi, (3) Hasil (*output*) dan (4) Produktivitas. *Input* merupakan yaitu suatu dasar yang dijadikan sebagai pedoman oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat untuk melaksanakan sesuatu yang telah direncanakan untuk memberikan pelayanan secara *online* kepada badan hukum yang ingin melakukan pelayanan izin trayek AKDP. *Input* dalam pelayanan izin trayek AKDP *online* berupa: (1) Fasilitas Fisik, (2) Material, (3) Modal, dan (4) Sumber Daya Manusia.

Proses Produksi merupakan suatu sistem yang memiliki peran untuk mengolah *input* dengan sebaik mungkin agar tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan hasil yang dicapai. efektivitas suatu program dapat diwujudkan apabila proses produksi memiliki kualitas yang baik karena baik buruknya kualitas akan mempengaruhi hasil yang dicapai. proses produksi dalam pelayanan izin trayek AKDP *online* dapat dilihat dari : (1) Komunikasi, (2) Pengambilan Keputusan, (3) Sosialisasi, dan (4) Pengembangan Aparatur.

Hasil merupakan keluaran yang didapat melalui input dan proses sehingga menghasilkan sesuatu hasil yang berupa fisik dan non fisik dari pelayanan yang diberikan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat khususnya dibidang izin trayek AKDP secara *online*. hasil dalam pelayanan izin trayek AKDP *online* dapat dilihat dari : (1) Produk , dan (2) Jasa.

Produktivitas merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat apakah kinerjanya meningkat ataukah menurun. Produktivitas berhubungan dengan rasio dari keluaran yang dicapai oleh aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Produktivitas dalam

pelayanan izin trayek AKDP *online* dapat dilihat dari : (1) Pendidikan, (2) Motivasi, dan (3) Pendapatan. Tulisan ini akan fokus membahas mengenai proses input saja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai efektivitas pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat khususnya pada proses input. Teknik pengumpulan data yang digunakan studi pustaka dan studi lapangan. Teknik analisis data yang digunakan *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion verification* (penarikan kesimpulan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas pelayanan izin trayek AKDP secara *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat merupakan suatu ukuran dalam menentukan sudah berjalan dengan lancar atau belum suatu program yang dijalankan. Program yang dijalankan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yaitu pelayanan izin trayek AKDP secara *online*. Penelitian menggunakan teori Sedarmayanti yang menyebutkan bahwa terdapat beberapa kriteria dalam mengukur efektivitas suatu program yaitu *input*, proses produksi, hasil, dan produktivitas. Dan tulisan ini akan membahas tentang proses input nya saja.

Perkembangan IT dimasa ini semakin maju dan pesat dimana dengan kemajuan teknologi ini semua dinas menggunakan fasilitas guna penunjang pelayanan. DPMPTSP Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu dinas yang ada di Provinsi Jawa barat yang menggunakan fasilitas IT untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan kepada publik. Adapun Input dari Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat berupa fasilitas fisik, material, modal, dan sumberdaya manusia.

Dalam proses input, terdapat beberapa faktor, yaitu fasilitas fisik, material, modal dan sumber daya manusia. Berikut ini akan dibahas satu persatu :

Fasilitas fisik merupakan sarana dan prasarana yang digunakan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa barat dalam memberikan pelayanan izin trayek AKDP secara *online*. Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan izin trayek AKDP

secara *online* merupakan sarana pendukung dalam mewujudkan penerapan *e-government*.

Berikut contoh fasilitas fisik yang berhubungan dengan pelayanan *online*.

Gambar halaman utama aplikasi simpatik



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

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

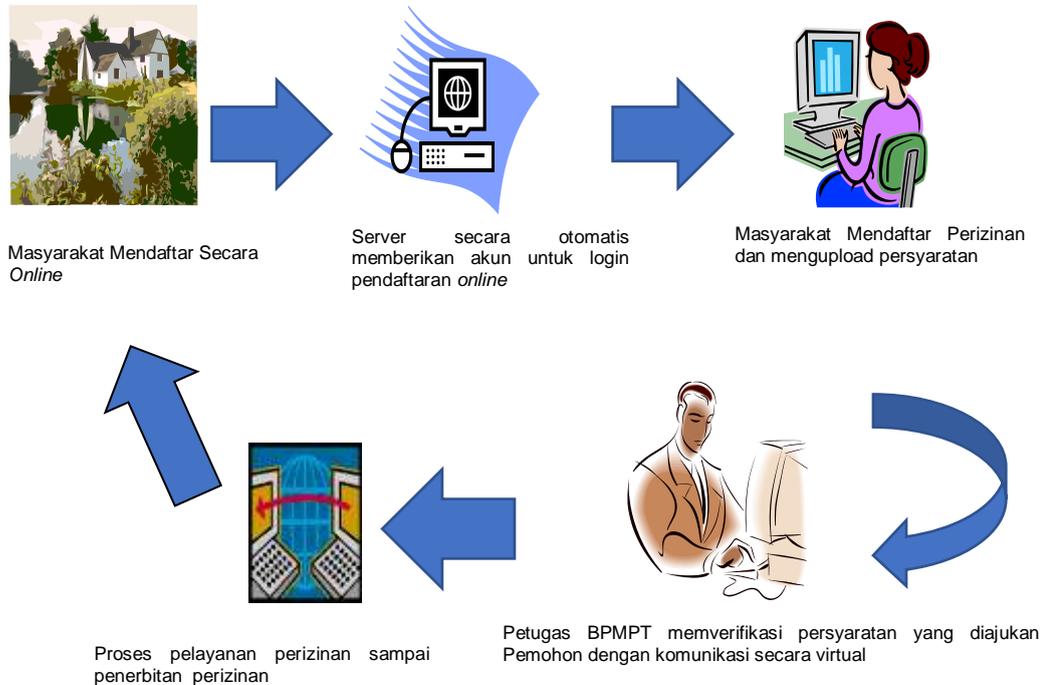
Fasilitas *online* DPMPTSP Provinsi Jawa Barat



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

Perizinan *online* akan menampilkan semua jenis perizinan yang dilayani oleh DPMPTSP Jawa Barat. Dalam perizinan *online* tersebut terdapat Pengadaan *Online*, Daftar Jenis Perizinan, SPIPISE *Online*, SIPID *Online*, LKPM *Online*, Perizinan *Online*, dan Cek Status *Online*. Dalam perizinan *online*, didalamnya termasuk izin Trayek AKDP. Pada layanan *online* sudah disediakan menu persyaratan perizinan. hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada badan hukum / masyarakat untuk melihat persyaratan apa saja yang harus dipersiapkan. Untuk melakukan perizinan secara *online* dapat melihat mekanisme pelayanan perizinan secara *online*, mekanisme tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar Mekanisme Alur Pelayanan Perizinan Secara *Online*



Sumber: DPMPTSP Provinsi Jawa Barat (2017)

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

Namun pada implementasinya penggunaan *e-government* di DPMPTSP belum dilakukan dengan maksimal. Masih banyak faktor yang masih terhambat seperti sarana dan prasarana yang belum maksimal seperti jumlah komputer dan internet penunjang dan tenaga ahli IT masih belum maksimal sehingga dapat menghambat proses input data dan pelayanan secara *online*. sehingga dapat dikatakan bahwa fasilitas fisik dari dari Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan belum berjalan dengan efektif.

Material atau bahan baku dari Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dapat berupa data – data yang lengkap serta bahan baku yang berhubungan dengan informasi mengenai pelayanan perizinan *online*. Data – data tersebut selain didapat melalui peraturan, datapun didapat melalui opini masyarakat baik berupa saran maupun pengaduan yang kemudian dijadikan bahan diskusi untuk perbaikan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP khususnya di bidang izin trayek AKDP *online*. Contoh material atau bahan baku sebagai informasi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan DPMPTSP dapat berupa data yang diperoleh dari Perda Provinsi Jawa Barat Nomor 3 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan PTSP diantaranya tujuan penyelenggaraan PTSP, perizinan (penerbitan perizinan), proses pelayanan, waktu penyelesaian perizinan, SOP, pengaduan, samapai kepuasan masyarakat. Sehingga dapat kita ketahui bahwa material atau bahan baku dari Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan sudah cukup efektif.

Modal adalah sumber dana yang digunakan untuk membiayai segala kegiatan salah satunya kegiatan pelayanan perizinan secara *online* berkaitan dengan izin trayek AKDP. Modal merupakan biaya yang perlu dikeluarkan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat untuk mengembangkan sistem pelayanan izin trayek AKDP *online*. Keterbatasan modal akan menyebabkan terhambatnya sebagian kegiatan seperti pengembangan pelayanan terpadu satu pintu yang belum terlaksana. Namun Modal di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam pengembangan sistem pelayanan *online* untuk saat ini sudah cukup. Sehingga dapat kita lihat bahwa modal dalam pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa barat sudah efektif.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sebuah aset yang dimiliki oleh setiap manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang mengelola dirinya serta mengembangkan potensi diri yang dimilikinya guna mewujudkan kesejahteraan dalam kehidupan. Berdasarkan observasi dan wawancara dilapangan, jumlah aparatur yang bekerja di DPMPTSP provinsi jawa barat berjumlah 132 aparatur. Dilihat dari tingkat pendidikan aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat mayoritas berpendidikan pasca sarjana sebanyak 31 orang, sarjana sebanyak 48 orang dan SLTA 37 orang. Namun dilihat dari jumlah lulusan jurusan ilmu komputer masih minim sehingga masih perlu penambahan aparatur yang memiliki

keahlian khusus di bidang IT, karena lulusan tersebut yang nantinya berperan sebagai pengelola sistem informasi pelayanan secara *online*. sehingga dapat kita ketahui bahwa SDM dalam pelayanan perizinan *online* sudah cukup efektif, namun disebagian sektor masih ada kekurangan seperti di bidang data dan informasi masih minimnya SDM yang ahli di bidang IT.

Hasil dari pelayanan izin trayek AKDP di DPMPTSP Jawa Barat ini berupa penerbitan dokumen surat perizinan trayek AKDP. Berikut ini contoh Surat izin trayek :

Gambar Contoh Surat Izin Trayek AKDP



Sumber : Dokumentasi Hasil Penelitian (2017)

Surat izin trayek ini sangat penting dalam melakukan kegiatan yang berhubungan dengan angkutan umum. Karena tanpa izin trayek maka pengusaha angkutan tidak dapat melakukan aktivitasnya. Dalam surat izin tersebut, tercantum jalur trayek angkutan umum, sehingga angkutan umum akan bekerja sesuai dengan trayeknya dan tidak diijinkan mencari penumpang di luar jalur trayek. Dalam proses perijinan ini, DPMPTSP akan memberikan notifikasi melalui SMS untuk memberitahukan bahwa pelayanan perizinan yang di urus telah selesai prosesnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa proses input dalam efektivitas Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dilihat dari fasilitas fisik, proses produksi, material, modal, dan sumber daya manusia. Hal tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan efektif. Hal ini terlihat dari sarana prasarana yang masih kurang, anggaran yang belum maksimal serta jumlah SDM yang ahli dibidang IT yang masih kurang mengakibatkan terhambatnya efektivitas pelayanan izin trayek AKDP *online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan agar DPMPTSP Provinsi Jawa Barat harus lebih mengefektifkan pelayanan izin trayek AKDP *online* dengan penambahan sarana dan prasarana penunjang pelayanan secara *online* seperti penambahan jumlah komputer, penambahan jaringan internet serta terus melakukan pelatihan teknis bagi aparatur agar lebih ahli khususnya di bidang IT.

DAFTAR RUJUKAN

- Boediono, B.2003.*Pelayanan Prima Perpajakan*.Jakarta:Rineka Cipta.
- Handayaniingrat, Soewarno. 1996. *Azas-azas Organisasi Manajemen*. Jakarta: Mas Agung.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Konsep & Aplikasi e-Business*. Yogyakarta: Andi offset.
- 2004. *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Jeong. 2007. *E-commerce merupakan layanan online yang tersedia di Internet*.
- Karniawati Dan Yuni Dwi Indriyani, N. (2013). Implementasi kebijakan peraturan daerah (perda) nomor 27 tahun 2003 seri c tentang surat izin usaha perdagangan (siup). *Majalah Ilmiah UNIKOM*.
- Karniawati, N., Redjo, S. I., Suwaryo, U., & Mulyawan, R. (2017). e-Government in Public Service: Studies on Tangibles Aspects in Licensing Services at Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Office, West Java, Indonesia. *Asian Political Science Review*, 1(1), 56-64.
- Karniawati, N. (2017). Hakekat Ilmu Pemerintahan (Kajian Secara Filsafat). *CosmoGov*, 1(2), 205-215.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir, HAS.1995.*Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*.Jakarta:Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu.1997.*Metodologi Ilmu Pemerintahan*.Jakarta:Rineka Cipta.

- Septi Winarsih. 2005 *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005 *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sutanta, Edhy. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Keputusan Mentreri Perhubungan KM. 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan.
- Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 38 tahun 2013 tentang Tarif Dasar Atas dan Bawah Angkutan antar Kota dalam Provinsi Kelas Ekonomi di Jalan dengan Mobil Bus Umum dan Tarif Bus Angkutan Kota.
- Peraturan Gubernur Jawa Barat No 62 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 25 Tahun 2013 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2013-2018
- <http://dpmptsp.jabarprov.go.id/>
- <http://dpmptsp.jabarprov.go.id/web/pages/detail/220-layanan-online/87>
- http://www.bpmpt.jabarprov.go.id/sicantik/main/jenis_perizinan
- <http://jabar.tribunnews.com/2015/08/18/bpmpt-jabar-luncurkan-layanan-online-perizinan>
- <http://www.inilahkoran.com/berita/bandung/61678/jabar-percepat-keluarnya-perizinan>
- <https://jabar.bps.go.id>