



---

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IZIN TRAYEK ANGKUTAN UMUM (Studi pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara)

Emil Rifqi<sup>1</sup>, Drs. Turtiantoro, M.Si<sup>2</sup>, Dra. Sulistyowati, M.Si<sup>3</sup>  
Jurusan Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Diponegoro

### Abstract

*BMPPT of Jepara Regency is element of public service in the field of licensing of standing under and responsible to the Regents by a District Secretary. Licensing service that serviced by the other BMPPT of Jepara Regency is public transport route permit service.*

*In issue the route permit and supervision of public transport card, BMPPT of Jepara Regency need to improve the quality service because most owners of public transport vehicles considered route permit service of process and control card takes a long time. So they are difficult to transport to the vehicle immediately. It would make them lose. And then they have the burden to be paid to the Bank, because most vehicle are purchased on credit.*

*Purpose of this study is discover the underlying causes of less than optimal service in BMPPT of Jepara Regency, and aware of the perceived impact of public transport owners as a result of less than optimal services.*

*To learn the service factor blockers use Rusli theory about several factors that become obstacles in providing good service, among others : less responsive, less informative, less accessible, less coordination, bureaucratic, less willing to hear complain or recommendation from public, inefficiency. This study by descriptive analysis. Object study is public transport route permit service.*

*The result showed that the length of permitting public transport route in BMPPT of Jepara Regency occurs because BMPPT chief factors as provider signature on the publik transit route permit card is frequent tasks outside the office. So file should be legalized on schedule to be delayed because of BMPPT chief in outside office and longer settlement time.*

*Key words : Public Transport Route Permit, Inhibiting Factors, Impact*

---

<sup>1</sup> Emil Rifqi adalah mahasiswa S1 Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro Semarang

<sup>2</sup> Dosen Ilmu Pemerintahan Fisip Undip

<sup>3</sup> Dosen Ilmu Pemerintahan Fisip Undip

## **Abstraksi**

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kabupaten Jepara adalah unsur pelayanan masyarakat dibidang perizinan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Pelayanan perizinan yang dilayani oleh BPMPPPT Kabupaten Jepara antara lain pelayanan izin trayek angkutan umum.

Dalam menerbitkan Surat Keputusan Izin Trayek dan Kartu Pengawasan Angkutan Umum, BPMPPPT Kabupaten Jepara dirasa perlu meningkatkan kualitas pelayanan karena sebagian masyarakat pemilik kendaraan angkutan umum menganggap kalau proses pelayanan izin trayek dan kartu pengawasan memerlukan waktu yang lama. Sehingga pemilik kendaraan angkutan umum yang Surat Keputusan Izin Trayek dan Kartu Pengawasannya sedang dalam proses perizinan ulang atau perpanjangan mengalami kesulitan untuk segera mengoperasikan kendaraannya. Hal ini tentu merugikan pemilik kendaraan angkutan umum. Ditambah mereka memiliki beban yang harus membayar kepada perbankan karena sebagian besar kendaraan yang dimiliki proses pembeliannya dilakukan secara kredit.

Tujuan penelitian ini mengetahui faktor yang menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh BPMPPPT Kabupaten Jepara kurang optimal, mengetahui dampak yang dirasakan pemilik angkutan umum dari pelayanan izin trayek angkutan umum yang terkesan lama.

Upaya untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan menggunakan teori dari Rusli tentang beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik, antara lain : Kurang responsive, Kurang informative, Kurang accessible, Kurang koordinasi, Birokratis, Kurang mau mendengar keluhan atau saran dari masyarakat, Inefisiensi dengan menggunakan metode deskriptif analitis. Obyek penelitian adalah pelayanan izin trayek angkutan umum.

Hasil penelitian menunjukkan lamanya proses pelayanan perizinan trayek angkutan umum di BPMPPPT Kabupaten Jepara terjadi karena faktor kepala BPMPPPT sebagai pemberi legalitas atau tandatangan di kartu izin trayek angkutan umum sering melaksanakan tugas di luar kantor. Sehingga berkas-berkas yang harusnya bisa selesai sesuai waktu pelaksanaan jadi terbengkalai menunggu tandatangan dari kepala BPMPPPT dan waktu penyelesaian perizinan jadi lebih lama.

Kata kunci: Izin Trayek Angkutan Umum, Faktor Penghambat, Dampak

## **A. Pendahuluan**

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kabupaten Jepara merupakan unsur pelayanan masyarakat dibidang perizinan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. BPMPPPT Kabupaten Jepara merupakan perwujudan dari penyelenggaraan pelayanan publik satu pintu dimana penyelenggaraan perizinan diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan tentang perizinan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Surat Keputusan Izin Trayek dan Kartu Pengawasan Angkutan Perdesaan merupakan salah satu layanan sektor Perhubungan yang diintegrasikan dari Dinas Perhubungan Kabupaten Jepara ke Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kabupaten Jepara yang merupakan satu bentuk upaya Pemerintah Kabupaten Jepara dalam meningkatkan pelayanan perizinan transportasi darat melalui Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT). Surat Keputusan Izin Trayek dan Kartu Pengawasan Angkutan Perdesaan merupakan bentuk perizinan dibidang transportasi darat. Surat izin ini dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah setempat terhadap setiap unit jenis angkutan umum yang beroperasi di Kabupaten Jepara lintas perdesaan dalam satu Kabupaten/Kota.

Dalam menerbitkan Surat Keputusan Izin Trayek dan Kartu Pengawasan Angkutan Umum, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kabupaten Jepara dirasa perlu meningkatkan kualitas pelayanan karena sebagian masyarakat pemilik kendaraan angkutan umum menganggap kalau proses pelayanan izin trayek dan kartu pengawasan memerlukan waktu yang lama. Sehingga pemilik kendaraan angkutan umum yang Surat Keputusan Izin Trayek dan Kartu Pengawasannya sedang dalam proses perizinan ulang atau perpanjangan mengalami kesulitan untuk segera mengoperasikan kendaraannya. Hal ini tentu saja merugikan pemilik kendaraan angkutan umum. Ditambah mereka memiliki beban yang harus membayar kepada perbankan karena sebagian besar kendaraan yang dimiliki proses pembeliannya dilakukan secara kredit.

Melihat hal tersebut diatas, maka dirumuskan permasalahan-permasalahan sebagai berikut : (1). Apa faktor yang menyebabkan pelayanan izin trayek angkutan umum di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara kurang optimal?, (2). Bagaimana dampak yang dirasakan oleh pemilik kendaraan angkutan umum akibat dari pelayanan izin trayek angkutan umum yang kurang optimal?

## **B. Kajian Teori**

Pelayanan menurut Gonroos (Ratminto, 2009:2) adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh 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 upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sehingga Pelayanan Perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang bentuk pelayanannya berupa izin atau warkat.

Menurut Rusli ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik, antara lain : (1) kurang responsif, (2) kurang informatif, (3) kurang *accessible*, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mau mendengar keluhan atau saran dari masyarakat, (7) inefisiensi (Ferry Anggoro,2008:23)

Peneliti juga mencari data kepada pemohon izin trayek angkutan umum mengenai dampak yang dirasakan akibat pelayanan pembuatan izin trayek yang kurang maksimal. Sehingga dapat diketahui dampak yang dialami oleh masyarakat pemohon izin trayek angkutan umum akibat dari pelayanan yang diberikan oleh BPMPPPT Kabupaten Jepara.

### **C. Metode Penelitian**

Penelitian ini ditujukan untuk memahami berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan publik, terutama hal – hal yang menjadi faktor penyebab kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh BPMPPPT Kabupaten Jepara untuk kemudian dianalisis dan dicarikan sebuah rekomendasi. Oleh karena keperluan tersebut maka dipilihlah sebuah metode kualitatif yang akan dipergunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini fokus pada pada pencarian faktor penyebab kurang optimalnya pelayanan izin trayek angkutan umum serta dampak yang dirasakan oleh msayarakat pemohon izin trayek dari pelayanan izin trayek angkutan umum yang kurang optimal. Melihat kondisi tersebut menjadi suatu hal yang menarik untuk diteliti. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi dan dilengkapi dengan wawancara kepada narasumber yang mengetahui permasalahan. Selain itu juga menggunakan studi pustaka.

### **D. Hasil Penelitian**

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan dari pemerintah kepada warga masyarakat berupa pemenuhan kebutuhan barang dan jasa. Adanya otonomi daerah penyelenggaraan pelayanan publik lebih sesuai karena pemerintah daerah lebih mengerti kebutuhan dari warga masyarakat di daerahnya.

Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang mengacu pada kebutuhan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa pelayanan publik. Kepuasan didapatkan apabila kebutuhan pelanggan terpenuhi. Namun terkadang ada faktor yang menghambat pelayanan atau faktor menyebabkan pelayanan kurang optimal.

Beberapa faktor penghambat dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik digunakan sebagai acuan penelitian ini, antara lain :

#### **1. Responsif**

Responsif, yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan. Suatu lembaga penyedia layanan publik harus mempunyai responsivitas yang tinggi, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Respon dari petugas BPMPPPT Kabupaten Jepara dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan dapat dikatakan baik. Dalam hal responsifitas petugas BPMPPPT Kabupaten Jepara dalam memberikan layanan kepada penerima layanan sudah mengacu pada prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Bupati Jepara Nomor 34 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik di Kabupaten Jepara terutama pasal 7. Bahwa sudah sepatutnya penyelenggara pelayanan publik bersikap sopan, santun dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada penerima layanan.

Keluhan yang disampaikan oleh penerima layanan melalui peneliti yang ditujukan kepada petugas BPMPPPT Kabupaten Jepara yakni keluhan terhadap

kurangnya jumlah petugas front office yang ada di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara serta keluhan mengenai lamanya mendapatkan tandatangan dari Kepala BPMPPPT Kabupaten Jepara karena sering tidak berada di kantor atau dinas ke luar kota.

## 2. Informatif

Informatif, yaitu selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya, waktu penyelesaian dan sebagainya yang meyangkut tentang informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan. Seorang petugas pelayanan publik dianggap kurang informative biasanya karena berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat terkesan lambat, atau bahkan tidak pernah menyampaikan mengenai prosedur, waktu, biaya, dan waktu penyelesaian proses pelayanan kepada masyarakat.

Menurut masyarakat pemohon izin trayek angkutan umum, informasi yang disampaikan oleh petugas BPMPPPT Kabupaten Jepara kepada masyarakat pemohon izin trayek angkutan umum mengenai prosedur pelayanan permohonan izin trayek angkutan umum, biaya yang harus dibayarkan, serta waktu penyelesaian izin trayek setelah berkas dinyatakan lengkap sampai pada penyetujuan izin trayek angkutan umum hanya disampaikan sekali oleh petugas BPMPPPT Kabupaten Jepara yaitu waktu pertama kali terjadi pengalihan pengurusan izin trayek angkutan umum yang semula dari Dishubkominfo ke BPMPPPT. Hal ini dilakukan oleh petugas BPMPPPT karena petugas menganggap kalau pemohon izin trayek angkutan hanyalah orang-orang yang mempunyai perusahaan angkutan. Pemilik perusahaan angkutan juga telah memahami prosedur, persyaratan, serta biaya yang harus dibayarkan untuk proses izin trayek angkutan umum. Namun BPMPPPT Kabupaten Jepara juga telah menyediakan brosur yang dirasa sangat membantu masyarakat pemohon izin trayek angkutan umum.

Dapat dikatakan bahwa sikap petugas BPMPPPT Kabupaten Jepara dalam memberikan informasi kepada masyarakat pemohon izin trayek angkutan umum cukup baik. Informasi yang disampaikan juga cukup jelas. Namun sangat disayangkan, karena pihak BPMPPPT Kabupaten Jepara hanya sekali memberikan informasi kepada pemohon izin trayek angkutan umum.

## 3. Akses

Akses merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh lembaga penyedia layanan, dengan akses masyarakat dapat dengan mudah melakukan kontak langsung dengan pemberi layanan. Akses akan kemudahan menuju lokasi dan akses akan kemudahan mendapatkan informasi dari pemberi layanan sangatlah penting.

Letak kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara secara geografis memang strategis. Letak kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu yang berada di pusat kota dan berada pada jalur transportasi angkutan umum sehingga membuat masyarakat pemohon izin trayek angkutan umum tidak merasa kesulitan untuk mencapai lokasi pelayanan perizinan trayek angkutan umum.

Adanya koordinasi dua kantor dalam mengurus permohonan izin trayek angkutan umum yakni antara kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu dengan kantor Dinas Perhubungan membuat masyarakat pemohon izin trayek angkutan umum merasa kerepotan dalam mengakses lokasi. Hal ini disebabkan karena jarak antara kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara dengan Kantor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika yang cukup jauh.

Petugas BPPPT pun menyadari keluhan dari masyarakat pemohon izin trayek angkutan umum mengenai jarak tempuh dan waktu tempuh dari kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu menuju kantor Dinas Perhubungan membutuhkan waktu yang cukup lama. Namun hal itu memang sudah menjadi prosedur dari pemerintah yang harus dilewati para pemohon izin trayek angkutan umum dalam mengurus permohonan izin trayek angkutan umum.

#### 4. Koordinasi

Berbagai unit pelayanan yang berkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya sering terjadi tumpangtindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait. Dalam hal pelayanan izin trayek angkutan umum, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara berkoordinasi atau bekerjasama dengan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara.

Dalam hal penerbitan izin trayek angkutan umum, koordinasi antara Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara dengan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara dapat dikatakan baik.

Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara mempunyai tugas dan wewenang untuk menguji kelayakan kendaraan. Selain itu Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika juga berhak memeriksa kelengkapan administratif kendaraan seperti buku uji kendaraan, STNK, BPKB, Ijin Usaha, dan rencana jam perjalanan. Apabila kendaraan dinyatakan normal atau layak untuk beroperasi dan dinyatakan sah atau lengkap secara administratif, maka Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi menerbitkan surat rekomendasi yang ditujukan kepada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara yang menyatakan bahwa kendaraan tersebut layak untuk beroperasi dan lengkap secara administratif.

Koordinasi antara Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara dengan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara dapat dikatakan baik. Masing-masing pihak telah melaksanakan tugas dan wewenangnya masing-masing sesuai dengan peraturan pemerintah. Sikap seperti ini perlu dikembangkan supaya tetap terjadi kesinambungan antara organisasi pelayanan masyarakat. Sehingga masyarakat merasa tidak dirugikan.

#### 5. Birokratis

Pelayanan pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan terkesan lama. Dalam kaitan menyelesaikan masalah yang sangat kecil, dan di lain pihak kemungkinan masyarakat untuk menemui penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang sangat lama untuk diselesaikan.

Pelayanan izin trayek pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara dapat dikatakan tidak birokratis. Hal ini karena pelayanan yang diterapkan sesuai dengan prosedur yang ada. Prosedur dalam permohonan izin trayek angkutan umum di BPPPT Kabupaten Jepara, sebagai berikut :

- a. Pemohon mengisi formulir permohonan izin trayek disampaikan kepada Bupati melalui Kepala BPPPT
- b. Petugas pendaftaran menerima dan meneliti kelengkapan Permohonan Izin Trayek Angkutan Umum
- c. Tim Teknis Izin Trayek Angkutan Umum (Dishubkominfo Kabupaten Jepara) melaksanakan penelitian teknis persyaratan
- d. Dinas Teknis (Dishubkominfo Kabupaten Jepara) menerbitkan rekomendasi

- e. Petugas administrasi memproses dan menerbitkan izin
- f. Pemohon mengambil dokumen Izin Usaha Trayek Angkutan Umum

Seperti halnya yang sudah ada pada pembahasan sebelumnya, bahwa sedang tidak beradanya Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di kantor atau sedang dinas di luar kota karena mendapat tugas dari Bupati mengakibatkan proses pelayanan perizinan yang membutuhkan tandatangan dari Kepala Badan Penanaman dan Pelayanan Perizinan Terpadu jadi terbengkalai. Pekerjaan yang seharusnya bisa jadi tepat waktu justru tidak bisa jadi tepat waktu. Hal ini disayangkan oleh pemohon izin trayek angkutan. Namun semua itu adalah tugas dan tanggungjawab Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara sebagai bawahan Bupati.

#### 6. Mau mendengar keluhan atau saran dari masyarakat

Aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan atau saran dari masyarakat pengguna jasanya. Akibatnya, pelayanan dilakukan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara merupakan instansi pemerintah sebagai penyedia layanan jasa di bidang perizinan terutama bidang izin trayek angkutan umum diharapkan mau mendengarkan apa yang menjadi keluhan dari masyarakat pemohon izin trayek angkutan umum.

Sikap petugas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara dalam menanggapi atau mendengarkan keluhan dari masyarakat pemohon izin trayek angkutan umum dapat dikatakan baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya tanggapan secara langsung dari petugas BPPPT apabila terjadi kesalahan dalam pencetakan tanggal masa berlaku atau kesalahan yang lain dalam hal pencetakan dokumen izin trayek angkutan umum.

#### 7. Inefisiensi

Inefisiensi dapat diartikan berbagai persyaratan yang diperlukan untuk mengajukan permohonan izin sering kali tidak relevan dengan prosedur pelayanan yang telah diberikan.

Peneliti menilai bahwa ada kesesuaian antara peraturan bupati mengenai prosedur dan persyaratan yang ada dengan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan dalam hal pengurusan izin trayek angkutan umum. Kondisi seperti ini memang seharusnya terjadi pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu sebagai instansi pemerintah yang menyediakan layanan jasa perizinan terutama izin trayek angkutan umum.

Persyaratan yang diperlukan untuk mengajukan permohonan izin trayek angkutan umum adalah sebagai berikut :

- a. Fotokopi KTP pemohon
- b. Fotokopi STNK
- c. Fotokopi Buku Uji Kelayakan Kendaraan
- d. Fotokopi Jasa Raharja
- e. Fotokopi Iuran Organda
- f. Fotokopi Izin Usaha Angkutan
- g. Rekomendasi Dinas Teknis (Dishubkominfo)

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara sebagai penyedia layanan perizinan khususnya di bidang pelayanan izin trayek angkutan umum tidak selamanya memberikan pelayanan yang maksimal atau sesuai dengan harapan masyarakat pemohon izin trayek angkutan umum. Sehingga menimbulkan dampak bagi masyarakat pemohon izin trayek angkutan umum.

Dampak yang dirasakan oleh masyarakat pemilik pemohon izin trayek angkutan umum atau pemilik angkutan umum akibat dari pelayanan izin trayek angkutan umum oleh BPMPPPT Kabupaten Jepara yang terkesan lama, antara lain :

1. Menyita lebih banyak waktu pemohon izin trayek angkutan umum

Pelayanan izin trayek angkutan umum pada BPMPPPT Kabupaten Jepara yang terkesan lama membuat pihak pemohon izin trayek angkutan umum merasa waktu mereka tersita untuk mengurus permohonan izin trayek. Pemohon izin trayek angkutan terpaksa harus bolak-balik ke BPMPPPT, karena ketika seharusnya izin trayek angkutan umum bisa diterbitkan dan diambil oleh pemohon izin trayek angkutan umum sesuai waktu yang telah ditentukan oleh petugas BPMPPPT, justru pada saat pemohon izin hendak mengambil izin trayek angkutan umum ternyata belum mendapatkan tandatangan dari Kepala BPMPPPT. Sehingga pemohon terpaksa kembali lagi di lain hari untuk mengambil izin trayek angkutan umum setelah ditandatangani Kepala BPMPPPT.

Jarak antara dua Instansi yang berkepentingan dalam hal penerbitan izin trayek yaitu BPMPPPT dan Dishubkominfo membuat masyarakat pemohon izin trayek angkutan memerlukan waktu yang cukup lama untuk mengurus permohonan izin trayek angkutan umum. Hal ini disebabkan karena jarak antara kedua instansi tersebut yang cukup jauh.

2. Kendaraan angkutan umum yang dimiliki oleh pemohon izin trayek angkutan umum belum bisa dioperasikan

Dampak lain yang dirasakan oleh pemohon izin trayek angkutan umum dari pelayanan izin trayek angkutan umum dari BPMPPPT yang terkesan lama adalah kendaraan angkutan umum yang dimiliki oleh pemohon izin trayek angkutan umum belum bisa dioperasikan. Hal ini tentu membuat pemohon izin trayek angkutan sebagai pemilik kendaraan angkutan merasa rugi dan penghasilan mereka berkurang. Padahal mereka harus membayar kepada perbankan karena sebagian besar kendaraan angkutan umum yang dimiliki sebagian besar pembeliannya dilakukan secara kredit.

## **E. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian mengenai konflik Maluku ini dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Faktor penyebab pelayanan izin trayek angkutan umum di BPMPPPT Kabupaten Jepara Kurang Optimal

- a. Kurang reponsif

Kurangnya petugas *front office* yang ada di BPMPPPT Kabupaten Jepara menyebabkan pelayanan yang diberikan kurang responsif. Berbagai macam pelayanan yang diintegrasikan kepada BPMPPPT tidak sesuai dengan jumlah personil yang ada. Selain itu Kepala BPMPPPT yang sering tugas di luar kantor menyebabkan berkas permohonan izin yang seharusnya bisa terbit sesuai jadwal jadi *molor* karena harus menunggu mendapatkan tandatangan dari Kepala BPMPPPT.

- b. Kurang accessible

Adanya koordinasi dua kantor dalam mengurus permohonan izin trayek angkutan umum yakni antara kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu dengan kantor Dinas Perhubungan membuat masyarakat pemohon izin trayek angkutan umum merasa kerepotan dalam mengakses lokasi. Hal ini disebabkan karena jarak antara kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara dengan Kantor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika yang cukup jauh.



- c. Kurang teliti
 

Adanya keluhan dari masyarakat pemohon izin trayek angkutan umum mengenai salah cetaknya masa berlaku pada izin trayek atau kesalahan pencetakan yang lain yang berkaitan dengan izin trayek angkutan umum mengakibatkan pelayanan izin trayek membutuhkan waktu *ekstra*. Karena petugas harus mengetik dan mencetak ulang dokumen izin trayek angkutan umum.
- 2. Dampak yang dirasakan oleh pemohon izin trayek angkutan umum akibat dari pelayanan izin trayek angkutan umum yang kurang optimal
  - a. Menyita lebih banyak waktu pemohon izin trayek angkutan umum
  - b. Kendaraan angkutan umum yang dimiliki oleh pemohon izin trayek angkutan umum belum bisa dioperasionalkan.

#### **F. Rekomendasi**

1. BPPMPT harus bisa membuat sebuah strategi yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat meskipun jumlah personil yang ada tidak sepadan dengan jumlah pelayanan yang harus dilayani oleh BPPMPT. BPPMPT bisa mengajukan permohonan penambahan personil untuk membantu memberikan pelayanan kepada masyarakat kepada Badan Kepegawaian Daerah.
2. Penerbitan izin trayek sementara bisa menjadi sebuah terobosan apabila izin trayek belum bisa ditandatangani oleh Kepala BPPMPT karena Kepala BPPMPT sedang dinas di luar kantor atau luar kota. Melalui sekretaris izin trayek sementara ini bisa ditandatangani dan berlaku sampai pada saat izin trayek diterbitkan dan telah ditandatangani oleh Kepala BPPMPT.
3. Supaya masyarakat pemohon izin trayek angkutan umum mudah mengakses lokasi pelayanan yang harus berurusan dengan kedua instansi pemerintah, sebaiknya kedua instansi pemerintah tersebut yakni BPPMPT dan Dishubkominfo memberikan solusi untuk mempermudah masyarakat.
4. Petugas BPPMPT harus lebih teliti dalam hal pengetikan dan pencetakan dokumen. Sebelum dicetak, dokumen harus diteliti kembali apabila ada kesalahan diperbaiki terlebih dahulu. Supaya tidak terjadi pemborosan.

#### **G. Daftar Pustaka**

##### **Buku :**

Anggoro, Ferry. 2008. *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta : PT. Sinergi Publishing.

BPPMPT. 2012. *Profil Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara 2012*. Jepara : BPPMPT.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik cetakan-1*. Yogyakarta : PEMBARUAN.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Chitizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal cetakan-6*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

**Produk Hukum :**

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Jepara Nomor 34 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik di Kabupaten Jepara.

**Internet :**

Roy Pratama Siadari. 2012. Pengertian Perizinan. (diakses tanggal 12 Mei 2012 pada <http://raypratama.blogspot.com/2012/02/pengertian-perizinan.html>)