



**KINERJA PEGAWAI DALAM PROSES PEMBERIAN IZIN TRAYEK
OLEH DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI, DAN
INFORMATIKA KABUPATEN BLITAR**

*EMPLOYEES PERFORMANCE IN GRANTING THE ROUTE PROCESS BY
THE DEPARTEMENT OF TRANSPORTATION, COMMUNICATION,
AND INFORMATION OF KABUPATEN BLITAR*

SKRIPSI

Oleh:

Erfan Arie Noorcahya

NIM 090910201002

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2016



**KINERJA PEGAWAI DALAM PROSES PEMBERIAN IZIN TRAYEK
OLEH DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI, DAN
INFORMATIKA KABUPATEN BLITAR**

***EMPLOYEES PERFORMANCE IN GRANTING THE ROUTE PROCESS BY
THE DEPARTEMENT OF TRANSPORTATION, COMMUNICATION,
AND INFORMATION OF KABUPATEN BLITAR***

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh:

Erfan Arie Noorcahya

NIM 090910201002

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2016

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, saya panjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh pengorbanan dan doa-doa tulus tiada henti dari orang-orang tersayang. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku Ibu Siti Djamilah dan Bapak Agus Subroto S.Sos yang telah membesarkan, mendidik, memberikan kasih sayang, semangat, motivasi, nasihat, dan doa yang tiada henti selama ini.
2. Adikku Syahfri Dwi Kurniawan yang telah memberikan perhatian, semangat, dan doa.
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai Perguruan Tinggi, yang telah mendidik, memberikan ilmu dan bimbingan yang sangat berarti.
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang kubanggakan.

MOTTO

Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi, dan saya menang.

Wisuda setelah 14 semester adalah kesuksesan yang tertunda.

(Erfan Arie Noorcahya)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Erfan Arie Noorcahya

NIM : 090910201002

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “Kinerja Pegawai dalam Proses Pemberian Izin Trayek oleh Dinas Perhubungan Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 Mei 2016

Yang menyatakan,

Erfan Arie Noorcahya
NIM 090910201002

SKRIPSI

**KINERJA PEGAWAI DALAM PROSES PEMBERIAN IZIN TRAYEK
OLEH DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI, DAN
INFORMATIKA KABUPATEN BLITAR**

***EMPLOYEES PERFORMANCE IN GRANTING THE ROUTE PROCESS BY
THE DEPARTEMENT OF TRANSPORTATION, COMMUNICATION,
AND INFORMATION OF KABUPATEN BLITAR***

Oleh:

Erfan Arie Noorcahya

NIM 090910201002

Pembimbing:

Pembimbing I : Drs. Supranoto, M.Si

Pembimbing II : Hadi Makmur, S.Sos, M.AP

RINGKASAN

Kinerja Pegawai dalam Proses Pemberian Izin Trayek oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar; Erfan Arie Noorcahya; 090910201002; 2016; 85 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam bidang transportasi, angkutan umum merupakan sarana penting yang mayoritas digunakan oleh masyarakat kecil dan menengah yang terdiri atas buruh, ibu rumah tangga, mahasiswa, pelajar, dan lain-lain. Tentang keberadaan angkutan umum, pemerintah melalui Menteri Perhubungan mengeluarkan keputusan yang mengatur tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum yaitu dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM. 35 Tahun 2003, sehingga perusahaan angkutan umum dalam perannya yang menyangkut kebutuhan masyarakat luas harus dijalankan sesuai izin trayek yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Begitu juga dengan keberadaan angkutan umum di wilayah Kabupaten Blitar yang dalam hal ini adalah kewenangan Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar. Berdasarkan Peraturan Bupati Blitar Nomor 39 Tahun 2011 pada bagian kelima pasal 17, disebutkan bahwa Bidang Angkutan mempunyai fungsi sebagai pemberi izin atas segala jenis usaha yang berhubungan dengan jasa angkutan.

Berdasarkan data yang dihimpun dari Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar diketahui bahwa armada trayek angkutan umum yang beroperasi di wilayah Kabupaten Blitar berjumlah 297 unit yang melayani 21 trayek dari 23 trayek yang ditetapkan dengan rincian kendaraan yang masih berlaku izin trayeknya adalah 35 unit sedangkan yang tidak berlaku izin trayeknya adalah 262 unit. Dari data itu juga dapat diketahui bahwa dari seluruh unit angkutan hanya 11,78% saja yang berizin resmi, dan 88,22% sudah kadaluwarsa.

Menurut Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik yang dihimpun oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Blitar Tahun 2014 SKPD Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar memperoleh kriteria Baik Sekali dengan skor nilai 33 dan masuk nominasi urutan pertama dari hasil penilaian pelayanan publik. Kriteria baik sekali yang diperoleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam hal pelayanan publik tersebut berbanding terbalik dengan kenyataan yang terjadi di lapangan yang menemukan data bahwa pada Tahun 2015 terdapat 88,22% izin trayek yang tidak berlaku karena beberapa hal, misalnya lamanya proses membuat perizinan trayek, adanya biaya-biaya tambahan yang muncul dan harus ditanggung oleh pemohon di luar dari ketentuan yang berlaku, dan masih ada calo yang bisa mengurus izin trayek di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar. Lamanya proses pemberian izin trayek ini dikarenakan izin trayek yang seharusnya bisa selesai dalam waktu satu hari, menjadi satu minggu bahkan bisa lebih.

Dari fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kinerja pegawai bagian angkutan dalam proses pemberian izin trayek oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar. Dalam penelitian ini akan difokuskan untuk meneliti kinerja pegawai bidang angkutan yang terdiri kepala bidang angkutan, kepala seksi parkir, kepala seksi angkutan orang dan barang, kepala seksi terminal, dan satu staf karena pegawai inilah yang bertugas memberikan pelayanan izin trayek pada pemohon di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar.

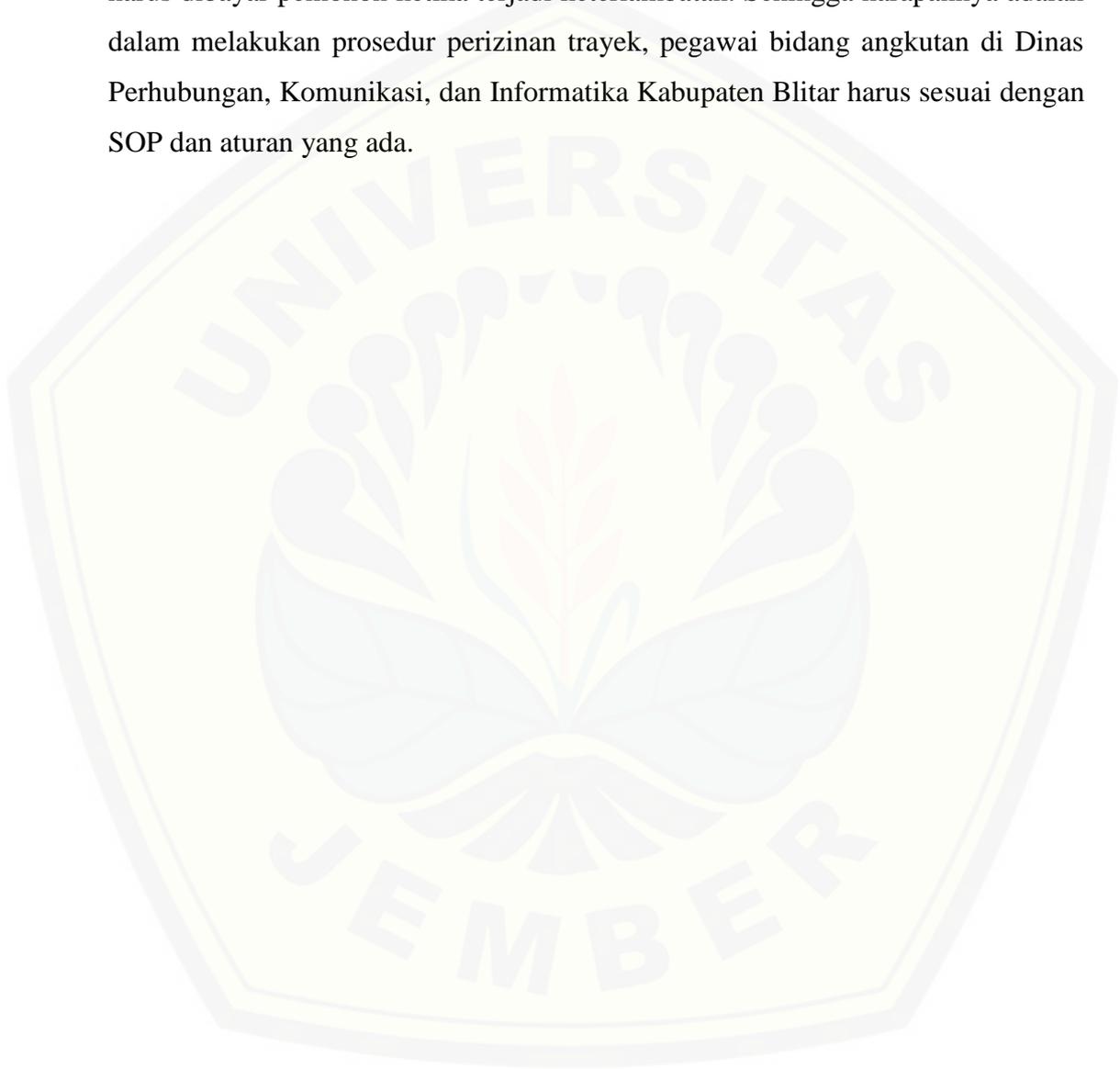
Jenis dan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan sasaran penelitian pada kinerja pegawai bagian angkutan Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar pada proses pemberian izin trayek. Populasi dalam penelitian ini 35 pemohon izin trayek yang memasukkan satu kali perizinan trayek di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar pada tahun 2015. Teknik pengambilan sampel dengan metode sampling jenuh yakni semua populasi dijadikan sampel sehingga jumlah sampelnya juga 35 pemohon izin trayek. Dalam

penelitian ini hanya terdapat satu variabel, yakni kinerja pegawai bagian angkutan. Untuk menilai kinerja pegawai ini akan diukur menggunakan empat indikator sesuai dengan apa yang dikemukakan Kumorotomo (dalam Dwiyanto 2008:52) yakni efektivitas, efisiensi, keadilan, dan daya tanggap. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, kuesioner, studi pustaka, dan dokumentasi. Hasil pengumpulan data ini nantinya akan dianalisis dengan teknik analisis data deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam proses pemberian izin trayek oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar berdasarkan indikator efisiensi sebesar 63,43%, berdasarkan indikator efektivitas sebesar 48,86%, berdasarkan indikator keadilan sebesar 47%, berdasarkan indikator daya tanggap sebesar 50,04%. Secara umum prosentase kinerja pegawai bidang angkutan di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dapat dikategorikan kurang baik dalam perizinan trayek. Dari hasil perbandingan setiap indikator terlihat bahwa prosentase terendah diperoleh dari indikator keadilan yang mendapat skor nilai sebesar 47% dan skor tertinggi diperoleh dari indikator efisiensi yang mendapat skor 63,43%.

Terkait dengan hasil penelitian ini, ada dua saran yang dapat penulis rekomendasikan kepada pegawai bidang angkutan di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam pemberian izin trayek pada pemohon. Saran pertama pegawai bidang angkutan Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar hendaknya melakukan perizinan trayek pada pemohon sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku karena banyaknya orang yang *enggan* melakukan pengurusan perizinan trayek karena lamanya proses membuat perizinan, adanya biaya tambahan, dan kurangnya pemahaman bagi para pemohon izin trayek mengenai mekanisme pelayanan permohonan izin trayek sehingga lebih cenderung mengurusnya kepada calo yang harganya lebih mahal daripada harus mengurus sendiri ke Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar. Saran Kedua indikator keadilan merupakan indikator yang mendapat nilai terendah dari indikator yang ada. Oleh karena itu, saran yang dapat peneliti berikan terkait hal ini adalah hendaknya

pegawai bidang angkutan di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dapat bersikap adil pada semua pemohon trayek tanpa membeda-bedakan dalam hal cepat tidaknya pelayanan yang diberikan, biaya yang harus ditanggung pemohon, persyaratan perizinan trayek, dan denda yang harus dibayar pemohon ketika terjadi keterlambatan. Sehingga harapannya adalah dalam melakukan prosedur perizinan trayek, pegawai bidang angkutan di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar harus sesuai dengan SOP dan aturan yang ada.



PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: “Kinerja Pegawai dalam Proses Pemberian Izin Trayek oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dan dapat berjalan dengan lancar tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Edi Wahyudi, S.Sos, MM selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang memberikan arahan dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Drs. Supranoto, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dukungan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran yang penuh dalam menyusun skripsi ini.
6. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, meluangkan waktu, pikiran dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
7. Dosen-dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang memberi ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis kuliah.

8. Pihak instansi Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar khususnya Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar, Kepala Bidang Angkutan, dan Kasi Angkutan Orang dan Barang, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan bantuan demi kelancaran penyelesaian skripsi ini.
9. Kedua orang tuaku, dan adikku yang selalu memberikan kasih sayang, keceriaan, doa, perhatian dan dukungan.
10. Sahabatku Ratna, Novan, Dhika Wisnu, Yanuar, Andri, Wena, Optim, Fajri, Dias, Emil, Esti, Sari, Bayu, Yakup yang selalu memberikan semangat, dukungan, waktu, perhatian, dan menemaniku saat senang dan susah.
11. Teman-temanku Agung, Lega, Denis, Rio, Bagus, Titin, dan semua teman-teman seperjuanganku Administrasi Negara 2009 yang saling mengingatkan dan menunggu dosen untuk bimbingan.

Semoga amal baik semua pihak yang sudah membantu penulis akan mendapat balasan dari Allah SWT, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, 30 Mei 2016

Penulis

DAFTAR ISI

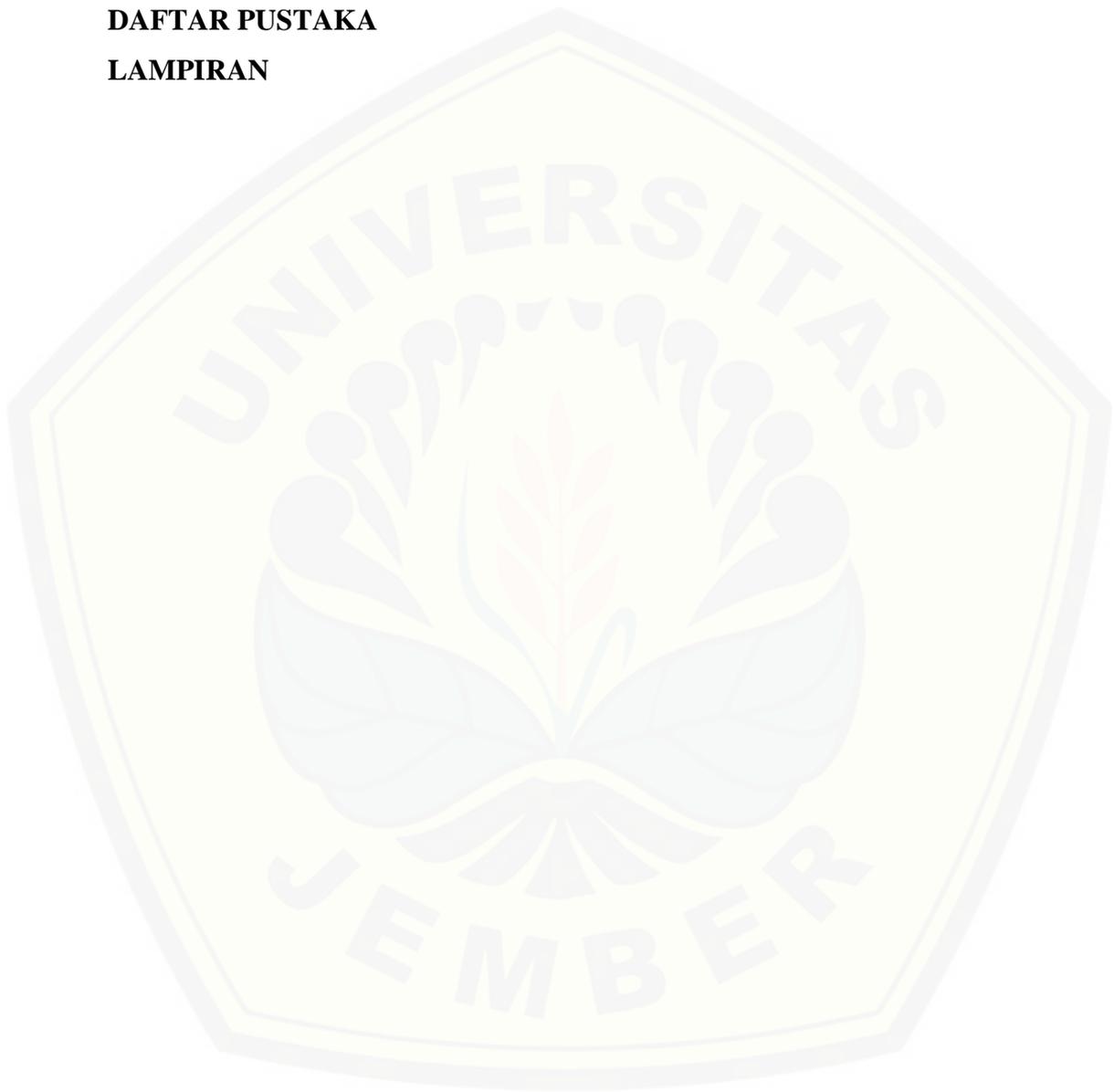
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Manfaat Penelitian	12
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penyelenggaraan Pemerintahan	14
2.2 Pelayanan Publik	15
2.3 Manajemen Pelayanan	20
2.4 Kinerja	23
2.3.1 Pengertian Kinerja	23
2.3.2 Kinerja Organisasi Publik	26
2.3.3 Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik	28

BAB 3. METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis dan Tipe Penelitian	33
3.2 Sasaran Penelitian	34
3.3 Penentuan Populasi	34
3.4 Teknik Penentuan Sampel	35
3.5 Defisini Operasional	36
3.6 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	41
3.7 Teknik Analisis Data	43
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	46
4.1.2 Visi, Misi, Moto, dan Nilai Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar	48
4.1.3 Penjabaran Tupoksi Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika	53
4.1.4 Tata Kerja	68
4.1.5 Personalia dan Susunan Organisasi Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar	69
4.1.6 Gambaran Pelayanan Perizinan Trayek di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar	76
4.2 Karakteristik Responden	79
4.3 Penyajian Data	81
4.3.1 Efisiensi	82
4.3.2 Efektifitas	84
4.3.3 Keadilan	86
4.3.4 Daya Tanggap	88
4.3.5 Berdasarkan Total Jumlah Pemohon Trayek 2015	90
4.3.6 Perbandingan Kinerja Pelayanan Perizinan Trayek	91

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar jaringan trayek angkutan di wilayah Kabupaten Blitar tahun 2015	6
3.1 Jumlah pemohon izin trayek di Kabupaten Blitar tahun 2015	34
4.1 Tarif pengajuan izin trayek	77
4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	79
4.3 Karakteristik responden berdasarkan usia	80
4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan formal	81
4.5 Perbandingan kinerja pegawai per-indikator	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Struktur organisasi bidang angkutan.....	4
1.2 Prosedur pelayanan izin trayek	5
1.3 Mekanisme pelayanan permohonan trayek di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar	10
2.1 Pelayanan sebagai proses	16
2.2 Pengaruh kinerja individu dan kelompok terhadap kinerja organisasi	27

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat Permohonan Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- B. Surat Permohonan Izin Melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
- C. Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Blitar.
- D. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar.
- E. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomer 22 Tahun 2011 Pasal 1.
- F. Peraturan Bupati Blitar Nomer 39 Tahun 2011 Pasal 16,17,18,19,20.
- G. Hasil Monitoring dan Evaluasi pada Badan, Dinas, Kantor, Bagian, Kecamatan, Puskesmas, dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Blitar.
- H. Standart Operasional Pelayanan (SOP) perizinan trayek Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar.
- I. Contoh Surat Permohonan Izin Trayek di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar.
- J. Contoh Kartu Pengawasan / Izin Trayek dari Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar.
- K. Data Pemohon Izin Trayek di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar Tahun 2015.
- L. Kuesioner.
- M. Data Responden.
- N. Hasil Rekapitulasi Kuesioner.

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan kinerja pegawai dalam proses pemberian izin trayek oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar. Menurut Wungu dan Brotoharsojo (2003:58) kinerja adalah “Kuantitas dan kualitas hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dibandingkan terhadap target atau sasaran kerja individu pada jabatannya”. Dalam hal ini, kinerja yang dimaksud adalah kinerja pegawai dalam proses pemberian izin trayek oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar pada pemohon. Sedangkan yang dimaksud dengan izin trayek dalam Pasal 1 point 24 Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu adalah: “izin yang diberikan untuk menyediakan pelayanan angkutan penumpang umum pada suatu atau beberapa trayek tertentu”. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 22 Tahun 2011 dalam Pasal 1 point 23 disebutkan bahwa: “trayek adalah lintasan kendaraan umum untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus, mobil penumpang dan angkutan khusus yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak terjadwal dalam wilayah daerah”.

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkokoh persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari seluruh pelosok tanah air, bahkan luar negeri. Oleh karena itu pembangunan sektor transportasi harus dilaksanakan secara proposional, dalam arti harus memperhatikan tidak hanya situasi dan kondisi transportasi itu sendiri tetapi juga harus memperhatikan lingkungan yang dipengaruhinya dan yang mempengaruhinya termasuk yang berkaitan dengan sarana dan prasarana.

Seiring perkembangan suatu daerah maka kebutuhan transportasi juga meningkat. Hal itu menyebabkan permasalahan transportasi menjadi sangat kompleks sehingga diperlukan tindakan penanganan sesegera mungkin. Karena transportasi merupakan hal yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pemerintah mempunyai peran dan tanggung jawab yang sangat besar dalam mengelola dan mengatur tentang permasalahan transportasi termasuk angkutan jalan raya. Dalam kebutuhan transportasi, pemerintah berkewajiban untuk menyusun rencana dan merumuskan kebijakan, mengendalikan, dan mengawasi perwujudan transportasi dan jaringan pelayanan.

Dalam bidang transportasi, angkutan umum merupakan sarana penting yang mayoritas digunakan oleh masyarakat kecil dan menengah yang terdiri atas buruh, ibu rumah tangga, mahasiswa, pelajar, dan lain-lain. Tentang keberadaan angkutan umum, pemerintah melalui Menteri Perhubungan mengeluarkan keputusan yang mengatur tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum yaitu dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM. 35 Tahun 2003, sehingga perusahaan angkutan umum dalam peranannya yang menyangkut kebutuhan masyarakat luas harus dijalankan sesuai izin trayek yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Begitu juga dengan keberadaan angkutan umum di wilayah Kabupaten Blitar yang dalam hal ini adalah kewenangan Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar. Berdasarkan Peraturan Bupati Blitar Nomor 39 Tahun 2011 pada bagian kelima pasal 17, disebutkan bahwa Bidang Angkutan mempunyai fungsi sebagai pemberi izin atas segala jenis usaha yang berhubungan dengan jasa angkutan. Pemberian izin jasa angkutan ini penting karena banyak digunakan dalam hukum administrasi. Izin ini berfungsi sebagai pengendali supaya calon pengusaha jasa angkutan mau mengikuti cara yang dianjurkan oleh pemerintah guna mencapai tujuan yang benar-benar nyata. Perizinan ini juga sebagai alat untuk mendorong perilaku yang baik terhadap lingkungan atau untuk mencegah perilaku yang tidak dikehendaki.

Mengingat betapa pentingnya fungsi izin di atas, maka proses pemberian izin usaha jasa angkutan seharusnya diawasi dan dievaluasi oleh pihak yang berwenang dan dapat dipercaya. Jika dibandingkan dengan layanan publik yang lainnya, jasa angkutan sangat penting dan utama dalam hal mobilisasi masyarakat. Selain untuk mobilisasi, usaha jasa angkutan juga berpengaruh dalam perkembangan ekonomi daerah dengan adanya armada-armada yang beroperasi. Pengawasan jasa angkutan bisa dilakukan saat proses pemberian izin trayek terhadap pengelola armada angkutan umum berdasarkan peraturan perundang-undangan. Salah satu instrumen pengawasan negara atau pemerintah terhadap kegiatan usaha jasa angkutan adalah melalui lembaga Dinas Perhubungan.

Hal itu juga berlaku di Kabupaten Blitar, izin trayek ditangani oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar. Pengertian Izin Trayek menurut Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 22 Tahun 2011 adalah “izin yang diberikan untuk menyediakan pelayanan angkutan penumpang umum pada suatu atau beberapa trayek tertentu”. Izin trayek di dalam wilayah Kabupaten Blitar dikeluarkan oleh Bupati, dan berlaku untuk jangka waktu 5 tahun dan diperbarui setiap 6 bulan sekali sesuai dengan masa uji berkala kendaraan. Yang harus melakukan izin trayek adalah kendaraan umum bermotor dan yang dilayani di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar ada dua jenis izin trayek, yakni untuk mobil penumpang umum (MPU) dan mikrolet (MKL). MPU dan MKL adalah jenis angkutan umum yang beroperasi di Kabupaten Blitar. Perbedaan mendasar antara MPU dan MKL adalah kapasitas penumpang dan jumlah retribusi yang harus dibayarkan setiap bulannya. Untuk MPU kapasitas penumpangnya 8 orang dengan retribusi Rp 5.000,00 setiap bulannya, sedangkan untuk MKL kapasitas penumpangnya 12 orang dengan retribusi Rp 9.000,00 setiap bulannya. Jadi dapat kita katakan bahwa MKL mempunyai jumlah kapasitas dan retribusi yang besar daripada MPU.

Untuk mengurus izin trayek di Kabupaten Blitar baik MKU maupun MKL dilakukan di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar khususnya di bidang angkutan. Bidang Angkutan mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam pembinaan dan manajemen serta menyusun perencanaan,

pembinaan dan pengendalian prasarana angkutan darat, sungai dan perairan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu fungsi dari bidang angkutan adalah penyusunan perencanaan, pengembangan evaluasi jaringan trayek dan penetapan kebutuhan angkutan darat, sungai, dan perairan yang wilayah pelayanannya dalam satu kabupaten serta penyiapan pemberian bimbingan teknis izin angkutan orang dan barang serta pengawasan penyelenggaraannya. Dalam bidang angkutan terdapat lima pegawai, yakni kepala bidang angkutan, kepala seksi parkir, kepala seksi angkutan orang dan barang, kepala seksi terminal, dan satu staf. Lima pegawai inilah yang bertugas memberikan pelayanan izin trayek pada pemohon dengan struktur organisasi berikut ini.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Bidang Angkutan

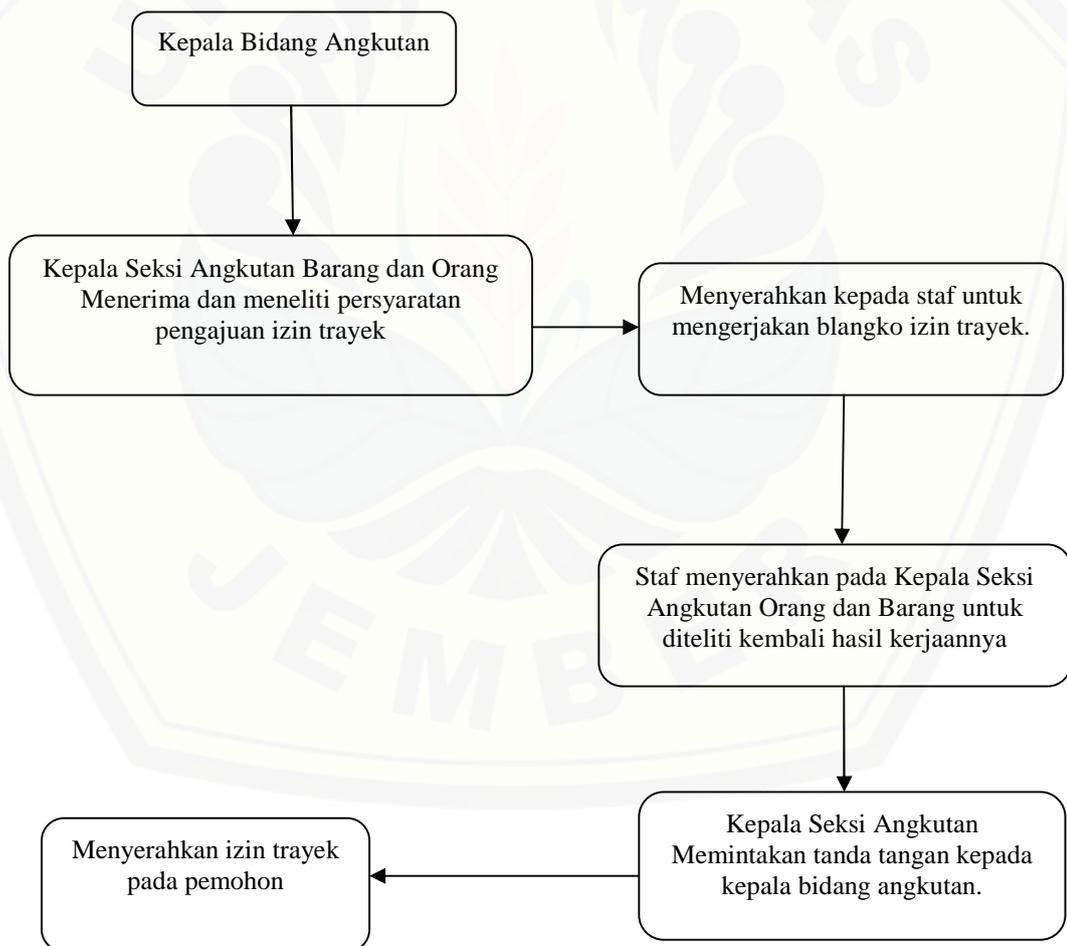
Sumber: Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar tahun 2016

Dalam menjalankan fungsinya untuk memberikan pelayanan izin trayek pada pemohon, kelima pegawai yang bertugas memberikan izin trayek akan melakukan prosedur dengan urutan berikut ini.

1. Kepala bidang angkutan memerintah kepala seksi Angkutan Orang dan Barang untuk menerima dan meneliti persyaratan pengajuan izin trayek.
2. Kepala seksi angkutan orang dan barang meneliti persyaratan pengajuan trayek.

3. Kepala seksi angkutan orang dan barang menyerahkan kepada staf untuk mengerjakan blangko izin trayek.
4. Setelah dikerjakan diserahkan kepada kepala seksi angkutan orang dan barang untuk diteliti kembali hasil kerjaannya.
5. Kepala seksi angkutan memintakan tanda tangan kepada kepala bidang angkutan.
6. Kepala seksi angkutan orang dan barang menyerahkan kepada pemohon.

Untuk lebih jelasnya tentang prosedur pelayanan izin trayek yang dilakukan pegawai bidang angkutan dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1.2 Prosedur Pelayanan Izin Trayek

Sumber : Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar tahun 2016

Jaringan angkutan trayek di wilayah Kabupaten Blitar terdiri atas 23 trayek. Adapun pembagian trayek angkutan tersebut seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Daftar jaringan trayek angkutan di wilayah Kabupaten Blitar tahun 2015

No	Kode Trayek	Uraian Trayek	Jumlah Trayek		Total Jumlah	Keterangan	
			MPU	MKL		Berlaku	Mati
1	BB	Blitar-Nglegok-Penataran-Dayu-Blitar	-	10	10	2	8
2	BW	Brongkos-Binangun-Wates	2	23	25	-	25
3	BWS	Blitar-Poluan-Patok-Wates	-	1	1	-	1
4	WPt	Wlingi-Kanigoro-Terminal Patria	-	8	8	1	7
5	WK	Wlingi-Semen-Krisik	16	17	33	13	20
6	WKn	Wlingi-Selopuro-Bendosewu-Kanigoro	-	25	25	4	21
7	WR	Wlingi-Doko-Resapombo	5	10	15	1	14
8	WRn	Wlingi-Barek-Ringintelu	1	-	1	-	1
9	WT	Wlingi-Gandusari-Ngaringan-Talun	-	6	6	-	6
10	KB	Kademangan-Gawang-Bakung	-	16	16	-	16
11	KBK	Kademangan-Lodoyo-Binangun-Birowo-Ngadri-Jugo-Kesamben	1	5	6	1	5
12	KT	Kademangan-Gawang-Tambakrejo	2	4	6	-	6
13	LWG	Lodoyo-Wonotirto-Gawang	4	-	4	-	4
14	LNG	Lodoyo-Ngeni-Gawang	7	-	7	-	7
15	LS	Lodoyo-Panggungrejo-Serang	11	-	11	-	11
16	NN	Nglegok-Kedawung-Kolomayan-T.Rante-Dayu-Nglegok	-	1	1	-	1
17	SRB	Sumberagung-Resapombo-Bendosari	-	5	5	-	5
18	PG	Penataran-Garum-Sidodadi-Gandusari	-	-	-	-	-
19	SAR	Selorejo-Ampelgading-Resapombo	-	11	11	-	11
20	PtPg	Pasar Gambar -Terminal Patria	-	-	-	-	-
21	BL	Blitar-Lodoyo	37	2	39	2	37
22	BG	Blitar-Kademangan-Gawang	59	3	62	11	51
23	WW	Wlingi-Kotes-S.Agung-Kendalrejo-Proyek Jegu - Sukorejo-Lodoyo-Gandang-Wlingi	-	5	5	-	5
Total			145	152	297	35	262

Sumber: Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar tahun 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa armada trayek angkutan umum yang beroperasi di wilayah Kabupaten Blitar berjumlah 297 unit yang melayani 21 trayek dari 23 trayek yang ditetapkan dengan rincian kendaraan yang masih berlaku izin trayeknya adalah 35 unit sedangkan yang tidak berlaku izin trayeknya adalah 262 unit. Dari data itu juga dapat diketahui bahwa dari seluruh unit angkutan hanya 11,78% saja yang berizin resmi, dan 88,22% sudah kadaluwarsa.

Walau demikian, beberapa unit angkutan yang izin trayeknya sudah kadaluwarsa itu tetap beroperasi sesuai jalur trayek masing-masing. Hal itu tentunya menjadi permasalahan, baik bagi pemerintah terkait maupun bagi pihak atau perusahaan jasa angkutan lainnya, bahkan juga bisa merugikan masyarakat sebagai pihak konsumen. Kerugian bagi pemerintah adalah dengan tidak adanya perpanjangan izin trayek, maka pendapatan Dinas terkait juga berkurang. Selain itu data yang ada pada Dinas itu juga sudah tidak valid lagi. Kerugian bagi penyedia jasa angkutan yang tetap mengurus izin trayek adalah dengan tetap munculnya pesaing-pesaing yang harusnya sudah tidak bisa beroperasi karena izin trayeknya kadaluwarsa. Hal itu tentunya dapat menimbulkan kecemburuan yang berakibat cukup fatal. Kerugian yang paling besar dirasakan dengan tetap berjalannya angkutan yang kadaluwarsa izin trayeknya adalah masyarakat selaku penumpang. Kefatalan itu terjadi karena tidak adanya jaminan keamanan dan kelayakan kendaraan yang ditumpangi. Dengan demikian, keselamatan penumpang juga menjadi taruhan.

Dari fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kinerja pegawai dalam proses pemberian izin trayek oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar. Salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan angkutan umum adalah dengan memperbaiki sistem pelayanan publik mengenai perizinan trayek terhadap pengusaha transportasi umum agar lebih fleksibel, efisien, dan efektif. Berdasarkan hasil wawancara berbagai sumber, terdapat beberapa masalah dalam proses pemberian izin trayek. Hal ini nampak dalam hasil wawancara dengan Sunaryo selaku pemilik trayek berikut ini.

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Perhubungan kurang memuaskan, hal ini terbukti dengan adanya biaya tambahan dalam proses pengurusan izin trayek. Hal ini seharusnya bisa diinformasikan terlebih dahulu melalui sosialisasi dengan media.” (Sunaryo, Kedawung Nglegok Blitar 8 April 2013).

Pernyataan Sunaryo ini juga diperkuat dengan pernyataan Ngadirin berikut ini.

“Kami selaku pemilik usaha angkutan umum merasa dirugikan karena proses pembuatan izin trayek di Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar cukup lama sehingga kendaraan saya tidak dapat beroperasi dan berimbas pada pendapatan saya, dengan terpaksa kami meminta bantuan calo dalam proses perizinan dan dampaknya biaya lebih besar dari biaya yang ditetapkan (normal).” (Ngadirin, Binangun Blitar 8 April 2013).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam proses perizinan trayek di Kabupaten Blitar masih banyak permasalahan yang muncul diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Lamanya proses membuat perizinan trayek.

Dalam SOP tercantum bahwa dalam mengurus izin trayek membutuhkan waktu 14 hari bagi pengajuan trayek baru dan 20 menit bagi perpanjangan trayek apabila berkas sudah lengkap. Namun dalam implementasinya di lapangan tidak demikian karena untuk perpanjangan trayek saja memerlukan waktu 3 hari dan untuk pengajuan trayek baru bahkan lebih dari satu bulan.

2. Adanya biaya-biaya tambahan yang muncul.

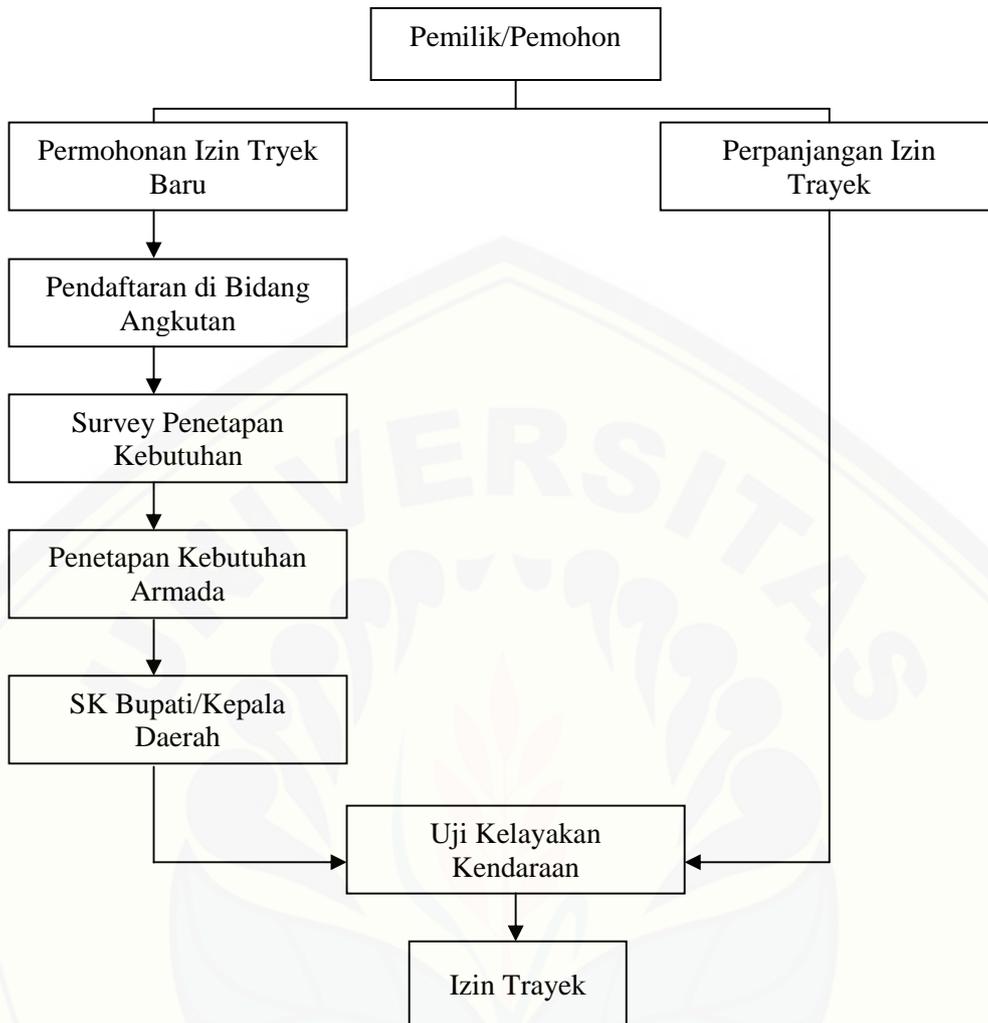
Dalam SOP disebutkan bahwa izin trayek dikenakan biaya Rp 5.000,00 – Rp 20.000,00 per- bulan. Dan setiap melakukan perizinan trayek harus enam bulan langsung, ini berarti biaya trayek yang harus dibayarkan berkisar Rp 30.000,00 – Rp 120.000,00. Tapi dalam kenyataannya biaya yang dikeluarkan pemohon di luar dari ketentuan yang berlaku jika pemohon menginginkan izin trayeknya bisa cepat keluar sehingga memberikan uang *tips* atau *salam tempel* pada petugas. Dan hal ini sudah menjadi tradisi dalam perizinan trayek di

Kabupaten Blitar. Biaya tambahan biasanya berkisar antara Rp 20.000,00 – Rp 50.000,00.

3. Masyarakat kurang paham dalam mekanisme perizinan trayek.

Kurangnya pemahaman bagi para pemohon izin trayek mengenai mekanisme pelayanan permohonan izin trayek karena tidak pernah diadakan sosialisasi dan tidak adanya bagan petunjuk di loket pendaftaran izin trayek. Hal ini membuat pemohon cenderung mengurusnya kepada calo yang harganya lebih mahal daripada harus datang sendiri ke Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar.

Sehubungan dengan pelaksanaan tugas di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam hal ini adalah pengurusan permohonan izin trayek maka mekanisme yang diterapkan adalah sebagai berikut.



Gambar 1.3. Mekanisme pelayanan permohonan izin trayek di Dishubkom Kabupaten BLitar
Sumber: Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar tahun 2016

Dari gambar 1.3 di atas, dapat dijelaskan bahwa proses permohonan izin trayek baru memang cukup banyak tahapannya. Jika sebelumnya permohonan pemilik usaha jasa telah memiliki izin trayek yang telah melewati tahapan yang cukup banyak, namun mengapa mereka justru enggan untuk memperpanjang izin trayek yang hanya melewati satu tahapan saja, yakni uji kelayakan kendaraan. Hal itu tentu menjadi permasalahan yang harus dievaluasi supaya terwujud sektor perhubungan dalam satu sistem transportasi yang dinamis sehingga mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang baik dengan pelayanan yang tertib, aman, nyaman, dan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Menurut Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik yang dihimpun oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Blitar Tahun 2014 SKPD Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar memperoleh kriteria Baik Sekali dengan skor nilai 33 dan masuk nominasi urutan pertama dari hasil penilaian pelayanan publik. Untuk lebih jelasnya mengenai data realisasi nilai score yang diperoleh dari laporan kinerja monitoring dan evaluasi pelayanan publik untuk setiap unit atau satuan kerja perangkat daerah di wilayah Kabupaten Blitar dapat dilihat pada lampiran.

Kriteria baik sekali yang diperoleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam hal pelayanan publik tersebut berbanding terbalik dengan kenyataan yang terjadi di lapangan yang menemukan data bahwa pada Tahun 2015 terdapat 88,22% izin trayek yang tidak berlaku karena beberapa hal, misalnya lamanya proses membuat perizinan trayek, adanya biaya-biaya tambahan yang muncul dan harus ditanggung oleh pemohon di luar dari ketentuan yang berlaku, dan masih ada calo yang bisa mengurus izin trayek di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar. Lamanya proses pemberian izin trayek ini dikarenakan izin trayek yang seharusnya bisa selesai dalam waktu satu hari, menjadi satu minggu bahkan bisa lebih.

Dalam penelitian ini akan difokuskan untuk meneliti kinerja pegawai bidang angkutan yang terdiri kepala bidang angkutan, kepala seksi parkir, kepala seksi angkutan orang dan barang, kepala seksi terminal, dan satu staf karena lima pegawai inilah yang bertugas memberikan pelayanan izin trayek pada pemohon di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar.

Berdasarkan gambaran permasalahan di atas maka penulis merasa tertarik untuk mengambil judul, yaitu **“Kinerja Pegawai dalam Proses Pemberian Izin Trayek oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Setiap penelitian yang akan dilakukan haruslah mengandung suatu permasalahan, karena dalam suatu permasalahan itu akan kita ketahui apa yang harus peneliti lakukan nantinya. Menurut Sugiyono (2009:32) masalah dapat diartikan sebagai “Penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi, antara teori dengan praktek, antara aturan dengan pelaksanaan, antara rencana dengan pelaksanaan”. Setelah masalah diketahui, maka langkah selanjutnya adalah menentukan rumusan masalah. “Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data” (Sugiyono, 2009:35).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti membuat rumusan masalah: bagaimana kinerja pegawai dalam proses pemberian izin trayek oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar?.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Subana (2001:71) menyatakan, ”Penelitian dilakukan karena memiliki tujuan. Tujuannya adalah memecahkan permasalahan yang tergambar dalam latar belakang dan rumusan masalah. Karena itu, tujuan penelitian sebaiknya dirumuskan berdasarkan rumusan masalah”. Berdasarkan pendapat ini, maka tujuan yang diharapkan dengan adanya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja pegawai dalam proses pemberian izin trayek oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian memberikan kegunaan suatu penelitian tersebut baik dalam ranah kepentingan ilmu pengetahuan, pemerintah, dan kehidupan masyarakat secara luas. Manfaat penelitian berangkat dari tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat bagi pribadi

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan bagi peneliti tentang kinerja pegawai dalam proses pemberian izin trayek oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar yang mana masyarakat jarang mengetahui tentang hal ini sehingga dapat menambah pengetahuan umum kepada peneliti.

2. Manfaat bagi akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan masukan bagi siapa saja yang membutuhkan informasi yang berhubungan dengan judul penelitian ini. Selain itu juga sebagai upaya memperkaya varian judul penelitian pada Prodi Administrasi Negara.

3. Manfaat bagi instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam rangka meningkatkan kinerjanya dalam melakukan perizinan trayek, sehingga lembaga (Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar) bisa menentukan kebijakan yang tepat sehingga tercipta layanan publik yang lebih memuaskan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penyelenggaraan Pemerintahan (*Governing*)

Menurut Fernanda dan Suhady, (2001:20-21) dalam masyarakat kontemporer yang dinamis, kompleks, dan beragam, terdapat beberapa karakteristik yang menonjol yaitu sebagai berikut.

1. "Permasalahan sosial dalam masyarakat pada umumnya disebabkan oleh interaksi berbagai faktor (yang tidak semuanya selalu dapat diidentifikasi) dan tidak bisa dibatasi oleh sebab munculnya suatu faktor tertentu secara terisolasi.
2. Pengetahuan politis maupun teknis mengenai berbagai permasalahan dan kemungkinan pemecahannya, pada kenyataannya sangat tersebar diantara berbagai aktor.
3. Tujuan kebijakan publik tidak mudah untuk dirumuskan, bahkan lebih sering menjadi bahan untuk disempurnakan: ketidakpastian menjadi aturan dan bukan menjadi pengecualian".

Dampak dari kondisi tersebut dalam masyarakat dewasa ini, menurut Kooiman (dalam Fernanda dan Suhady, 2001:21) menyatakan bahwa: "Kegiatan dalam rangka pemerintahan dapat didefinisikan sebagai proses interaksi antara berbagai aktor dalam pemerintahan dengan kelompok sasaran atau berbagai individu masyarakat". Karena sifatnya yang interaktif seperti definisi tersebut, maka dapat juga dikemukakan bahwa pola pemerintahan yang berkembang dalam masyarakat dewasa ini, baik yang bersifat *hirarkhis* maupun *non-hirarkhis* adalah sebagaimana dikemukakan oleh Offe (dalam Fernanda dan Suhady, 2001:21) bahwa hasil dari tindakan administratif dalam berbagai bidang adalah bukan merupakan hasil dari pelaksanaan tugas pemerintah berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang ditetapkan sebelumnya, tetapi lebih merupakan hasil dari kegiatan produksi bersama (*co-production*) antara lembaga pemerintahan dengan klien masing-masing.

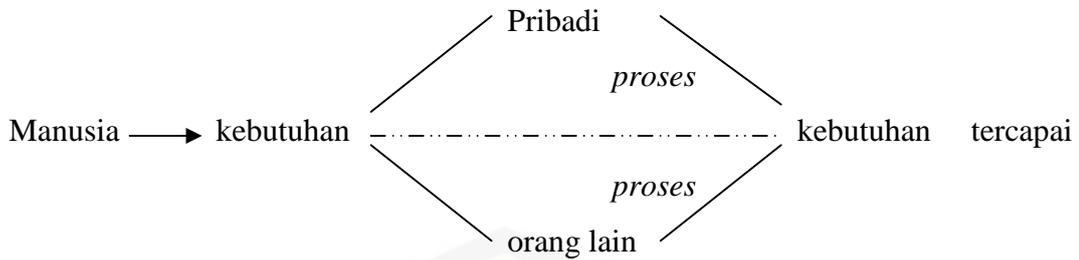
Dalam masyarakat modern atau *post-modern* dewasa ini, pola pemerintahan yang dapat dikembangkan sesuai dengan karakteristiknya masing-masing menurut Kooiman (dalam Fernanda dan Suhady, 2001:22) adalah sebagai berikut.

1. "Kompleksitas: dalam menghadapi kondisi yang kompleks, maka pola penyelenggaraan pemerintahan perlu ditekankan pada fungsi koordinasi dan komposisi.
2. Dinamika: dalam hal ini pola pemerintahan yang dapat dikembangkan adalah pengaturan dan pengendalian (*steering*) dan kolibrasi (pola interaksi saling mengendalikan diantara berbagai aktor yang terlibat dan atau berkepentingan dalam sesuatu bidang tertentu).
3. Keanekaragaman: masyarakat dengan berbagai kepentingan yang beragam dapat diatasi dengan pola penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan pada pengaturan (*regulation*) dan integrasi atau keterpaduan (*integration*)".

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan (*governing*) menurut Fernanda dan Suhady, (2001:22) adalah intervensi pelaku politik dan sosial yang berorientasi hasil yang diarahkan untuk menciptakan pola interaksi yang stabil atau dapat diprediksikan dalam suatu sistem (sosial-politik), sesuai dengan harapan ataupun tujuan dari para pelaku intervensi tersebut. Agar dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik, maka dibutuhkan kebijakan publik yang diharapkan dapat lebih memuat kepentingan-kepentingan masyarakat daripada kepentingan penguasa. Dalam konteks penelitian ini, penyelenggaraan pemerintah berkaitan dengan fungsi Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar untuk melaksanakan fungsinya sebagai organisasi yang melayani pembuatan surat izin trayek yang beroperasi di Kabupaten Blitar.

2.2. Pelayanan Publik

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain inilah yang dinamakan Pelayanan (Moenir, 2002:17).



Gambar : 2.1 Pelayanan sebagai proses

Sumber: Moenir, 2002:17

Masih menurut Moenir (2002:12), timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang yang orang lain itu tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji sendiri dari segi kemanusiaan. Pelayanan itu timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan bersifat material. Faktor yang bersifat ideal mendasar ada 3 jenis yaitu:

- a. adanya rasa cinta dan kasih sayang;
- b. adanya keyakinan untuk saling tolong-menolong sesamanya;
- c. adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh.

Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Definisi pelayanan menurut Boediono (2003:60) adalah “suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.

Sedangkan menurut Kotler dalam Sampara Lukman (Sinambela, 2006:4) menyatakan bahwa “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan / kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, “pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan / minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan”.

Secara umum pelayanan dibagi menjadi dua, yakni pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dan pelayanan yang dilakukan pihak swasta. Pelayanan yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat disebut juga sebagai pelayanan umum dan menurut Keputusan Menteri Aparatur Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum disebutkan bahwa pelayanan umum adalah:

“segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah sebuah kolektif maupun satuan kerja/satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintahan lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara”.

Menurut Peraturan daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah:

“segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas layanan publik baik oleh pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik”

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang harus dilaksanakan yang sesuai pada pedoman tata laksana pelayanan umum dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang memenuhi sepuluh kriteria berikut ini.

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan dalam arti prosedur/tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan maksudnya adalah mengenai:

- a. Prosedur/tata cara pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrasi
- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum
- d. Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya

3. Kepastian waktu

Dalam hal ini mengenai kepastian waktu adalah:

- a. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
- b. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.

4. Akurasi, maksudnya adalah bahwa produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah

5. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan, serta dapat memberikan kepastian hukum.

6. Tanggungjawab, dalam arti pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana antara lain tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika serta faktor kemudahan akses.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dalam melakukan sebuah pelayanan tidak akan terlepas dari faktor-faktor pendukung pelayanan umum yang penting peranannya. Menurut Moenir (2002:88) ada enam faktor yang dapat mendukung terselenggaranya pelayanan umum, yaitu:

1. Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
2. Faktor aturan, yaitu aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
3. Faktor organisasi, yaitu organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
4. Faktor pendapatan, yaitu pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. Faktor keterampilan petugas
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dari keenam faktor ini masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh satu sama lainnya dan secara bersama-sama pula akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik, baik yang berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa peralatan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan dari satu pihak untuk melayani pihak lain dengan memberikan suatu barang atau jasa. Jadi pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan yang ada di bagian angkutan Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar atau fasilitas yang dilakukan dalam memberikan pelayanan pemberian izin trayek kepada masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan izin trayek (pelanggan). Dan untuk mewujudkan tujuan pelayanan izin trayek ini, maka digunakan manajemen pelayanan umum.

2.3. Manajemen Pelayanan

Sebuah organisasi baik publik maupun swasta tidak akan bisa lepas dengan manajemen. Manajemen sangat dibutuhkan dalam tubuh organisasi guna membantu mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Dengan adanya manajemen maka sebuah organisasi akan berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku. Manajemen dalam sebuah organisasi tidak hanya dibutuhkan oleh organisasi swasta, akan tetapi juga dibutuhkan dalam organisasi pemerintah yang berkewajiban mengatur dan mensejahterakan masyarakat. Syafri (2012:12) dalam bukunya memberikan pengertian manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi- fungsi manajemen.

Dalam organisasi pemerintahan pelayanan menjadi salah satu kewajiban pemerintah untuk memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tujuan pemerintah untuk mendekatkan pemberian pelayanan secara langsung kepada masyarakat adalah bentuk dari pelaksanaan otonomi daerah. Pemberian pelayanan ini kemudian juga perlu untuk ditingkatkan sebagai perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Meskipun pelayanan merupakan suatu proses, namun dalam pelaksanaannya suatu pelayanan tidak hanya ditekankan pada proses itu sendiri, tetapi harus menyeluruh. Karena setiap pelayanan menghasilkan produk baik barang atau jasa yang dapat dirasakan dan dinilai oleh pelanggan apakah pelayanan yang diterimanya memberikan kepuasan atau tidak. Dan untuk mendukung adanya pelayanan umum yang berkualitas dan memuaskan pelanggan, maka digunakan manajemen pelayanan karena dalam manajemen pelayanan tersebut akan dirumuskan cara atau strategi untuk mencapai tujuan dari pelayanan umum. Menurut Moenir (2002:186) manajemen pelayanan umum dapat diartikan sebagai berikut.

“Manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani”.

Moenir (2001:197) mengatakan bahwa manajemen pelayanan juga memiliki fungsi untuk menetapkan pola pelayanan yang terbaik menurut ukuran organisasi (berdasarkan sistem, prosedur dan metode yang baku) dan etika umum berlandaskan falsafah pancasila, sehingga mampu memenuhi hak pihak lain secara utuh dan bersih. Dalam hal pelayanan sebagai suatu proses, unsur proses layanan dipersempit menjadi: 1) tugas layanan, 2) prosedur layanan, 3) kegiatan layanan, 4) pelaksana layanan. Unsur-unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain, karena keempatnya membentuk proses kegiatan (*activity*) Moenir (2001:186). Kepuasan pelanggan merupakan sasaran utama dalam manajemen pelayanan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur dengan pasti, hanya dapat dikenali dari beberapa sudut. Dalam hubungan dengan pelayanan umum kepuasan seseorang dalam melakukan pelayanan adalah mendapatkan haknya, disaat melakukan pelayanan iya dapat menerima perlakuan dari pemberi pelayanan dengan baik dan merasa sudah terpenuhi apa yang diinginkannya. Terdapat dua komponen besar yang menunjang kepuasan pelanggan dalam manajemen pelayanan yaitu komponen layanan dan produk (dalam hal ini hak penerima layanan dalam memperoleh pelayanan).

Manajemen pelayanan pada dasarnya harus memprioritaskan pelanggan atau masyarakat sebagai pengguna jasa. Prinsip yang tidak bisa dilupakan dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah apa yang terbaik untuk konsumen, sepanjang mengacu pada standart (Tjandra, Kurniawan, Estiningsih & Hilal, 2005: 18). Konsumen ini yang kemudian dapat dikatakan sebagai pelanggan atau masyarakat yang kebutuhannya harus dilayani oleh pemerintah. Menurut Gronroos (1990) menyebutkan bahwa tujuan dari manajemen pelayanan adalah sebagai berikut.

- a. Memahami nilai kegunaan pelanggan dengan mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh organisasi dan bagaimana pelayanan atau produk termasuk aspek-aspek fisik dari pelayanan atau produk tersebut berkontribusi terhadap nilai kegunaan tersebut, serta bagaimana serta bagaimana kualitas dipersepsikan dalam hubungannya dengan pelanggan dan bagaimana perubahan kualitas tersebut

- b. Memahami bagaimana organisasi termasuk di dalamnya sumber daya manusia, teknologi, sumber-sumber daya, sistem dan kebiasaan-kebiasaan dapat menghasilkan dan memberikan nilai kegunaan atau kualitas pelayanan
- c. Memahami bagaimana organisasi harus dikembangkan dan dikelola sehingga nilai kegunaan atau kualitas dapat tercapai
- d. Melaksanakan fungsi-fungsi organisasi sehingga nilai kegunaan pelayanan atau kualitas dapat tercapai dan tujuan-tujuan dari mereka yang terlibat dalam pelayanan tersebut dapat tercapai.

Lebih spesifik dalam penelitian ini peneliti menfokuskan pada manajemen pelayanan publik karena pemberian izin trayek oleh bagian angkutan Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar merupakan salah satu jenis pelayanan publik. Manajemen pelayanan publik merupakan suatu rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi/administrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warganya. Manajemen publik merupakan suatu spesialisasi yang relatif baru, tetapi berakar dengan pendekatan normatif. Wilson dalam Keban (2004:92) meletakkan 4 (empat) prinsip dasar bagi studi administrasi publik yang mewarnai manajemen publik sampai sekarang yaitu sebagai berikut:

1. pemerintah sebagai *setting* utama organisasi;
2. fungsi eksekutif sebagai fokus utama;
3. pencarian prinsip-prinsip dan teknik manajemen yang lebih efektif sebagai kunci pengembangan kompetensi administrasi; dan
4. metode perbandingan sebagai suatu metode studi dan pengembangan bidang administrasi publik (lihat perry & kraemer, 1995:5-6).

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut terlihat bahwa manajemen atau pengelolaan pelayanan diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan yang dalam hal ini sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan pengguna (pelanggan atau masyarakat) dengan memperbaiki berbagai aspek internal dalam organisasi pelayanan itu sendiri. Menurut McKevitt (1998) karena pelayanan publik merupakan aspek penting dalam melindungi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka organisasi pelayanan publik harus dikelola dengan sebaikbaiknya agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Manajemen

pelayanan publik yang efektif dan efisien menurutnya meliputi tiga fungsi utama yaitu (1) memberikan pelayanan kepada pelanggan, (2) mengembangkan kapasitas pelayanan dan peningkatan pembiayaan, dan (3) melaksanakan proses pelayanan publik yang meliputi pengawasan, pengorganisasian dan hubungan antar manusia.

2.4. Kinerja

2.4.1 Pengertian Kinerja

Pegawai atau karyawan dalam organisasi formal mempunyai peranan yang penting dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian harus diupayakan agar pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan kinerja yang baik dari para bawahan melalui pelaksanaan tugas-tugas pekerjaannya. Tentang istilah kinerja, Mangkunegara (2002:67) menjelaskan sebagai berikut.

“Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai yang melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Sedangkan Tika (2006:121) mendefinisikan bahwa kinerja adalah hasil – hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Selanjutnya Wungu dan Brotoharsojo (2003:58) mengemukakan bahwa kinerja adalah “Kuantitas dan kualitas hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dibandingkan terhadap target atau sasaran kerja individu pada jabatannya”. Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa pengertian kinerja adalah hasil yang telah dicapai oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.

Selanjutnya Mangkunegara (2006:15) mengemukakan kinerja individu didefinisikan sebagai hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan

dukungan organisasi. Dengan kata lain, kinerja individu adalah hasil dari hal-hal sebagai berikut.

- a. Atribut individu, yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu. Atribut individu meliputi faktor individu (kemampuan dan keahlian, latar belakang serta demografi) dan faktor psikologis meliputi persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran dan motivasi.
- b. Upaya kerja (*work effort*), yang membentuk keinginan untuk mencapai sesuatu.
- c. Dukungan organisasi, yang memberikan kesempatan untuk berbuat sesuatu. Dukungan organisasi ini meliputi sumber daya, kepemimpinan, lingkungan kerja, struktur organisasi, dan *job design*.

Menurut Dwiyanto, 2008:47 kinerja adalah perbandingan antara *input* dan *output* organisasi. Untuk mengetahui kinerja suatu organisasi maka diperlukan penilaian kinerja. Masih menurut Dwiyanto, 2008:47 “penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya”.

Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan tingkat keberhasilan yang diraih oleh pegawai dalam melakukan suatu aktivitas kerja dengan merujuk kepada tugas yang harus dilakukannya. Tujuan utama dari penilaian kinerja adalah mendapatkan informasi yang akurat dan otentik tentang kinerja para karyawan. Semakin akurat maka semakin besar nilai atau manfaat bagi organisasi (Boice dan Kleiner, dalam Rafiq, 2004:64). Kegunaan lain dari sistem penilain kinerja menurut Rafiq (2004:64), adalah sebagai berikut.

- a. Menyediakan dasar alokasi upah atau gaji (kenaikan gaji, promosi, pemberhentian, dan sebagainya).
- b. Mengidentifikasi karyawan yang memiliki potensi tinggi.
- c. Mensyahkan prosedur seleksi karyawan yang lebih efektif.
- d. Evaluasi program pelatihan sebelumnya.
- e. Mendorong peningkatan kinerja.
- f. Jalan pengembangan mengatasi halangan dan rintangan kerja.

Ada beberapa metode untuk menilai kinerja, misalnya menurut Mathis dan Jackson (2002:17), yaitu sebagai berikut.

a. Metode Penilaian Kategori

Yaitu meminta manajer memberi nilai untuk tingkatan-tingkatan kinerja karyawan dalam formulir khusus yang dibagi dalam kategori-kategori kinerja. Skala penilaian grafik dan daftar periksa (checklist) merupakan cara umum dalam metode penilaian kategori.

b. Metode Perbandingan

Menuntut para manajer untuk secara langsung membandingkan kinerja karyawan mereka satu sama lain. Teknik perbandingan ini mencakup antara lain pemberian peringkat, perbandingan berpasangan atau distribusi yang normal.

c. Metode Naratif

Para manajer dan spesialis sumber daya manusia kadang-kadang diminta untuk memberikan informasi penilaian tertulis. Dokumentasi dan penilaian merupakan inti dari metode kejadian krisis, esai dan metode tinjauan lapangan. Catatan-catatan ini lebih mendeskripsikan tindakan karyawan dari pada mengindikasikan suatu penilaian yang sebenarnya.

d. Metode Tujuan / Perilaku

Pendekatan ini cukup menjanjikan untuk beberapa situasi dalam usaha mengatasi beberapa persoalan dengan metode lainnya. Pendekatan mencakup pendekatan penilaian perilaku dan menyusun skala perilaku.

Menurut Robbins (1996:) dalam penilaian kinerja terhadap beberapa pilihan dalam penentuan mengenai yang sebaiknya melakukan penilaian tersebut, antara lain sebagai berikut.

a. Atasan Langsung

Sekitar 95% dari semua evaluasi kinerja pada tingkat bawah dan menengah dari organisasi dijalankan oleh atasan langsung karyawan tersebut. Namun terdapat kelemahan dari penggunaan sumber evaluasi ini, dimana banyak atasan

mereka tidak memenuhi syarat untuk menilai kontribusi yang unik dari masing-masing anak buahnya.

b. Rekan Sekerja

Evaluasi rekan sekerja merupakan salah satu sumber paling andal dari data penilaian. Alasannya bahwa rekan kerja dekat dengan tindakan, dimana interaksi sehari-hari mereka memberi pandangan menyeluruh terhadap kinerja karyawan dalam pekerjaannya, dengan menggunakan rekan sekerja sebagai penilai akan menghasilkan penilaian yang independen. Kelemahannya, evaluasi rekan sekerja dapat menimbulkan ketidaksediaan rekan sekerja untuk saling mengevaluasi dan dapat menerima prasangka atau bisa berdasarkan persahabatan.

c. Evaluasi Diri

Evaluasi diri menyeluruh karyawan untuk mengevaluasi kinerja mereka sendiri konsisten dengan nilai-nilai seperti sukarela dan pemberian kuasa. Evaluasi tersebut cenderung mengurangi kedensifan para karyawan mengenai proses penilaian, evaluasi dapat dijadikan sarana untuk merangsang pembahasan kinerja pekerjaan antara karyawan dan atasan mereka. Kelemahannya, evaluasi tersebut dapat menimbulkan penilaian yang sangat dibesar-besarkan, lagi pula penilaian diri dengan penilaian atasan sering tidak cocok. Karena itu, evaluasi diri ini sering digunakan untuk pengembangan bukan untuk maksud evaluatif.

d. Bawahan Langsung

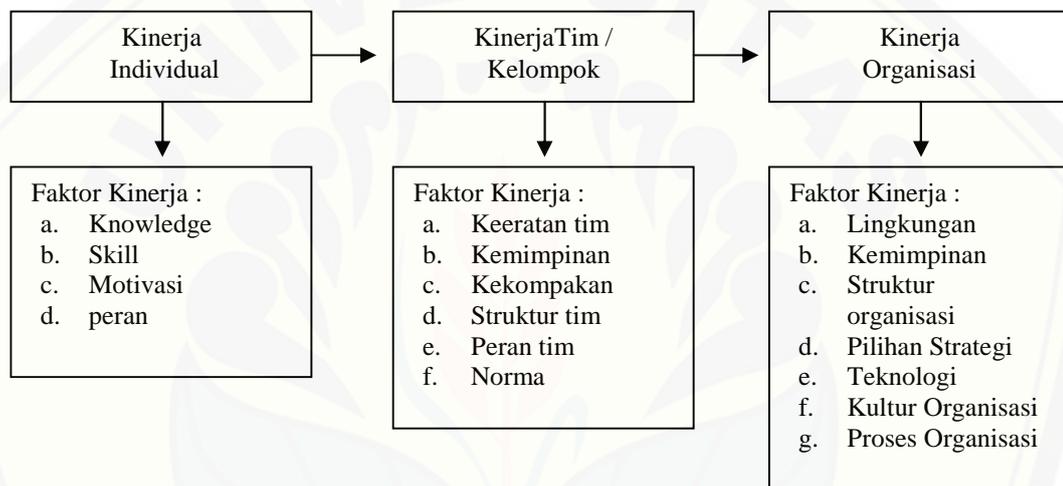
Evaluasi bawahan langsung dapat memberikan informasi yang tepat dan rinci mengenai perilaku seorang manajer, karena lazimnya penilai merupakan kontak yang seiring dengan yang dinilai. Masalah yang mungkin terjadi adalah rasa takut akan dibalas oleh para atasan yang dievaluasi jelek.

Teori kinerja akan digunakan dalam penelitian ini karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja pegawai dalam proses pemberian izin trayek oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar.

2.4.2 Kinerja Organisasi Publik

Menurut Dwiyanto (2008:47) kinerja pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk melihat seberapa jauh tingkat pencapaian hasil yang dilakukan oleh birokrasi pelayanan dan sejauh mana pelayanan yang diberikan apakah telah sesuai antara hasil kegiatan dengan target yang telah diterapkan. Se jauh hasil kerja

(kinerja) yang dicapai oleh seorang aparatur yang menjalankan tugasnya dengan penuh rasa tanggung jawab akan dapat mempermudah arah penataan lembaga organisasi pemerintah sehingga terjadi peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Hal ini berkaitan dengan kegiatan dalam melakukan pekerjaan yang meliputi hasil yang dicapai dalam kerja tersebut. Pada umumnya, pegawai bekerja dalam kelompok atau tim. Dalam organisasi model kerja tim, kinerja organisasi tidak secara langsung terkait dengan kinerja individu, namun terkait dengan kinerja tim atau kelompok. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 2.2 Pengaruh kinerja individu dan kelompok terhadap kinerja organisasi
Sumber: Otley (dalam Mahmudi, 2005:6)

Jadi dapat dikatakan bahwa tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan Widodo (2008:79) berikut ini.

“Kinerja individu dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja individu yang dicapai suatu organisasi”.

Pernyataan Widodo di atas juga diperkuat oleh pernyataan Mahmudi (2005:22) berikut ini.

“Kinerja organisasi pada dasarnya merupakan tanggung jawab setiap individu yang bekerja dalam organisasi. Tanggung jawab terhadap manajemen kinerja sebenarnya tidak lahir dari manajer namun dari individu. Apabila dalam organisasi setiap individu bekerja dengan baik, berprestasi, bersemangat, dan memberikan kontribusi terbaik mereka terhadap organisasi, maka kinerja organisasi secara keseluruhan akan baik”.

Masih menurut Mahmudi (2005:12), “Dalam konteks organisasi sektor publik, kesuksesan organisasi akan digunakan untuk mendapatkan legitimasi dan dukungan publik. Masyarakat akan menilai kesuksesan organisasi sektor publik melalui kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik. Dalam penelitian ini akan dinilai kinerja pegawai publik berdasarkan pandangan organisasi karena kinerja organisasi merupakan cermin dari kinerja individu dan kelompok. Dengan kata lain, apabila dalam organisasi setiap individu bekerja dengan baik, berprestasi, bersemangat, dan memberikan kontribusi yang terbaik, maka kinerja organisasi secara keseluruhan juga akan baik.

2.4.3 Pengukuran Kinerja Organisasi Publik

Pengukuran kinerja merupakan aktivitas menilai kinerja yang dicapai oleh organisasi dalam melaksanakan kegiatan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Menurut (Widodo, 2008:93-94), pengukuran kinerja menjadi suatu keharusan bagi setiap organisasi instansi pemerintahan, karena beberapa alasan berikut ini.

1. Jika kinerja tidak diukur, maka tidak mudah membedakan antara keberhasilan dengan kegagalan.
2. Jika suatu keberhasilan tidak diidentifikasi, maka kita tidak dapat menghargainya.
3. Jika keberhasilan tidak dihargai, kemungkinan besar malahan menghargai kegagalan.
4. Jika tidak mengenali keberhasilan, berarti juga tidak akan bisa belajar dari kegagalan.

Menurut Siagian (2002:169), dalam mengukur kinerja terdapat tujuh elemen kunci dalam suatu sistem penilaian kinerja, yakni sebagai berikut.

1. Yang menjadi sasaran penilaian adalah kinerja para karyawan, sehingga diperoleh informasi yang akurat tentang kinerja tersebut (apakah memuaskan atau tidak).
2. Standar kinerja digunakan sebagai alat pengukur. Oleh karena itu standar merupakan instrument pembandingan antara kinerja yang ditampilkan dengan hasil yang dicapai.
3. Alat pengukur kinerja dengan ciri-ciri: mudah digunakan, dapat dipercaya, menunjukkan perilaku yang kritikal (baiknya yang sifatnya positif maupun negatif) dan dapat diverifikasi oleh orang lain.
4. Hal-hal yang dikemukakan tersebut akan menghasilkan penilaian kinerja yang objektif.
5. Hasil penilaian kinerja harus tercatat secara akurat dan lengkap dalam arsip kepegawaian setiap karyawan, karena bahan informasi yang terdapat di dalamnya pasti akan digunakan lagi di masa yang akan datang.
6. Bahan informasi yang diperoleh penilaian kinerja akan digunakan manajemen sumber daya manusia untuk berbagai kepentingan pengambilan keputusan yang menyangkut berbagai aspek kehidupan kekarayaan para karyawan.
7. Penilaian kinerja merupakan kegiatan yang sifatnya *siklikal* (terjadi secara berkala sepanjang kehidupan seseorang dalam suatu organisasi).

Dari penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa pengukuran kinerja yang dimaksudkan adalah untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam rangka melaksanakan misi dan mewujudkan visi organisasi. Menurut Kumorotomo (dalam Dwiyanto 2008:52) ada beberapa kriteria yang dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, yakni sebagai berikut.

1. Efisiensi

Menurut Dwiyanto (2008:147), efisiensi pelayanan publik dapat diartikan sebagai berikut:

“perbandingan terbaik antara *input* dan *output*. Dengan demikian, apabila suatu *output* dapat dicapai dengan *input* minimal maka dinilai efisien. Input dalam pelayanan public dapat berupa uang, tenaga, waktu, dan materi lain yang digunakan untuk menghasilkan atau mencapai suatu *output*”.

Jadi dapat dikatakan bahwa efisiensi adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* dengan menggunakan sumber daya yang ada digunakan secara optimal, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik dengan biaya yang murah, waktu yang relative singkat dan tidak membutuhkan banyak tenaga. Indikator efisiensi ini akan diukur menggunakan empat item berikut ini:

- a. waktu penyelesaian perizinan trayek;
- b. biayanya perizinan trayek terjangkau masyarakat;
- c. tempat perizinan trayek mudah dijangkau masyarakat;
- d. kemudahan pemohon dalam prosedur pemberian izin trayek.

2. Efektivitas

Menurut Dwiyanto (2008:53), “efektivitas merupakan suatu ukuran untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target pelayanan yang telah ditentukan”. Kinerja organisasi *public* dikatakan efektif apabila *output* sesuai dengan tujuan dan aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi pelayanan publik. *Output* yang dihasilkan organisasi sector publik lebih banyak bersifat tidak berwujud (*intangibile*). *Output* dalam pelayanan dapat berupa tingkat keberhasilan atau kesuksesan organisasi. Hal ini berarti dalam melakukan pelayanan perizinan trayek harus sesuai dengan SOP yang ada. Indikator efektivitas ini dapat diketahui dai beberapa item berikut ini:

- a. pemahaman masyarakat terhadap prosedur perizinan trayek;
- b. kemampuan petugas dalam menjalankan prosedur perizinan trayek;
- c. ketepatan waktu petugas dalam penyelesaian proses perizinan trayek sesuai dengan aturan yang berlaku;
- d. koordinasi yang baik antara Kepala Seksi angkutan orang dan barang, Kepala bidang angkutan, dan kepala dinas perhubungan dalam proses perizinan trayek.

3. Keadilan

Menurut Dwiyanto (2008:53), “Prinsip keadilan dalam pemberian pelayanan publik dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan”. Dalam hal ini tidak ada diskriminasi atau hak istimewa atas kelompok tertentu, semua orang berhak mendapat perlakuan yang sama tanpa pengecualian dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini berarti dalam memberikan pelayanan perizinan trayek, pegawai bidang angkutan tidak membedakan pemohon dan memberikan perlakuan yang sama pada semua pemohon. Hal ini akan diukur dengan empat item berikut ini:

- a. keadilan dalam proses pelaksanaan perizinan trayek;
- b. keadilan dalam pemungutan biaya perizinan trayek;
- c. keadilan dalam menerapkan persyaratan perizinan trayek;
- d. keadilan dalam pemberian sanksi pada pemohon, seperti denda keterlambatan pembaharuan.

4. Daya tanggap

Menurut Dwiyanto (2008:148), “daya tanggap merupakan kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai pelayanan”. Daya tanggap dalam pelayanan publik penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna agar memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Untuk menilai daya tanggap pegawai bidang angkutan dalam pemberian izin trayek akan diukur menggunakan tujuh item berikut ini:

- a. ketepatan jam buka pelayanan di bagian perizinan trayek;
- b. ketepatan jam buka pelayanan di bagian perizinan trayek;
- c. petugas mampu dalam memberikan informasi kepada pemohon izin trayek, misalnya mengenai persyaratan dan prosedur perizinan trayek;

- d. petugas sigap dalam menanggapi keluhan pemohon mengenai perizinan trayek;
- e. petugas tepat dalam mengatasi masalah pemohon mengenai perizinan trayek;
- f. pemohon mudah saat menghubungi petugas bila sewaktu-waktu dibutuhkan;
- g. program pelayanan perizinan trayek bermanfaat bagi pemohon.

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan empat kriteria tersebut untuk mengukur kinerja pegawai dalam proses pemberian izin trayek oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar. Penilaian kinerja organisasi pelayanan publik menurut Kumorotomo dengan menggunakan indikator efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap merupakan bentuk penilaian kinerja organisasi publik yang lebih spesifik dan bertujuan untuk mengetahui tingkat tercapainya tujuan organisasi. Dalam hal ini yang akan dinilai kinerjanya atau unit analisisnya adalah kinerja pegawai bidang angkutan di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam pemberian izin trayek.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Tipe Penelitian

Berdasarkan tipenya, maka penelitian ini termasuk dalam penelitian Deskriptif. Sugiyono (2008:6) mengungkapkan bahwa, “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain”. Sedangkan berdasarkan jenis datanya penelitian ini termasuk jenis penelitian Kuantitatif. Jadi tipe penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2008:7), “Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan”. Berkaitan dengan hal tersebut, Sugiyono (2008:7) mengatakan bahwa:

“Data kualitatif yang diangkakan misalnya terdapat dalam skala pengukuran, suatu pernyataan atau pertanyaan yang memerlukan alternatif jawaban, sangat setuju, setuju, cukup setuju, kurang setuju, tidak setuju, dimana masing-masing; sangat setuju diberi angka 5, setuju 4, cukup setuju 3, kurang setuju 2, dan tidak setuju 1”.

Selanjutnya dalam penelitian ini nantinya memerlukan penjelasan dari pendapat, tanggapan-tanggapan langsung dari pelanggan yaitu pemohon izin trayek guna memenuhi tujuan penelitian. Sehingga dengan kata lain penelitian ini juga memerlukan data kualitatif yang berupa kata-kata atau kalimat untuk mendiskripsikan dan memperjelas data-data kuantitatif. Sebagai pertimbangan untuk memperkuat penjelasan ini, Arikunto (2002:10) mengatakan bahwa, “Data yang berupa angka, dalam penelitian kuantitatif juga data berupa informasi kualitatif”. Sedangkan menurut Sugiyono (2008:7) mengatakan bahwa, “Pada suatu proses penelitian sering hanya terdapat 1 (satu) jenis data yaitu kuantitatif atau kualitatif saja, tetapi mungkin juga gabungan dari keduanya”.

3.2 Sasaran Penelitian

Setiap penelitian pasti memiliki sasaran yang mengacu pada objek dan lokasi. Objek dari penelitian ini adalah kinerja pegawai dalam proses pemberian izin trayek oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar pada pemohon. Penelitian dilakukan di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar Jalan Raya Dandong Nomor 53 Srengat Kabupaten Blitar.

3.3 Penentuan Populasi

Penelitian yang akan dilaksanakan sebelumnya harus dilakukan penentuan wilayah atau daerah yang akan dijadikan sasaran penelitian yang disebut populasi. Singarimbun dan Effendi (1995:152) menyatakan bahwa, "populasi adalah jumlah keseluruhan analisis yang ciri-cirinya akan dibuka". Sedangkan menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pernyataan tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh permohonan izin trayek di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar pada tahun 2015 yang berjumlah 57 permohonan, dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 3.1 Jumlah permohonan izin trayek di Kabupaten Blitar tahun 2015

No.	Bulan	Jumlah
1.	Januari	7
2.	Februari	3
3.	Maret	3
4.	April	7
5.	Mei	7
6.	Juni	6
7.	Juli	6
8.	Agustus	3
9.	September	4
10.	Oktober	5
11.	Nopember	4
12.	Desember	2
	Jumlah	57

Sumber: Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blitar tahun 2016

Jumlah 57 permohonan tadi pada dasarnya hanya terdiri dari 35 pemohon karena ada 22 pemohon yang melakukan perizinan trayek dua kali dalam tahun 2015. Hal ini terjadi karena masa aktif izin trayek hanya 6 bulan, sehingga mereka melakukan perizinan trayek dua kali dalam satu tahun. Oleh karena itu yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah 35 pemohon, yakni pemohon izin trayek yang memasukkan satu kali perizinan trayek di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar pada tahun 2015.

3.4 Teknik Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2009:81). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode sampling jenuh. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2009:85) sampling jenuh adalah “teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel”.

Teknik pengambilan sampel dengan sampel jenuh peneliti lakukan karena ingin membuat generalisasi dengan kesalahan besar dan jumlah populasi juga relatif kecil yakni 35 pemohon. Berdasarkan pendapat ini, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 35 pemohon yakni pemohon izin trayek yang memasukkan satu kali perizinan trayek di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar pada tahun 2015. Untuk memberikan kuesioner pada responden peneliti mendatangi rumah pemohon izin trayek mulai 7 Desember 2015 sampai 15 Januari 2016 yang datanya didapatkan dari bagian Bidang Angkutan Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar.

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penuntun dari peneliti dalam rangka pengujian hipotesis, karena merupakan petunjuk dalam mengukur variabel. Seperti yang dikemukakan oleh Singarimbun dan Effendi (1995:46) bahwa:

“Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana mengukur suatu variabel. Definisi operasional adalah suatu informasi ilmiah yang amat membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama”.

Dengan kata lain definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan atau operasionalisasi untuk mengukur suatu variabel karena dari variabel yang ada dibagi kedalam indikator-indikator tertentu dan dari indikator tersebut dapat ditarik beberapa item-item yang mungkin timbul. hal ini akan memudahkan peneliti untuk mengukur dan menganalisa data penelitian. Dalam penelitian ini hanya terdapat satu variabel penelitian, yaitu kinerja pegawai dalam proses pemberian izin trayek oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar pada pemohon. Menurut Kumorotomo (dalam Dwiyanto 2008:52) ada beberapa kriteria yang dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, yakni sebagai berikut.

1. Efisiensi

Menurut Dwiyanto (2008:147), efisiensi pelayanan publik dapat diartikan sebagai berikut:

“perbandingan terbaik antara *input* dan *output*. Dengan demikian, apabila suatu *output* dapat dicapai dengan *input* minimal maka dinilai efisien. Input dalam pelayanan public dapat berupa uang, tenaga, waktu, dan materi lain yang digunakan untuk menghasilkan atau mencapai suatu *output*”.

Jadi dapat dikatakan bahwa efisiensi adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* dengan menggunakan sumber daya yang ada digunakan secara optimal, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik dengan biaya yang murah, waktu yang relative singkat dan tidak membutuhkan banyak tenaga. Indikator dari variabel efisiensi terdiri dari lima hal berikut ini.

1. Waktu penyelesaian perizinan trayek.

Hal ini berkaitan dengan persepsi atau pandangan responden terhadap ketepatan waktu petugas Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam penyelesaian proses perizinan trayek sesuai dengan ketentuan yang ada, yakni 14 hari bagi pengajuan trayek baru dan 20 menit bagi perpanjangan trayek apabila berkas sudah lengkap.

2. Biaya perizinan trayek terjangkau oleh masyarakat.

Hal ini berkaitan dengan persepsi atau pandangan responden terhadap biaya yang ditetapkan Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam perizinan trayek itu mahal atau tidak. Dalam ketentuannya disebutkan bahwa izin trayek dikenakan biaya Rp 5.000,00 – Rp 20.000,00 per- bulan. Dan setiap melakukan perizinan trayek harus enam bulan langsung, ini berarti biaya trayek yang harus dibayarkan berkisar Rp 30.000,00 – Rp 120.000,00.

3. Tempat perizinan trayek mudah dijangkau oleh masyarakat.

Hal ini berkaitan dengan persepsi atau pandangan responden terhadap letak Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar sebagai tempat pengurusan perizinan trayek itu mudah mereka jangkau atau tidak, misalnya apakah akses jalanya dilewati angkutan umum atau mudah tidaknya responden mencari dinas ini.

4. Kemudahan pemohon dalam prosedur perizinan trayek.

Hal ini berkaitan dengan persepsi atau pandangan responden terhadap kemudahan mereka dalam melakukan prosedur perizinan trayek. Apakah prosedurnya menurut mereka mudah dilakukan atau mungkin proses birokrasinya masih terlalu rumit dan membingungkan responden.

2. Efektivitas

Menurut Dwiyanto (2008:53), “efektivitas merupakan suatu ukuran untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target pelayanan yang telah ditentukan”. Kinerja organisasi *public* dikatakan efektif apabila *output* sesuai dengan tujuan dan aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi pelayanan publik.

Output yang dihasilkan organisasi sector publik lebih banyak bersifat tidak berwujud (*intangible*). *Output* dalam pelayanan dapat berupa tingkat keberhasilan atau kesuksesan organisasi. Indikator variabel efektivitas terdiri dari empat hal berikut ini.

1. Masyarakat paham mengenai prosedur perizinan trayek.

Hal ini berkaitan dengan pemahaman responden ketika melakukan perizinan trayek terhadap mekanisme atau prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar.

2. Kemampuan petugas dalam menjalankan prosedur perizinan trayek.

Hal ini berkaitan dengan persepsi atau pandangan responden terhadap kemampuan petugas Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam menjalankan prosedur perizinan trayek sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

3. Ketepatan waktu petugas dalam penyelesaian proses perizinan trayek sesuai dengan aturan yang berlaku.

Hal ini berkaitan dengan penilaian responden terhadap waktu pengurusan izin trayek, apakah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) atau tidak yang sudah ditetapkan Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar. Dalam SPO dijelaskan bahwa waktu pelayanan perizinan trayek bagi proses pengajuan izin baru sampai terbitnya Izin Trayek apabila semua berkas sudah lengkap memerlukan waktu 14 hari dan bagi proses pengajuan perpanjangan izin trayek apabila semua berkas sudah lengkap adalah 20 menit

4. Koordinasi yang baik antara Kepala Seksi angkutan orang dan barang, Kepala bidang angkutan, dan kepala dinas perhubungan dalam proses perizinan trayek.

Hal ini berkaitan dengan persepsi atau pandangan responden terhadap koordinasi atau komunikasi yang terjalin antara Kepala Seksi Angkutan Orang dan Barang, Kepala Bidang Angkutan, dan Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam proses perizinan trayek.

3. Keadilan

Menurut Dwiyanto (2008:53), “Prinsip keadilan dalam pemberian pelayanan publik dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan”. Dalam hal ini tidak ada diskriminasi atau hak istimewa atas kelompok tertentu, semua orang berhak mendapat perlakuan yang sama tanpa pengecualian dalam mendapatkan pelayanan. Indikator variabel keadilan terdiri dari empat hal berikut ini.

1. Keadilan dalam proses pelaksanaan perizinan trayek.

Hal ini berkaitan dengan persepsi atau pandangan responden terhadap perlakuan pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar kepada semua pemohon izin trayek dalam setiap proses pelaksanaan perizinan trayek tanpa membeda-bedakan orang yang satu dengan yang lain.

2. Keadilan dalam pemungutan biaya perizinan trayek.

Hal ini berkaitan dengan persepsi atau pandangan responden terhadap pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam pemungutan biaya perizinan trayek pada semua pemohon izin trayek tanpa membeda-bedakan orang yang satu dengan yang lain.

3. Keadilan dalam menerapkan persyaratan perizinan trayek.

Hal ini berkaitan dengan persepsi atau pandangan responden terhadap pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam penetapan persyaratan izin trayek yang harus dipenuhi pemohon tanpa membeda-bedakan orang yang satu dengan yang lain.

4. Keadilan dalam pemberian sanksi pada pemohon, seperti denda keterlambatan pembaharuan.

Hal ini berkaitan dengan persepsi atau pandangan responden terhadap pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam pemberian sanksi pada pemohon ketika ada keterlambatan

pembaharuan izin trayek tanpa membeda-bedakan orang yang satu dengan yang lain.

4. Daya tanggap

Menurut Dwiyanto (2008:148), “daya tanggap merupakan kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai pelayanan”. Daya tanggap dalam pelayanan publik penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna agar memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Indikator variabel daya tanggap terdiri dari tujuh hal berikut ini.

1. Ketepatan jam buka pelayanan di bagian perizinan trayek.

Hal ini berkaitan dengan persepsi atau pandangan responden terhadap tepat tidaknya loket perizinan trayek dibuka, di mana dalam ketentuan disebutkan bahwa loket perizinan trayek dibuka pada pukul 08.00 WIB.

2. Petugas tanggap saat memberikan perizinan trayek.

Hal ini berkaitan dengan persepsi atau pandangan responden terhadap tanggap tidaknya pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar ketika memberikan perizinan trayek pada pemohon.

3. Petugas mampu dalam memberikan informasi kepada pemohon izin trayek, misalnya mengenai persyaratan dan prosedur perizinan trayek.

Hal ini berkaitan dengan persepsi atau pandangan responden terhadap kemampuan pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam memberikan informasi atau penjelasan kepada responden tentang prosedur atau persyaratan yang harus dipenuhi ketika melakukan perizinan trayek.

4. Petugas sigap dalam menanggapi keluhan pemohon mengenai perizinan trayek.

Hal ini berkaitan dengan persepsi atau pandangan responden terhadap sigap tidaknya pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika

Kabupaten Blitar dalam menanggapi keluhan responden tentang perizinan trayek.

5. Petugas tepat dalam mengatasi masalah pemohon mengenai perizinan trayek.

Hal ini berkaitan dengan persepsi atau pandangan responden terhadap ketepatan pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam mengatasi masalahnya ketika melakukan perizinan trayek.

6. Pemohon mudah saat menghubungi petugas bila sewaktu-waktu dibutuhkan.

Hal ini berkaitan dengan persepsi atau pandangan responden terhadap kemudahan menghubungi pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar ketika mereka sewaktu-waktu membutuhkannya.

7. Program pelayanan perizinan trayek bermanfaat bagi pemohon.

Hal ini berkaitan dengan persepsi atau pandangan responden terhadap bermanfaat atau tidaknya program pelayanan perizinan trayek ini bagi mereka.

3.6 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam, yakni data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumbernya secara langsung, sedangkan data sekunder adalah data yang sudah diolah sehingga peneliti tinggal menyalin data itu saja. Agar data ini dapat diperoleh, maka diperlukan teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan kuisioner sedangkan teknik pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara dokumentasi dan studi pustaka. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini akan dijelaskan di bawah ini.

a. Observasi

Menurut Nawawi (1998:100) observasi biasa diartikan “Pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Tujuannya adalah untuk melihat dan mengetahui kondisi atau keadaan daerah penelitian. Observasi ini dilakukan peneliti dengan cara datang langsung ke lokasi penelitian, yakni Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar. Observasi yang dilakukan adalah observasi non-partisipatif karena peneliti tidak terlibat langsung pada proses pemberian izin trayek di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar.

b. Wawancara

Menurut Moleong (2007:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dibagi menjadi dua, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara yang tidak terstruktur yang sering disebut wawancara mendalam. Sebagaimana dikutip Sutinah dan Suyanto (2006:172) Marshall dan Rossman menyatakan bahwa wawancara mendalam adalah “Teknik pengumpulan data yang didasarkan pada percakapan secara intensif dengan suatu tujuan”. Wawancara mendalam memungkinkan pihak yang diwawancarai untuk mendefinisikan dirinya sendiri dan lingkungannya, sehingga dapat diperoleh informasi sedetail-detailnya secara mendalam.

c. Dokumentasi

Menurut Nawawi (1998:133) teknik ini adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil hukum-hukum, dan lain-lain.

d. Studi Pustaka

Metode ini digunakan dalam keseluruhan proses penelitian sejak awal hingga akhir dengan menggunakan literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian.

e. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Menurut Bungin (2008:123) metode angket merupakan “serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden”. Pertanyaan dalam kuesioner disertai dengan alternatif jawaban yang bertujuan membatasi jawaban yang relevan, tidak bermaksud menggiring ataupun menjebak responden. Menurut Sugiyono (2009:142) kuesioner merupakan “teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden”.

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh diukur dengan menggunakan skala *Likert*. Menurut Riduwan (2010:12) skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. “Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan” (Sugiyono, 2009:93).

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata. Maka dalam penelitian ini untuk keperluan analisis kuantitatif, jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut.

1. Sangat setuju diberi skor 5
2. Setuju diberi skor 4
3. Cukup setuju diberi skor 3
4. Kurang setuju diberi skor 2
5. Tidak setuju diberi skor 1

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dipahami untuk diinterpretasikan. Teknik analisis data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif. Menurut Purwanto

dan Sulistyastuti (2007:94), "Analisis deskriptif adalah teknik analisa yang memberikan informasi hanya mengenai data yang diamati dan tidak bertujuan menguji hipotesis serta menarik kesimpulan yang digeneralisasikan terhadap populasi". Tujuan analisis deskriptif hanya menyajikan dan menganalisis data agar bermakna dan komunikatif.

Singarimbun dan Efendi (1995:266), mengemukakan bahwa dalam analisa satu variabel, langkah pertama dalam analisa data adalah menyusun tabel frekuensi. Sebaiknya tabel frekuensi disusun untuk semua variabel penelitian dan disusun secara tersendiri. Meskipun banyak tabel tidak dimuat dalam laporan penelitian (dan sebaiknya semua tidak dimuat), tabel-tabel ini merupakan bahan dasar untuk analisa selanjutnya, baik untuk peneliti sendiri maupun orang lain. Tabel-tabel distribusi frekuensi mempunyai berbagai fungsi, antara lain untuk:

1. mengecek apakah jawaban responden atas satu pertanyaan adalah konsisten dengan jawaban atas pertanyaan lainnya (terutama pada pertanyaan-pertanyaan untuk menyaring responden);
2. mendapatkan deskripsi ciri atau karakteristik responden atas dasar analisa satu variabel tertentu (*univariate analysis*);
3. mempelajari distribusi variabel-variabel penelitian;
4. menentukan klasifikasi yang paling baik untuk tabulasi silang.

Langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini, dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada pemohon izin trayek di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar sebanyak 35 responden dengan jumlah pertanyaan dan bobot nilai masing-masing jawaban berbeda mulai dari 5, 4, 3, 2, 1. Adapun langkah penghitungannya akan dijelaskan di bawah ini.

- a. Jumlah responden.
- b. Jumlah pertanyaan kuesioner .
- c. Pilihan jawaban dan skor nilai :

sangat setuju	5
setuju	4
cukup setuju	3
kurang setuju	2
tidak setuju	1
- d. Jumlah skor minimal : 1 x jumlah pertanyaan per- kriteria

- e. Jumlah skor maksimal : 5 x jumlah pertanyaan per- kriteria
- f. Skor total responden.

Kemudian setelah itu skor tersebut diaplikasikan pada skala likert dan digambarkan agar mengetahui di mana letak kinerja pegawai dalam proses pemberian izin trayek sesuai jumlah skor yang di dapat dengan lima kriteria berikut ini:

- TB : Kinerja Pegawai Tidak Baik;
- KB : Kinerja Pegawai Kurang Baik;
- CB : Kinerja Pegawai Cukup Baik;
- B : Kinerja Pegawai Baik;
- SB : Kinerja Pegawai Sangat Baik.

Selanjutnya dari hasil pengelompokan interval tersebut dicari proporsi atau persentase per-kriteria dengan rumus berikut ini.

$$\text{Proporsi} = \frac{\text{Skor Total Responden}}{\text{Skor Maximal}} \times 100\%$$

Setelah diketahui hasil proporsi atau persentase dari tiap pengelompokan interval ini, maka akan diketahui kinerja pegawai dalam proses pemberian izin trayek oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar apakah masuk dalam katagori tidak baik, kurang baik, cukup baik, baik, atau sangat baik.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari uraian bab satu sampai dengan bab empat tentang kinerja pegawai dalam proses pemberian izin trayek oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan indikator efisiensi, diperoleh total skor 444 dari total skor maksimal 700 dan skor minimal 140. Hal ini berarti prosentase kinerja pegawai bidang angkutan di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam proses pemberian izin trayek kepada pemohon berdasarkan indikator efisiensi sebesar 63,43% dari nilai maksimal yang mungkin diperoleh. Nilai 63,43% dapat dinyatakan bahwa kinerja pegawai bidang angkutan dalam memberikan pelayanan perizinan trayek dapat dikategorikan cukup baik.
2. Berdasarkan indikator efektivitas, diperoleh skor 342 dari total skor maksimal 700 dan skor minimal 140. Hal ini berarti prosentase kinerja pegawai bidang angkutan di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam proses pemberian izin trayek kepada pemohon berdasarkan indikator efektivitas sebesar 48,86% dari nilai maksimal yang mungkin diperoleh. Nilai 48,86% dapat dinyatakan bahwa kinerja pegawai bidang angkutan dalam memberikan pelayanan perizinan trayek dapat dikategorikan kurang baik.
3. Berdasarkan indikator keadilan, diperoleh skor 329 dari total skor maksimal 700 dan skor minimal 140. Hal ini berarti prosentase kinerja pegawai bidang angkutan di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam proses pemberian izin trayek kepada pemohon berdasarkan indikator keadilan sebesar 47% dari nilai maksimal yang mungkin diperoleh. Nilai 47% dapat dinyatakan bahwa kinerja pegawai bidang angkutan dalam memberikan pelayanan perizinan trayek dapat dikategorikan kurang baik.

4. Berdasarkan indikator daya tanggap, diperoleh skor 613 dari skor maksimal sebesar 1225 dan skor minimal 245. Hal ini berarti prosentase kinerja pegawai bidang angkutan di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam proses pemberian izin trayek kepada pemohon berdasarkan indikator daya tanggap sebesar 50,04% dari nilai maksimal yang mungkin diperoleh. Nilai 50,04% dapat dinyatakan bahwa kinerja pegawai bidang angkutan dalam memberikan pelayanan perizinan trayek dapat dikategorikan kurang baik.
5. Secara umum prosentase kinerja pegawai bidang angkutan di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dapat dikategorikan kurang baik dalam perizinan trayek. Dari hasil perbandingan setiap indikator terlihat bahwa prosentase terendah diperoleh dari indikator keadilan yang mendapat skor nilai sebesar 47% dan skor tertinggi diperoleh dari indikator efisiensi yang mendapat skor 63,43%.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, secara umum prosentase kinerja pegawai bidang angkutan di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dapat dikategorikan kurang baik dalam pemberian izin trayek terutama dari indikator keadilan yang hanya mendapat prosentase 47%. Terkait dengan hal ini, ada dua saran yang dapat penulis rekomendasikan kepada pegawai bidang angkutan di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dalam pemberian izin trayek pada pemohon.

1. Pegawai bidang angkutan Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar hendaknya melakukan perizinan trayek pada pemohon sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku karena banyaknya orang yang *enggan* melakukan pengurusan perizinan trayek karena lamanya proses membuat perizinan, adanya biaya tambahan, dan kurangnya pemahaman bagi para pemohon izin trayek mengenai mekanisme pelayanan permohonan izin trayek sehingga lebih cenderung mengurusnya kepada calo yang harganya lebih mahal daripada harus

mengurus sendiri ke Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar.

2. Indikator keadilan merupakan indikator yang mendapat nilai terendah dari indikator yang ada. Oleh karena itu, saran yang dapat peneliti berikan terkait hal ini adalah hendaknya pegawai bidang angkutan di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar dapat bersikap adil pada semua pemohon trayek tanpa membedakan dalam hal cepat tidaknya pelayanan yang diberikan, biaya yang harus ditanggung pemohon, persyaratan perizinan trayek, dan denda yang harus dibayar pemohon ketika terjadi keterlambatan. Sehingga harapannya adalah dalam melakukan prosedur perizinan trayek, pegawai bidang angkutan di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar harus sesuai dengan SOP dan aturan yang ada.

DAFTAR PUSAKA

Buku

- Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fernanda, D dan Suhady, I. 2001. *Dasar-dasar Kepemerintahan yang Baik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Inayatullah, Mathur. K dan. 1980. *Monitoring And Evaluation Of Rural Development: Some Asian Experiences*. Kuala Lumpur, Malaysia: City Press Sdn. Bhd.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP AMP YKPN.
- Mangkunegara, Anwar P. 2002. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mathis, R.L. dan John Jakson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H. A. S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Mustopadidjaja. 2003. *Kebijakan Negara Dunia Ketiga*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mutrofin. 2007. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Siagian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Angkasa.
- Soenarko S. D. 2000. *Public Policy : Pengertian Pokok Untuk Memahami Dan Analisa Kebijaksanaan Pemerintah*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Edi. 2008. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sutinah dan Suyanto. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Perdana Media Group.
- Tayipnapis. 2000. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Bandung: Bumi Aksara.
- Tika, Moh. Prabu. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Universitas Jember. 2013. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Badan Penerbit Universitas Jember.
- Widodo, Joko. 2008. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayu Media.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik, Teoridan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Wilson dan Hayel. 1987. *Manajemen Perkantoran dan Pelayanan Administrasi*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.

Wungu, Jiwo dan Brotoharsojo, Hartanto. 2003. *Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda dengan Merit System*. Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada.

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Angkutan Umum.

Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar.





**PERATURAN DAERAH KABUPATEN BLITAR
NOMOR 22 TAHUN 2011
TENTANG
RETRIBUSI PERIZINAN TERTENTU**

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Blitar.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Blitar.
3. Bupati adalah Bupati Blitar.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Blitar.
5. Dinas Daerah adalah satuan kerja perangkat daerah yang tugas pokoknya membidangi retribusi daerah.
6. Kepala Dinas Daerah adalah kepala satuan kerja perangkat daerah yang tugas pokoknya membidangi retribusi daerah.
7. Pejabat adalah Pegawai yang diberi tugas tertentu di bidang retribusi daerah sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
8. Kas Umum Daerah adalah Kas Umum Daerah Kabupaten Blitar.
9. Retribusi Daerah, yang selanjutnya disebut Retribusi, adalah pungutan Daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau Badan.
10. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan pedalaman dan/atau laut.

11. Bangunan Gedung adalah wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, sebagian atau seluruhnya berada di atas dan atau di dalam tanah dan / atau air, yang berfungsi sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk hunian atau tempat tinggal, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan sosial, budaya, maupun kegiatan khusus (RTRW, Keterangan Rencana Kota/Kabupaten, KDB, KLB, KDH, KTB).
12. Mendirikan Bangunan adalah Kegiatan untuk mendirikan, merenovasi, memperluas atau merubah bangunan.
13. Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disebut IMB adalah izin yang diberikan untuk mendirikan, merenovasi, memperluas, atau merubah bangunan.
14. Sempadan Bangunan adalah garis sejajar bangunan yang menghadap langsung dengan jalan
15. Izin Penghapusan Bangunan yang selanjutnya disebut IHB adalah izin yang diberikan untuk menghapuskan, merobohkan atau membongkar bangunan secara total baik secara fisik maupun secara fungsi sesuai dengan fungsi bangunan yang tertera dalam IMB.
16. Pemeriksaan Kelaikan Fungsi Bangunan adalah pemeriksaan kesesuaian fungsi, persyaratan tata bangunan, keselamatan, kesehatan, kenyamanan dan kemudahan terhadap IMB yang telah diberikan atau diterbitkan.
17. Sertifikat Laik Fungsi Bangunan adalah sertifikat laik fungsi bangunan gedung yang diberikan atas dasar permintaan pemilik untuk seluruh atau sebagian bangunan sesuai dengan hasil pemeriksaan kelaikan fungsi bangunan.
18. Gangguan adalah segala sesuatu yang diakibatkan oleh suatu kegiatan tertentu dan mengganggu kegiatan/aktivitas masyarakat yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan.
19. Gangguan Jalan/Lalu lintas adalah gangguan terhadap penggunaan jalan/lalu lintas oleh orang pribadi atau badan untuk kegiatan tertentu.

20. Izin Gangguan adalah pemberian izin tempat usaha kepada orang pribadi atau badan di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya kerugian dan gangguan.
21. Angkutan adalah pemindahan orang dan / atau barang dari satu tempat ketempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.
22. Angkutan Penumpang Umum adalah kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.
23. Trayek adalah lintasan kendaraan umum untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus, mobil penumpang dan angkutan khusus yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak terjadwal dalam wilayah daerah.
24. Izin Trayek adalah izin yang diberikan untuk menyediakan pelayanan angkutan penumpang umum pada suatu atau beberapa trayek tertentu.
25. Kendaraan Bermotor Umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan / atau orang dengan dipungut bayaran.
26. Mobil Penumpang adalah kendaraan bermotor angkutan orang yang memiliki tempat duduk maksimal 8 (delapan) orang termasuk untuk pengemudi, atau yang beratnya lebih dari 3.500 Kg.
27. Mobil Penumpang Umum adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi tempat duduk penumpang, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi yang dipungut bayaran.
28. Mobil Bus adalah kendaraan bermotor angkutan orang yang memiliki tempat duduk lebih dari 8 (delapan) orang termasuk untuk pengemudi, atau yang beratnya lebih dari 3.500 Kg.
29. Izin Insidental adalah izin yang hanya diberikan kepada perusahaan angkutan yang telah memiliki izin trayek untuk menggunakan kendaraan bermotor cadangannya menyimpang dari izin trayek yang dimiliki.
30. Minuman Beralkohol adalah minuman yang mengandung ethanol yang diproses dari bahan hasil pertanian yang mengandung karbohidrat dengan cara fermentasi dan destilasi atau fermentasi tanpa destilasi, baik dengan cara memberikan perlakuan terlebih dahulu atau tidak, menambahkan bahan lain

atau tidak maupun yang diproses dengan cara mencampur konsentrat dengan ethanol atau dengan cara pengenceran minuman mengandung ethanol yang berasal dari fermentasi.

31. Pengedaran minuman beralkohol adalah kegiatan usaha menyalurkan minuman beralkohol untuk diperdagangkan di Daerah.
32. Penjualan minuman beralkohol adalah kegiatan usaha menjual minuman beralkohol untuk dikonsumsi atau untuk dijual kembali.
33. Penjual Grosir Minuman Beralkohol adalah orang atau badan yang menjadi agen atau penjual minuman beralkohol kepada Pengecer Minuman Beralkohol.
34. Pengecer Minuman Beralkohol yang selanjutnya disebut Pengecer adalah orang atau badan yang melakukan penjualan minuman beralkohol kepada konsumen akhir.
35. Kelab Malam/Pub adalah suatu usaha yang diiringi musik/musik hidup, pertunjukan lampu dan menyediakan jasa pelayanan makan dan minum.
36. Diskotik adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk menari dan diiringi musik yang disertai atraksi pertunjukan cahaya lampu tanpa pertunjukan lantai dan dapat menyediakan jasa pelayanan makan dan minum.
37. Cafe dan sejenisnya adalah suatu usaha yang menyediakan pelayanan jasa makan dan minum disertai fasilitas hiburan.
38. Karaoke adalah suatu usaha yang menyediakan pelayanan untuk menyanyi disertai jasa makan dan minum disertai fasilitas hiburan.
39. Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, gubuk pariwisata, wisma pariwisata, pesanggrahan, rumah penginapan dan sejenisnya, serta rumah kost dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh).
40. Hotel Melati I (satu) adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan yang dipungut bayaran dengan jumlah kamar minimal 5 (lima) buah.
41. Hotel Melati II (dua) adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan yang dipungut bayaran dengan jumlah kamar minimal 10 (sepuluh) buah.

42. Hotel Melati III (tiga) adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan yang dipungut bayaran dengan jumlah kamar minimal 15 (lima belas) buah.
43. Restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering.
44. Ikan adalah segala jenis organism yang seluruh atau sebagian dari siklus hidupnya berada di dalam lingkungan perairan, termasuk di dalamnya adalah pisces (ikan bersirip), crustacean (udang, rajungan, kepiting dan sejenisnya), molusca (kerang, tiram, cumi-cumi, gurita, siput dan sebangsanya), coelenterate (ubur-ubur, dan sebangsanya), echinodermata (tripang, bulu babi dan sebangsanya), amphibian (kodok dan sebangsanya), reptilian (buaya, penyu, kura-kura, biawak, ular air dan sebangsanya), mammalian (paus, lumba-lumba, pesut, duyung dan sebangsanya), algae (rumput laut dan tumbuh-tumbuhan lain yang hidupnya di dalam air) dan biota perairan lainnya yang ada kaitannya dengan jenis-jenis tersebut diatas, semuanya termasuk bagian-bagiannya dan ikan yang dilindungi.
45. Penangkapan ikan adalah kegiatan untuk memperoleh ikan di perairan yang tidak dalam keadaan dibudidayakan dengan alat atau cara apapun, termasuk kegiatan yang menggunakan kapal untuk memuat, mengangkut, menyimpan, mendinginkan, menangani, mengolah dan / atau mendinginkan.
46. Pembudidayaan ikan adalah kegiatan untuk memelihara, membesarkan dan / atau membiakkan ikan serta memanen hasilnya dalam lingkungan yang terkontrol, termasuk kegiatan yang menggunakan kapal untuk memuat, mengangkut, menyimpan mendinginkan, manangani, mengolah dan / atau mengawetkannya.
47. Usaha pengolahan ikan adalah usaha yang dilakukan oleh perorangan atau badan hukum yang meliputi penyimpanan, pendinginan, pengasapan, pengalengan dan kegiatan lain yang bertujuan memberikan nilai tambah pada ikan.
48. Nelayan adalah orang yang mata pencahariannya melakukan penangkapan ikan.

49. Nelayan Kecil adalah orang yang mata pencahariannya melakukan penangkapan ikan untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari dengan menggunakan kapal perikanan bermotor luar atau bermotor dalam berukuran paling besar 5 GT (Gross Ton).
50. Pembudidaya ikan adalah orang yang mata pencahariannya melakukan pembudidayaan ikan.
51. Pembudidaya ikan kecil adalah orang yang mata pencahariannya melakukan pembudidayaan ikan untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari.
52. Kapal perikanan adalah kapal, perahu atau alat apung lain yang digunakan untuk melakukan penangkapan ikan mendukung operasi penangkapan ikan, pembudidayaan ikan, pengangkutan ikan, pengolahan ikan, pelatihan perikanan dan penelitian/eksplorasi perikanan.
53. Kapal penangkap ikan adalah kapal yang secara khusus dipergunakan untuk mengangkut ikan, termasuk memuat, menampung, menyimpan, mendinginkan atau mengawetkan.
54. Surat izin Usaha Perikanan, yang selanjutnya disingkat SIUP adalah izin tertulis yang harus dimiliki oleh perusahaan perikanan atau perorangan untuk melakukan usaha perikanan dengan menggunakan sarana produksi yang tercantum dalam izin tersebut.
55. Surat Izin Penangkapan Ikan, yang selanjutnya disingkat SIPI adalah surat yang harus dimiliki setiap kapal perikanan untuk melakukan usaha penangkapan ikan di wilayah perairan Kabupaten Blitar.
56. Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan, yang selanjutnya disingkat SIKPI adalah surat yang harus dimiliki setiap kapal perikanan untuk melakukan kegiatan pengangkutan ikan di wilayah perairan Kabupaten Blitar.
57. Surat Pembudidayaan Ikan, yang selanjutnya disingkat SPI adalah surat yang harus dimiliki oleh setiap unit pembudidayaan ikan untuk melakukan kegiatan budidaya ikan di Kabupaten Blitar.
58. Perizinan Tertentu adalah kegiatan tertentu Pemerintah Daerah dalam rangka pemberian izin kepada orang pribadi atau badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan,

pemanfaatan ruang, serta penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan.

59. Retribusi Perizinan Tertentu yang selanjutnya disebut Retribusi adalah pungutan Daerah sebagai pembayaran atas pelayanan pemberian izin kepada orang pribadi atau Badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan, pemanfaatan ruang serta penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan oleh Pemerintah Daerah.
60. Wajib Retribusi adalah orang pribadi atau badan yang menurut peraturan perundang-undangan retribusi diwajibkan untuk melakukan pembayaran retribusi, termasuk pemungut atau pemotong retribusi tertentu.
61. Subjek Retribusi adalah orang pribadi atau badan yang mendapatkan perizinan tertentu.
62. Masa Retribusi adalah suatu jangka waktu tertentu yang merupakan batas waktu bagi Wajib Retribusi untuk memanfaatkan jasa dan perizinan tertentu dari Pemerintah Daerah.
63. Surat Setoran Retribusi Daerah, yang selanjutnya disingkat SSRD, adalah bukti pembayaran atau penyetoran retribusi yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau telah dilakukan dengan cara lain ke kas daerah melalui tempat pembayaran yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
64. Surat Ketetapan Retribusi Daerah yang selanjutnya disebut SKRD adalah surat ketetapan retribusi yang menentukan besarnya jumlah pokok retribusi yang terutang.
65. Surat Ketetapan Retribusi Daerah Lebih Bayar yang selanjutnya disebut SKRDLB adalah surat ketetapan retribusi yang menentukan jumlah kelebihan pembayaran retribusi karena jumlah kredit retribusi lebih besar daripada retribusi yang terutang atau seharusnya tidak terutang.

66. Surat Tagihan Retribusi Daerah yang selanjutnya disebut STRD adalah surat untuk melakukan tagihan retribusi dan atau sanksi administratif berupa bunga dan/atau denda.
67. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengelola data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban retribusi daerah dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan retribusi daerah.
68. Penyidik Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disebut PPNS adalah Pejabat Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Blitar yang diberi wewenang khusus oleh Peraturan Perundang-undangan untuk melakukan penyidikan terhadap pelanggaran Peraturan Daerah.
69. Penyidikan Tindak Pidana di bidang Retribusi Daerah yang selanjutnya disebut penyidikan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh PPNS untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tindak pidana di bidang Retribusi Daerah yang terjadi serta menemukan tersangkanya



**PERATURAN BUPATI BLITAR
NOMOR 39 TAHUN 2011**

**PENJABARAN TUGAS DAN FUNGSI
DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BLITAR**

Bidang Angkutan

Pasal 16

Bidang Angkutan sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 Ayat (1) huruf d mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam pembinaan dan manajemen serta menyusun Perencanaan, pembinaan dan pengendalian prasarana angkutan darat, sungai dan perairan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 17

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 16, Bidang Angkutan mempunyai fungsi :

- a. penyusunan Perencanaan, pengembangan evaluasi jaringan trayek dan penetapan kebutuhan angkutan darat, sungai dan perairan yang wilayah pelayanannya dalam satu Kabupaten.
- b. penyiapan pemberian bimbingan teknis ijin angkutan orang dan barang serta pengawasan penyelenggaraannya.
- c. penyiapan pemberian bimbingan teknis ijin angkutan orang dan barang tertentu yang bersifat khusus serta pengawasan penyelenggaraannya.
- d. pengendalian dan penilaian kelebihan muatan dan standar batas maksimum untuk kebutuhan transportasi angkutan darat, sungai dan perairan.
- e. pemetaan, pembagian, pemeliharaan dan pengerukan alur sungai di wilayah Kabupaten untuk kebutuhan transportasi sungai.

- f. Perencanaan, penetapan lokasi, pembangunan, pengembangan serta penyelenggaraan/pengelolaan pelabuhan laut dan pelabuhan khusus lokal
- g. pelaksanaan pengawasan keselamatan, pemeriksaan pengukuran, konstruksi , mesin dan perlengkapan kapal, penerbitan sertifikat keselamatan dan dokumen pengawakan kapal serta ijin berlayar dengan tonase kotor dan 7 ($GT < 7$) untuk kapal yang berlayar di perairan daratan dan Taut.
- h. pemberian ijin kegiatan pengerukan dan reklamasi di wilayah perairan khusus dan pelabuhan Taut lokal.
- i. pemberian ijin usaha perusahaan angkutan darat dan Laut, ijin usaha pelayaran rakyat bagi perusahaan yang berdomisili dan beroperasi pada lintas pelabuhan dalam wilayah Kabupaten.
- j. pemberian ijin usaha tally di pelabuhan dan ijin usaha bongkar muat barang dari dan ke kapal.
- k. pemberian rekomendasi dan penerbitan ijin usaha dan kegiatan salvage serta persetujuan pekerjaan bawah air (PBA) dan pengawasan kegiatannya dalam wilayah Kabupaten.
- l. Pembinaan dan pengawasan perlintasan untuk keselamatan perjalanan kereta api dan pengguna jalan serta pemakaian jalan perlintasan sebidang yang tidak mempunyai ijin dan tidak ada penanggungjawabnya, dilakukan oleh pemilik dan atau pemerintah daerah.
- m. Perencanaan, penetapan, peninjauan lokasi, pembangunan dan pengembangan terminal dan halte untuk angkutan orang dan barang.
- n. pengelolaan dan pemeliharaan fisik serta pengendalian ketertiban terminal dan halte untuk angkutan orang dan barang.
- o. penyiapan, Perencanaan, penentuan lokasi, pemberian ijin penyelenggaraan dan pembangunan fasilitas parkir untuk umum.
- p. pelaksanaan tugas-tugas dinas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Seksi Angkutan Orang dan Barang

Pasal 18

Seksi Angkutan Orang dan Barang sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 Ayat (1) huruf d angka 1, mempunyai tugas :

- a. menyusun Perencanaan, pengembangan, dan evaluasi jaringan trayek dan penetapan kebutuhan angkutan darat, sungai dan perairan yang wilayah pelayanannya dalam satu Kabupaten.
- b. menyusun dan penetapan kelas jalan pada jaringan jalan Kabupaten.
- c. menyiapkan pemberian bimbingan teknis ijin angkutan orang dan barang serta pengawasan penyelenggaraannya.
- d. menyiapkan pemberian bimbingan teknis ijin angkutan orang dan barang tertentu yang bersifat khusus serta pengawasan penyelenggaraannya.
- e. menyusun penetapan jaringan lintas angkutan barang pada jaringan jalan Kabupaten.
- f. mengendalikan dan melaksanakan penilaian kelebihan muatan dan standar batas maksimum untuk kebutuhan transportasi angkutan darat, sungai dan perairan.
- g. melaksanakan pemetaan, pembagian, pemeliharaan, pengukuran alur sungai di wilayah Kabupaten untuk kebutuhan transportasi sungai.
- h. melaksanakan pengawasan keselamatan, pemeriksaan pengukur konstruksi, mesin dan perlengkapan kapal, penerbitan sertifikat keselamatan dan dokumen pengawakan kapal serta ijin berlayar dengan tonase kotor dari 7 (GT < 7) untuk kapal yang berlayar di perairan daratan dan laut.
- i. memberikan rekomendasi ijin usaha perusahaan angkutan laut dan ijin usaha pelayaran rakyat bagi perusahaan yang berdomisili dan beroperasi pada lintas pelabuhan dalam wilayah Kabupaten.
- j. pemberian rekomendasi ijin usaha tally di pelabuhan dan ijin usaha bongkar muat barang dari dan ke kapal.

- k. Pengawasan dan pembinaan perlintasan untuk keselamatan perjalanan kereta api dan pengguna jalan serta pemakaian jalan perlintasan sebidang yang tidak mempunyai ijin dan tidak ada penanggungjawabnya, dilakukan oleh pemilik dan atau pemerintah daerah.
- l. pelaksanaan tugas dinas lain yang diberikan Kepala Bidang Angkutan sesuai dengan tugas dan fungsinya

Seksi Terminal dan Fasilitas Pendukung Transportasi

Pasal 19

Seksi Terminal dan Fasilitas Pendukung Transportasi sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 Ayat (1) huruf d angka 2, mempunyai tugas :

- a. menghimpun data sebagai bahan penyusunan program Perencanaan pembangunan dan pengembangan terminal angkutan orang dan barang.
- b. melaksanakan peninjauan lokasi untuk penetapan pembangunan halte dan terminal angkutan orang maupun angkutan barang.
- c. melaksanakan koordinasi dengan instansi lain dalam upaya peningkatan dan pengembangan terminal baik angkutan orang dan angkutan barang.
- d. mengkoordinasikan pengelolaan terminal dan fasilitas pendukungnya.
- e. melaksanakan pemeliharaan fisik serta pengendalian ketertiban terminal dan halte untuk angkutan orang dan barang.
- f. menghimpun data sebagai penyusunan program pengadaan dan pemeliharaan Penerangan Jalan Umum (PJU) dalam wilayah Kabupaten Blitar.
- g. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Angkutan sesuai dengan bidang tugasnya.

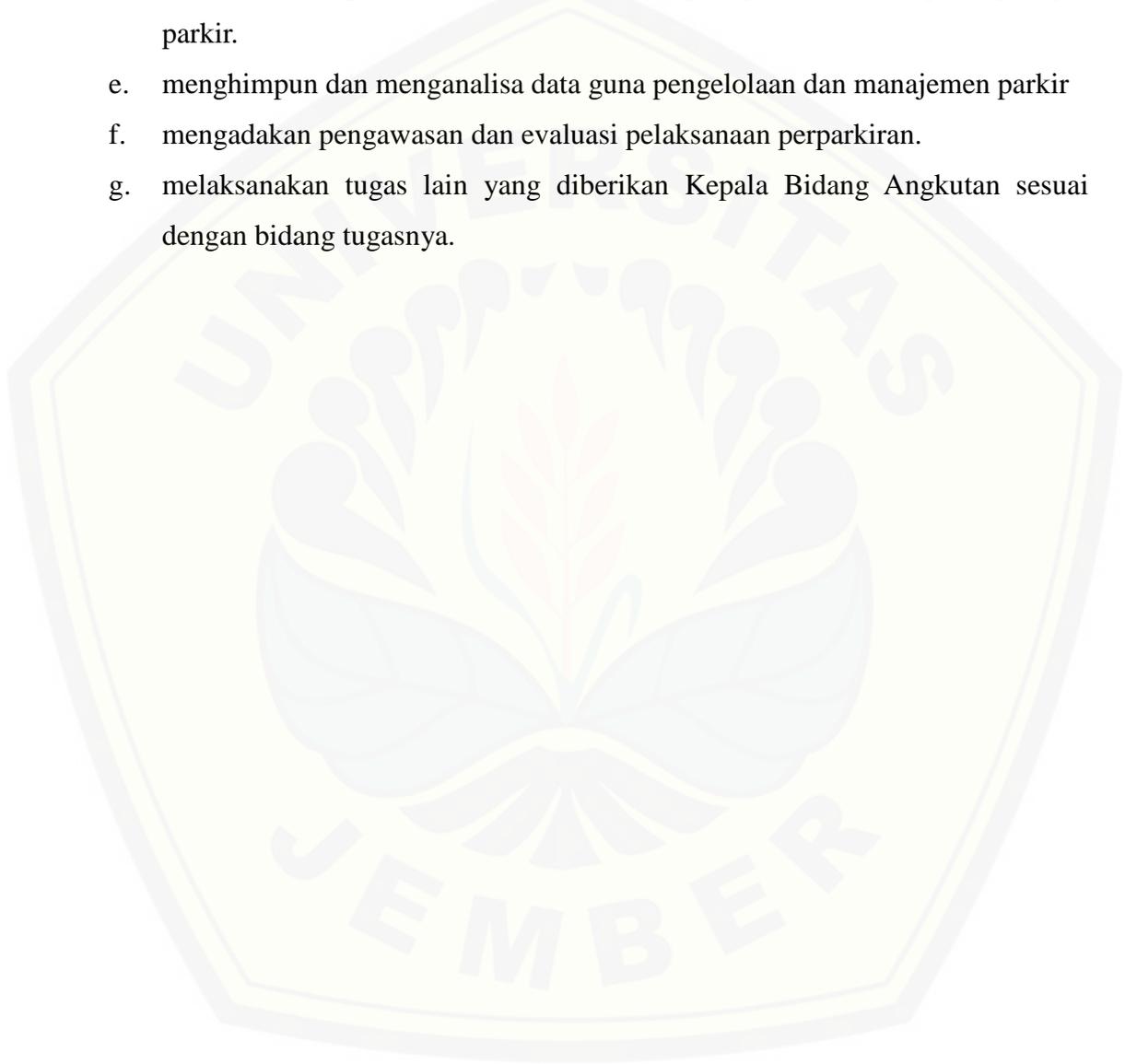
Seksi Parkir

Pasal 20

Seksi Parkir sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 Ayat (1) huruf d angka 3, mempunyai tugas :

- a. menghimpun data sebagai bahan penyusunan program dan kegiatan bidang terminal.

- b. melaksanakan Perencanaan dan penentuan lokasi penyelenggaraan dan pembangunan fasilitas parkir untuk umum.
- c. memberikan rekomendasi ijin penyelenggaraan dan pembangunan fasilitas parkir untuk umum.
- d. melaksanakan pembinaan melalui bimbingan penyuluhan kepada petugas parkir.
- e. menghimpun dan menganalisa data guna pengelolaan dan manajemen parkir
- f. mengadakan pengawasan dan evaluasi pelaksanaan perparkiran.
- g. melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Angkutan sesuai dengan bidang tugasnya.



**DATA REALISASI NILAI SCORE YANG DIPEROLEH DARI LAPORAN KINERJA MONITORING DAN EVALUASI
PELAYANAN PUBLIK UNIT-UNIT/SATUAN KINERJA PERANGKAT DAERAH
DI WILAYAH KABUPATEN BLITAR**

No.Unit / SKPD	Realisasi data nilai score yang diperoleh dari kinerja Pelayanan Publik Karyawan & Karyawati											Jumlah Score	Ket.Kriteria / Klasifikasi
	D 1	D 2	D 3	D 4	D 5	D 6	D 7	D 8	D 9	D 10	D 11		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
BADAN													
1 Bapeda	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2 Bakesbang pol & permas	3	3	-	3	-	1	1	4	4	-	-	19	Sedang
3 Bapemas	1	1	-	1	-	1	1	4	4	2	-	15	Sedang
4 Bapemper Dan Kel.ber	2	2	-	2	-	1	2	4	4	1	-	18	Sedang
5 BKD	2	2	-	2	-	1	2	4	4	4	-	21	Baik
6 RSUD Ngudi Waluyo Wlingi	3	3	-	3	4	-	-	4	4	4	4	29	Baik
7 Irwil	4	4	-	4	1	1	1	4	1	-	-	20	Sedang
8 BP3K	1	1	-	1	-	1	1	4	4	1	-	14	Sedang
DINAS													
9 Dinas PK Daerah	2	2	-	2	-	4	1	4	4	2	-	21	Baik
10 Dinas Sosial	1	1	-	1	-	1	1	4	4	1	-	14	Sedang
11 Dinas Porbupar	2	2	-	4	-	4	2	4	2		-	20	Sedang
12 Dinas Kesehatan	4	2	-	3	-	4	2	4	4	2	-	25	Baik
13 Dinas Kependudukan & Capil	3	3	-	3	-	1	2	4	4	3	-	23	Baik
14 Dinas Nakertrans Transmigrasi	2	1	-	2	-	1	2	4	4	2	-	18	Sedang
15 Dinas Perhubungan dan Informatika	4	4	4	4	4	-	2	3	4	4	-	33	Baik Sekali
16 Dinas Pekerjaan Umum Binamarga dan Pengairan	2	2	-	2	2	2	1	4	4	1	-	20	Sedang
17 Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya	1	1	-	1	-	1	1	4	4	1	-	14	Sedang
18 Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah	1	2	-	1	-	1	1	4	4	1	-	15	Sedang
19 Dinas Perindustrian & Perdagangan	1	1	-	1	-	1	1	4	4	2	-	15	Sedang
20 Dinas Pertanian	1	1	-	1	-	1	1	4	4	1	-	14	Sedang
21 Dinas Kehutanan dan Perkebunan	1	3	-	4	-	-	1	4	4	2	-	19	Sedang

22	Dinas Kelautan Dan Perikanan	1	1	-	1	-	1	1	4	4	-	-	13	Sedang
23	Dinas Peternakan	4	4	-	4	-	2	2	4	4	2	-	26	Baik
24	Dinas PPKAD	3	2	-	3	-	1	1	4	4	2	-	20	Sedang
BAGIAN														
25	Bagian Pemerintahan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	Bagian Pembangunan	4	4	-	4	-	1	1	4	4	-	-	22	Baik
27	Bagian Perekonomian	4	2	-	4	-	1	1	4	4	1	-	21	Baik
28	Bagian Kesra	2	2	-	2	-	1	1	4	4	2	-	18	Sedang
29	Bagian Organisasi	4	4	-	4	-	1	1	4	4	1	-	23	Baik
30	Bagian Umum dan Perlengkapan	1	1	-	1	-	1	1	4	4	1	-	14	Sedang
31	Bagian Keuangan dan Pengelolaan Aset Daerah	2	2	-	2	-	2	1	4	4	2	-	19	Sedang
32	Bagian Humas dan Protokol	4	2	-	4	-	1	1	4	4	1	-	21	Baik
KANTOR														
33	Kantor Lingkungan Hidup	4	4	-	4	-	1	1	4	4	1	-	23	Baik
34	Kantor Perpustakaan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35	Kantor Ketahanan Pangan	1	1	-	1	-	1	1	4	4	2	-	15	Sedang
36	Kantor Satuan Pamong Praja	2	2	-	3	-	1	1	4	4	1	-	18	Sedang
37	Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu	4	4	-	3	-	3	2	4	4	4	-	28	Baik
DPR														
38	Sekretariat DPR	1	1	-	1	-	2	4	4	4	4	-	21	Baik
BUMN														
39	Perusahaan Daerah PDAM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40	Perusahaan Daerah Savitri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KECAMATAN														
41	Garum	2	2	-	2	4	-	1	4	4	2	-	21	Baik
42	Kanigoro	1	1	-	1	1	-	1	4	4	1	-	14	Sedang
43	Sanankulon	1	2	-	2	2	-	2	3	3	3	-	18	Sedang
44	Ngelegok	2	2	-	1	1	-	2	3	4	2	-	17	Sedang

45	Srengat	2	2	-	2	2	-	2	3	4	3	-	20	Sedang
46	Ponggok	2	3	-	2	4	-	1	4	4	3	-	23	Baik
47	Udanawu	4	4	-	4	4	-	3	4	4	4	-	31	Baik Sekali
48	Wonodadi	3	2	-	3	3	-	2	4	4	3	-	24	Baik
49	Sutojayan	1	1	-	1	1	-	1	4	4	2	-	15	Sedang
50	Panggungrejo	2	2	-	2	2	-	2	4	4	1	-	19	Sedang
51	Binangun	1	1	-	1	1	-	1	4	4	2	-	15	Sedang
52	Wates	1	-	1	1	1	-	1	4	4	2	-	15	Sedang
53	Wonotirto	2	2	-	2	2	-	1	4	4	2	-	19	Sedang
54	Kademangan	2	2	-	2	1	-	1	4	4	2	-	18	Sedang
55	Bakung	2	2	-	2	2	-	1	4	4	1	-	18	Sedang
56	Wlingi	4	4	-	4	4	-	4	4	4	4	-	32	Baik Sekali
57	Doko	1	1	-	1	1	-	2	4	4	2	-	16	Sedang
58	Kesamben	2	2	-	2	3	-	1	4	4	4	-	22	Baik
59	Selorejo	2	2	3	3	3	-	2	4	4	4	-	27	Baik
60	Gandusari	2	2	-	3	3	-	1	4	4	2	-	21	Baik
61	Talun	1	1	-	1	1	-	1	4	4	2	-	15	Sedang
62	Selopuro	3	3	-	3	1	-	2	4	4	2	-	22	Baik

KELURAHAN

63	Garum	1	1	-	1	1	1	1	4	4	2	-	16	Sedang
64	Tawangsari	1	1	-	1	1	-	1	3	4	1	-	13	Sedang
65	Sumberdiren	1	1	-	1	1	1	1	3	3	2	-	14	Sedang
66	Bence	1	1	-	1	1	-	1	4	4	1	-	14	Sedang
67	Kanigoro	1	1	-	1	1	-	2	4	4	2	-	16	Sedang
68	Satreyan	1	1	-	1	1	-	2	4	4	2	-	16	Sedang
69	Ngelegok	1	1	-	1	1	-	1	3	4	2	-	14	Sedang
70	Strengat	2	2	-	2	1	-	2	4	4	2	-	19	Sedang
71	Dandong	1	1	-	1	1	-	2	4	4	3	-	17	Sedang
72	Togogan	2	1	-	1	1	-	1	4	4	2	-	16	Sedang
73	Kauman	1	1	-	1	1	-	1	4	4	2	-	15	Sedang
74	Kademangan	1	1	-	2	1	-	2	3	4	2	-	16	Sedang
75	Sutojayan	1	1	-	1	1	-	2	4	4	2	-	16	Sedang

76	Jingglong	1	1	-	1	1	-	1	4	4	2	-	15	Sedang
77	Kembangarum	1	1	-	1	1	-	1	4	4	4	-	17	Sedang
78	Sukorejo	1	1	-	1	1	-	1	4	4	1	-	14	Sedang
79	Kalipang	1	1	-	1	1	-	2	4	4	4	-	18	Sedang
80	Kedung Bunder	2	2	-	2	2	-	1	4	4	2	-	19	Sedang
81	Jegu	1	1	-	1	1	-	1	4	4	2	-	15	Sedang
82	Beru	2	2	-	2	1	-	1	4	4	2	-	18	Sedang
83	Babadan	2	2	-	2	1	-	2	4	4	2	-	19	Sedang
84	Tangkil	2	2	-	2	1	-	1	4	4	2	-	18	Sedang
85	Klemunan	2	2	-	2	1	-	1	4	4	3	-	19	Sedang
86	Talun	3	3	-	3	2	-	1	4	4	2	-	22	Baik
87	Kamulan	1	1	-	1	1	-	1	4	4	2	-	15	Sedang
88	Kaweron	1	1	-	1	1	-	1	4	4	2	-	15	Sedang
89	Bajang	3	2	-	3	2	-	1	3	4	2	-	20	Sedang
90	Wlingi	1	1	-	1	1	-	1	4	4	2	-	15	Sedang
PUSKESMAS														
91	Garum	1	1	-	1	1	-	1	4	4	4	-	17	Sedang
92	Kanigoro	1	1	-	2	1	-	2	4	4	4	-	19	Sedang
93	Sanankulon	1	1	-	2	1	-	2	4	4	4	-	19	Sedang
94	Ngelegok	2	1	-	2	2	-	2	4	4	4	-	21	Baik
95	Srengat	2	2	-	2	2	-	2	4	4	4	-	22	Baik
96	Ponggok	1	1	-	1	1	-	1	4	4	4	-	17	Sedang
97	Udanawu	2	2	-	1	1	-	2	4	4	4	-	20	Sedang
98	Wonodadi	1	1	-	1	1	-	1	4	4	4	-	17	Sedang
99	Sutojayan	4	4	-	4	4	-	2	4	4	4	-	30	Baik
100	Panggungrejo	2	2	-	2	2	-	1	4	4	4	-	21	Baik
101	Binangun	1	1	-	1	1	-	1	4	4	4	-	17	Sedang
102	Wates	1	1	-	1	1	-	2	4	4	4	-	18	Sedang
103	Wonotirto	2	2	-	2	1	-	2	4	4	4	-	21	Baik
104	Kademangan	2	2	-	2	2	-	2	4	4	4	-	22	Baik
105	Bakung	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
106	Wlingi	2	2	-	2	1	-	2	4	4	4	-	21	Baik

**DATA NOMINASI NILAI SEPULUH BESAR DARI HASIL KINERJA PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2014
SATUAN KINERJA PERANGKAT DAERAH (SKPD) DILINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR**

1. SKPD Dinas Perhubungan dan Informatika Kabupaten Blitar memperoleh nilai Score = 33 masuk pada Klasifikasi / Kriteria (Baik Sekali).
2. SKPD Kecamatan Wlingi memperoleh nilai Score = 32 masuk pada Klasifikasi / Kriteria (Baik Sekali).
3. SKPD Kecamatan Udanawu memperoleh nilai Score = 31 masuk pada Klasifikasi / Kriteria (Baik Sekali).
4. SKPD Puskesmas Sutojayan memperoleh nilai Score = 30 masuk pada Klasifikasi / Kriteria (Baik).
5. SKPD RSUD Ngudi Waluyo Wlingi memperoleh nilai Score = 29 masuk pada Klasifikasi / Kriteria (Baik).
6. SKPD Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu memperoleh nilai Score = 28 masuk pada Klasifikasi / Kriteria (Baik).
7. SKPD Kecamatan Selopuro memperoleh nilai Score = 27 masuk pada Klasifikasi / Kriteria (Baik).
8. SKPD Dinas Peternakan memperoleh nilai Score = 26 masuk pada Klasifikasi / Kriteria (Baik).
9. SKPD Dinas Kesehatan memperoleh nilai Score = 25 masuk pada Klasifikasi / Kriteria (Baik).
10. SKPD Kecamatan Wonodadi memperoleh nilai Score = 24 masuk pada Klasifikasi / Kriteria (Baik).



**DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI, DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BLITAR**

 DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI, DAN INFORMATIKA KABUPATEN BLITAR	Nomor SOP :
	Tanggal Pembuatan SOP :
	Tanggal Revisi :
	Tanggal Efektif :
	Disahkan Oleh : Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar
	Nama SOP : Pelayanan Izin Trayek
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 22 tahun 2009 tentang Lalulintas Angkutan Jalan. 2. Undang-undang 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. 3. Undang-undang 32 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. 4. Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2008 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Blitar. 5. Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2011 tentang Restribusi Tertentu. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Visi dan Misi Organisasi. 2. Memahami Rencana Kerja organisasi. 3. Menguasai Permasalahan Perijinan Trayek Dalam Daerah. 4. Teliti dan Cermat dalam memberikan Izin Trayek.
KETERKAITAN	PERALATAN/KELENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencapaian Target PAD Restribusi Trayek. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan Printer. 2. Blangko Surat Pengawasan / Surat Izin Trayek.. 3. Alat tulis, Buku, dll.
PERINGATAN	PENCATATAN PENDATAAN
Bila SOP Perizinan Trayek tidak tersusun berpengaruh dengan Pencapaian Target Pendapatan Asli Daerah (PAD).	Dicatat Untuk penerbitan Surat Izin Trayek atau Kartu Pengawasan.

Digital Repository Universitas Jember

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Bidang Angkutan	Kasi Angkutan Orang dan Barang	Operator Komputer	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memerintah Kasi Angkutan Orang dan Barang untuk menerima dan meneliti persyaratan pengajuan Trayek / Kartu pengawasan.	□			-	5 Menit	Disposisi	
2	Meneliti Persyaratan Pengajuan Trayek.		□		-	5 Menit	-	
3	Menyerahkan kepada Operator Komputer untuk mengerjakan Blangko Izin Trayek.			□	-	5 Menit	Disposisi	
4	Setelah dikerjakan diserahkan kepada Kasi Angkutan Untuk diteliti kembali hasil kerjanya.		□		Komputer, Printer, dan Kertas Blangko Izin Trayek.	10 Menit	Blangko Izin Trayek yang belum di Tanda tangani	
5	Kasi Angkutan memintakan Tanda Tangan kepada Kabid Angkutan.	□			Blangko Izin Trayek yang belum di Tanda tangani.	5 Menit	Blangko Izin Trayek yang sudah di Tanda tangani	
6	Kasi Angkutan menyerahkan Kepada Pemohon.		□		Blangko Izin Trayek yang sudah di Tanda tangani siap diserahkan kepada pemohon.	5 Menit	Blangko Izin Trayek yang Sudah di Tanda tangani diserahkan kepada pemohon.	

Kepada :
Yth. Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan
Informatika Kabupaten Blitar
di-
BLITAR

Dengan hormat bersama ini kami memohon Kepada Bapak Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar untuk memberikan izin trayek, izin isidentil, izin usaha angkutan dengan data sebagai berikut :

1. Nomer Kendaraan :
2. Nama Pemilik :
3. Alamat Pemilik :
4. Jenis Kendaraan :
5. Merk / Tahun Pembuatan :
6. Nomor Mesin :
7. Nomer Rangka :
8. Nama Pemilik Perusahaan :
9. Alamat PT :

Atas permohonan pemilik kendaraan pada tanggal 2016, kami tidak keberatan bahwa kendaraan tersebut di pakai untuk Angkutan Penumpang pada trayek

.....

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan semestinya.

Blitar, 2016
Pemohon,

Materai
6000

.....

Persyaratan :

1. Fotocopy KTP
2. Fotocopy Akta Perusahaan (Dilegalisir)
3. Fotocopy NPWP (Menunjukkan Aslinya)
4. Fotocopy STNK (Menunjukkan Aslinya)
5. Fotocopy Uji KIR (Menunjukkan Aslinya)
6. Surat Keterangan Domisili Tempat Usaha
7. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)



KARTU PENGAWAS NO. 551.21/ /KP/409.107/2016

Seri A

UNTUK MENGANGKUT PENUMPANG DENGAN :.....

No.

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar tertanggal

..... NomorTahun Maka diberikan Kartu Pengawasan Kepada Saudara :

..... Alamat

dari tanggal sampai dengan mempergunakan kendaraan bermotor umum

mengangkut penumpang pada trayek :

Dengan memperhatikan ketentuan pada halaman 2.

Identitas kendaraan yang diberikan kartu pengawasan sebagai berikut :

Tanda Nomor Kendaraan	:		An. BUPATI BLITAR
Nomor Uji Kendaraan	:		KEPALA DINAS
Merk / Tipe / Tahun	:		PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI, DAN INFORMATIKA
Daya Angkut	:	Orang	KABUPATEN BLITAR
	:	Kg. Barang	
Bahan Bakar	:		
Kode Trayek	:		
Jenis / Sifat Pelayanan	:		<u>Drs. BUDI KUSUMARJOKO M.Pd</u>
Diberikan di Blitar Tanggal	:		Pembina Utama Muda
.....	:		NIP. 19621027 198803 1 006

KEWAJIBAN PEMILIK KARTU PENGAWASAN :

1. Kartu Pengawasan ini sebagai turunan dari Izin Trayek, harus dibawa setiap saat Kendaraan beroperasi ;
2. Mengoperasikan kendaraan angkutan umum sesuai dengan Izin Trayek yang dimiliki ;
3. Mengoperasikan kendaraan angkutan umum yang memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan ;
4. Mematuhi Peraturan Perundang – Undangan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berlaku ;
5. Memberikan pelayanan angkutan sebaik – baiknya kepada masyarakat pengguna jasa angkutan umum ;
6. Kartu Pengawasan ini harus dikembalikan jika telah habis masa berlakunya ;
7. Kartu pengawasan ini harus senantiasa berada pada kendaraan bermotor dimaksud ;
8. Satu bulan sebelum habis masa berlakunya segera mendaftar ulang, untuk ditertibkan Kartu pengawasan yang baru.

SANKSI :

1. Pembekuan Izin Trayek dan Kartu Pengawasan
2. Pencabutan Izin Trayek dan Kartu Pengawasan



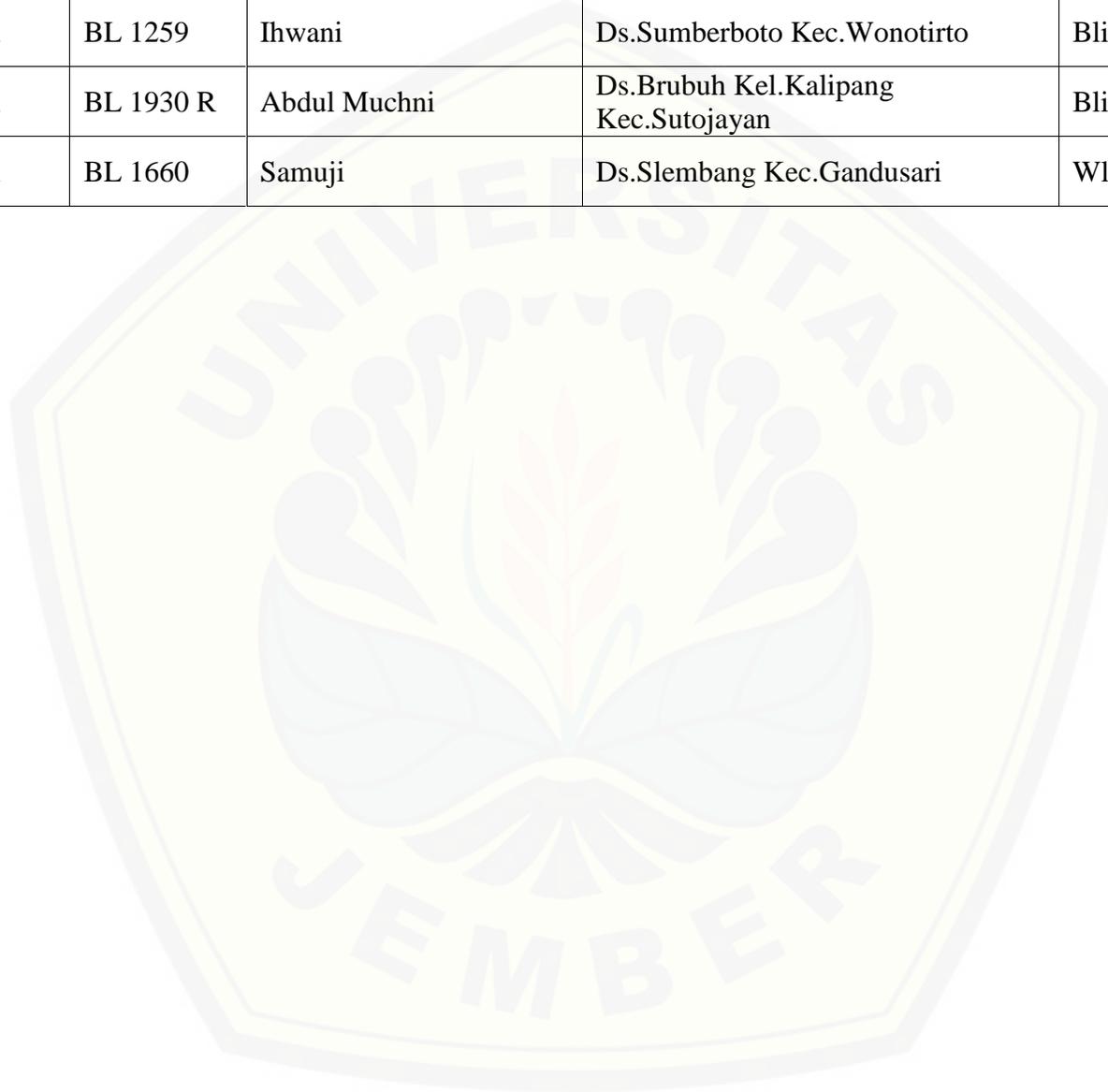
No.	Tanggal	No.seri	No. Kendaraan	No. Uji	Nama	Alamat	Trayek	Masa Berlaku
1	13-01-2015	1768	AG 347 UK	BL 1581	Siti Imroah	Dsn.Wonorejo Ds.Krisik Kec.Gandusari	Wlingi-Semen-Krisik PP	12-01-2015 12-07-2015
2	13-01-2015	1769	AG 644 UK	BL 1692	Drs. Gufron	Kel.Babadan Kec.Wlingi	Wlingi-Semen-Krisik PP	12-01-2015 12-07-2015
3	20-01-2015	1770	AG 607 UK	BL 1699	Sugiono	Ds.Sidorejo Kec.Doko	Wlingi-Doko-Kesamben PP	22-01-2015 22-07-2015
4	22-01-2015	1771	AG 546 UK	BL 1723	Suharti	Ds.Krisik Kec.Gandusari	Wlingi-Semen-Krisik PP	24-01-2015 24-07-2015
5	22-01-2015	1772	AG 664 UK	BL 1717	Ipung Hendra Setiawan	Dsn.Wonorejo Ds.Krisik Kec.Gandusari	Wlingi-Semen-Krisik PP	28-01-2015 28-07-2015
6	22-01-2015	1773	AG 502 UK	BL 1656	M. Nur Wahyudi	Dsn.Jatimulyo Ds.Jatitengah Kec.Selopuro	Wlingi-Semen-Krisik PP	28-01-2015 28-07-2015
7	26-01-2015	1774	AG 443 UK	BL 1892 R	Pantes	Dsn.Tambak Ds.Tambakrejo Kec.Wonotirto	Blitar-Kademangan-Gawang PP	03-02-2015 03-08-2015
8	05-02-2015	1775	AG 493 UK	BL 1663	Musijan	Dsn.Wonorejo Ds.Krisik Kec.Gandusari	Wlingi-Semen-Krisik PP	11-02-2015 11-08-2015
9	09-02-2015	1776	AG 365 UK	BL 1659	Suroso Hadi	Ds.Jatitngah Kec.Selopuro	Wlingi-Semen-Krisik PP	11-02-2015 11-08-2015
10	13-02-2015	1777	AG 360 UK	BL 0544 R	Prayogi	Dsn.Ringinputih Ds.Sumberboto Kec.Wonotirto	Blitar-Gawang PP	14-02-2015 14-08-2015
11	06-03-2015	1778	AG 603 UK	BL 1273	Sutarjo	Dsn.Krisik Ds.Krisik Kec.Gandusari	Wlingi-Semen-Krisik PP	07-03-2015 07-09-2015
12	10-03-2015	1779	AG 356 UK	BL 2764	Sunarti	Dsn.Krajan Ds.Pasiraman Kec.Wonotirto	Blitar-Kademangan-Gawang PP	14-03-2015 14-09-2015
13	30-03-2015	1780	AG 461 UK	BL 1929	Yuyun Yunaida	Dsn.Ngadirejo Ds.Sumberboto Kec.Wonotirto	Blitar-Kademangan-Gawang PP	19-03-2015 19-09-2015
14	02-04-2015	1781	AG 663 UK	BL 2552	Samsul Ma'arif	Dsn.Krajan Ds.Ngrejo Kec.Bakung	Blitar-Kademangan-Gawang PP	03-04-2015 03-10-2015
15	06-04-2015	1782	AG 471 UK	BL 2746	Sutrisno	Dsn.Ngebrug Ds.Lorejo Kec.Bakung	Blitar-Kademangan-Gawang PP	09-04-2015 09-10-2015
16	07-04-2015	1783	AG 404 UK	BL 0168 R	Suntoro	Ds.Kali grenjeng Kec.Wonotirto	Blitar-Kademangan-Gawang PP	03-04-2015 03-10-2015
17	10-04-2015	1784	AG 673 UK	BL 0164 R	Supriyanto	BTN Tlogo Permai Kec.Kanigoro	Blitar-Kademangan-Gawang PP	10-04-2015 10-10-2015

No.	Tanggal	No.seri	No. Kendaraan	No. Uji	Nama	Alamat	Trayek	Masa Berlaku
18	13-04-2015	1785	AG 571 UK	BL 1184	Agus Didit Widodo	Dsn.Wonorejo Ds.Krisik Kec.Gandusari	Wlingi-Semen-Krisik PP	13-04-2015 13-10-2015
19	17-04-2015	1786	AG 465 UK	BL 0354 R	Ali Mutharom	Dsn.Jepun Ds.Tegalrejo Kec.Selopuro	Wlingi-Kanigoro-Terminal Patria PP	18-04-2015 18-10-2015
20	23-04-2015	1787	AG 497 UK	BL 1652	Subariyah	Kel.Babadan Kec.Wlingi	Wlingi-Semen-Krisik PP	18-04-2015 18-10-2015
21	04-05-2015	1788	AG 665 UK	BL 1669	Setyo Budi	Kel.Klemunan Kec.Wlingi	Wlingi-Selopuro-Bendosewu- Kanigoro PP	05-05-2015 05-11-2015
22	04-05-2015	1789	AG 641 UK	BL 8931	Suparti	Ds.Sumberboto Kec.Wonotirto	Blitar-Kademangan-Gawang PP	09-05-2015 09-11-2015
23	13-05-2015	1790	AG 499 UK	BL 1676	Sutrisno	Ds.Bangsri Kec.Nglegok	Blitar-Nglegok-Penataran-Dayu PP	14-05-2015 14-11-2015
24	21-05-2015	1791	AG 548 UK	BL 1370 R	Sunaryo	Dsn.Sidodadi Ds.Kedawung Kec.Nglegok	Blitar-Nglegok-Penataran-Dayu PP	21-05-2015 21-11-2015
25	25-05-2015	1792	AG 372 UK	BL 2242	Jaelani	Dsn.Sentul Ds.Pandamarum Kec.Sutojayan	Blitar-Lodoyo PP	24-05-2015 24-11-2015
26	25-05-2015	1793	AG 475 UK	BL 1259	Ihwani	Ds.Sumberboto Kec.Wonotirto	Blitar-Kademangan-Gawang PP	27-05-2015 27-11-2015
27	27-05-2015	1794	AG 344 UK	BL 1151	Budiono	Dsn.Krisik Ds.Krisik Kec.Gandusari	Wlingi-Semen-Krisik PP	13-04-2015 13-10-2015
28	01-06-2015	1795	AG 506 UK	BL 1670	Mansyur Idris	Kel.Wlingi Kec.Wlingi	Wlingi-Selopuro-Bendosewu- Kanigoro PP	01-06-2015 01-12-2015
29	03-06-2015	1796	AG 318 UK	BL 1724	Mujiono	Kel.Babadan Kec.Wlingi	Wlingi-Semen-Krisik PP	10-06-2015 10-12-2015
30	03-06-2015	1797	AG 505 UK	BL 1660	Samuji	Ds.Slembang Kec.Gandusari	Wlingi-Semen-Krisik PP	03-06-2015 03-12-2015
31	03-06-2015	1798	AG 508 UK	BL 1523	Mariana	Kel.Wlingi Kec.Wlingi	Wlingi-Selopuro-Bendosewu- Kanigoro PP	03-06-2015 03-12-2015
32	05-06-2015	1799	AG 785 UK	BL 1930 R	Abdul Muchni	Ds.Brubuh Kel.Kalipang Kec.Sutojayan	Blitar-Lodoyo PP	29-05-2015 29-11-2015
33	23-06-2015	1800	AG 608 UK	BL 0762 R	Muhtar	Ds.Jugo Kec.Kesamben	Kesamben-Jugo-Binangun- Lodoyo-Kademangan PP	22-06-2015 22-12-2015
34	07-07-2015	1801	AG 347 UK	BL 1581	Siti Imroah	Dsn.Wonorejo Ds.Krisik Kec.Gandusari	Wlingi-Semen-Krisik PP	12-07-2015 12-01-2016
35	14-07-2015	1802	AG 644 UK	BL 1692	Drs. Gufron	Kel.Babadan Kec.Wlingi	Wlingi-Semen-Krisik PP	12-07-2015 12-01-2016

No.	Tanggal	No.seri	No. Kendaraan	No. Uji	Nama	Alamat	Trayek	Masa Berlaku
36	23-07-2015	1803	AG 443 UK	BL 1892 R	Pantes	Dsn.Tambak Ds.Tambakrejo Kec.Wonotirto	Blitar-Kademangan-Gawang PP	03-08-2015 03-02-2016
37	28-07-2015	1804	AG 546 UK	BL 1723	Suharti	Ds. Krisik Kec.Gandusari	Wlingi-Semen-Krisik PP	24-07-2015 24-01-2016
38	28-07-2015	1805	AG 502 UK	BL 1656	M. Nur Wahyudi	Dsn.Jatimulyo Ds.Jatitengah Kec.Selopuro	Wlingi-Semen-Krisik PP	28-07-2015 28-01-2016
39	28-07-2015	1806	AG 664 UK	BL 1717	Ipung Hendra Setiawan	Dsn.Wonorejo Ds.Krisik Kec.Gandusari	Wlingi-Semen-Krisik PP	28-07-2015 28-01-2016
40	05-08-2015	1807	AG 493 UK	BL 1663	Musijan	Dsn,Wonorejo Ds.Krisik Kec.Gandusari	Wlingi-Semen-Krisik PP	11-08-2015 11-02-2016
41	10-08-2015	1808	AG 365 UK	BL 1659	Suroso Hadi	Ds.Jatitngah Kec.Selopuro	Wlingi-Semen-Krisik PP	11-08-2015 11-02-2016
42	13-08-2015	1809	AG 360 UK	BL 0544 R	Prayogi	Dsn.Ringinputih Ds.Sumberboto Kec.Wonotirto	Blitar-Gawang PP	14-08-2015 14-02-2016
43	02-09-2015	1810	AG 399 UK	BL 2764	Afandi	Dsn.Pakel Ds.Selopuro Kec.Selopuro	Wlingi-Selopuro-Bendosewu- Kanigoro PP	02-09-2015 02-03-2016
44	10-09-2015	1811	AG 356 UK	BL 2764	Sunarti	Dsn.Krajan Ds.Pasiraman Kec.Wonotirto	Blitar-Kademangan-Gawang PP	14-09-2015 14-03-2016
45	15-09-2015	1812	AG 355 UK	BL 1528 R	Jatu Nurhadi	Ds.Tambakrejo Kec.Wonotirto	Blitar-Kademangan-Gawang PP	15-09-2015 15-03-2016
46	18-09-2015	1813	AG 603 UK	BL 1273	Sutarjo	Dsn.Krisik Ds.Krisik Kec.Gandusari	Wlingi-Semen-Krisik PP	07-09-2015 07-03-2016
47	02-10-2015	1814	AG 663 UK	BL 2552	Samsul Ma'arif	Dsn.Krajan Ds.Ngrejo Kec.Bakung	Blitar-Kademangan-Gawang PP	03-10-2015 03-04-2016
48	05-10-2015	1815	AG 471 UK	BL 2746	Sutrisno	Dsn.Ngebrug Ds.Lorejo Kec.Bakung	Blitar-Kademangan-Gawang PP	09-10-2015 09-04-2016
49	13-10-2015	1816	AG 673 UK	BL 0164 R	Supriyanto	BTN Tlogo Permai Kec.Kanigoro	Blitar-Kademangan-Gawang PP	10-10-2015 10-04-2016
50	15-10-2015	1817	AG 344 UK	BL 1151	Budiono	Dsn.Krisik Ds.Krisik Kec.Gandusari	Wlingi-Semen-Krisik PP	13-10-2015 13-04-2016
51	18-10-2015	1818	AG 465 UK	BL 354 R	Ali Mutharom	Dsn.Jepun Ds.Tegalrejo Kec.Selopuro	Wlingi-Kanigoro-Terminal Patria PP	18-10-2015 18-04-2016
52	04-11-2015	1819	AG 641 UK	BL 8931	Suparti	Ds.Sumberboto Kec.Wonotirto	Blitar-Kademangan-Gawang PP	09-11-2015 09-05-2016
53	13-11-2015	1820	AG 499 UK	BL 1676	Sutrisno	Ds.Bangsri Kec.Nglegok	Blitar-Nglegok-Penataran-Dayu PP	14-11-2015 14-05-2016

No.	Tanggal	No.seri	No. Kendaraan	No. Uji	Nama	Alamat	Trayek	Masa Berlaku
54	24-11-2015	1821	AG 548 UK	BL 1370 R	Sunaryo	Dsn.Sidodadi Ds.Kedawung Kec.Nglegok	Blitar-Nglegok-Penataran-Dayu PP	21-11-2015 21-05-2016
55	25-11-2015	1822	AG 475 UK	BL 1259	Ihwani	Ds.Sumberboto Kec.Wonotirto	Blitar-Kademangan-Gawang PP	27-11-2015 27-05-2016
56	03-12-2015	1823	AG 785 UK	BL 1930 R	Abdul Muchni	Ds.Brubuh Kel.Kalipang Kec.Sutojayan	Blitar-Lodoyo PP	29-11-2015 29-05-2016
57	04-12-2015	1824	AG 505 UK	BL 1660	Samuji	Ds.Slembang Kec.Gandusari	Wlingi-Semen-Krisik PP	03-12-2015 03-06-2016

Januari	: 7
Februari	: 3
Maret	: 3
April	: 7
Mei	: 7
Juni	: 6
Juli	: 6
Agustus	: 3
September	: 4
Oktober	: 5
Nopember	: 4
Desember	: 2
Total	57



KUESIONER

tentang

**KINERJA PEGAWAI DALAM PROSES PEMBERIAN IZIN TRAYEK
OLEH DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI, DAN
INFORMATIKA KABUPATEN BLITAR**

Dengan hormat,

Sebelumnya izinkan saya untuk memperkenalkan diri:

Nama : Erfan Arie Noorcahya
NIM : 090910201002
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dalam rangka menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1), peneliti melaksanakan penelitian sebagai bentuk tugas dan kewajiban yang harus dilakukan guna memperoleh gelar Sarjana. Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti akan melaksanakan penelitian tentang "Kinerja Pegawai dalam Proses Pemberian Izin Trayek oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Blitar".

Berdasarkan tujuan tersebut, peneliti memohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu untuk membantu terpenuhinya tujuan penelitian ini dengan mengisi daftar pertanyaan yang telah penulis sediakan. Perlu diketahui bahwa penulisan ini akan dijamin kerahasiaannya serta tidak ada sangkut pautnya dengan tugas kedinasan Bapak/Ibu, melainkan hanya sebagai data yang diperlukan untuk keperluan akademik dan tidak ada tujuan yang lain.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, penulis mengucapkan terima kasih. Akhir kata mohon maaf apabila ada kata-kata yang kurang berkenan di hati Bapak/Ibu.

Hormat kami,

Erfan Arie Noorcahya

LEMBAR KUESIONER
KINERJA PEGAWAI DALAM PROSES PEMBERIAN IZIN TRAYEK
OLEH DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI, DAN
INFORMATIKA KABUPATEN BLITAR

A. Identitas Responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Formal Terakhir :

Alamat :

.....

B. Daftar Pertanyaan

Petunjuk Pengisian :

Mohon diberi tanda silang (X) pada jawaban yang dipilih.

C. Kuisisioner

A. Indikator Efisien

1. Apakah anda setuju jika waktu dalam proses perizinan trayek berlangsung cepat?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup setuju
 - d. Kurang setuju
 - e. Tidak setuju
2. Apakah anda setuju jika biaya perizinan trayek yang dikenakan petugas terjangkau oleh masyarakat?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup setuju
 - d. Kurang setuju
 - e. Tidak setuju
3. Apakah anda setuju jika masyarakat mudah untuk menjangkau tempat perizinan trayek?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup setuju
 - d. Kurang setuju
 - e. Tidak setuju

4. Apakah anda setuju jika petugas mempermudah pemohon dalam perizinan trayek?.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
d. Kurang setuju e. Tidak setuju

B. Indikator Efektivitas

5. Apakah anda setuju jika masyarakat paham tentang prosedur perizinan trayek?.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
d. Kurang setuju e. Tidak setuju
6. Apakah anda setuju jika petugas mampu menjalankan prosedur perizinan trayek?.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
d. Kurang setuju e. Tidak setuju
7. Apakah anda setuju jika petugas tepat waktu dalam penyelesaian proses perizinan trayek sesuai dengan aturan yang ditentukan?.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
d. Kurang setuju e. Tidak setuju
8. Apakah anda setuju jika telah terjadi koordinasi yang baik antara Kasi angkutan orang, kepala bidang angkutan, dan kepala Dinas Perhubungan dalam proses perizinan trayek?.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
d. Kurang setuju e. Tidak setuju

C. Indikator Keadilan

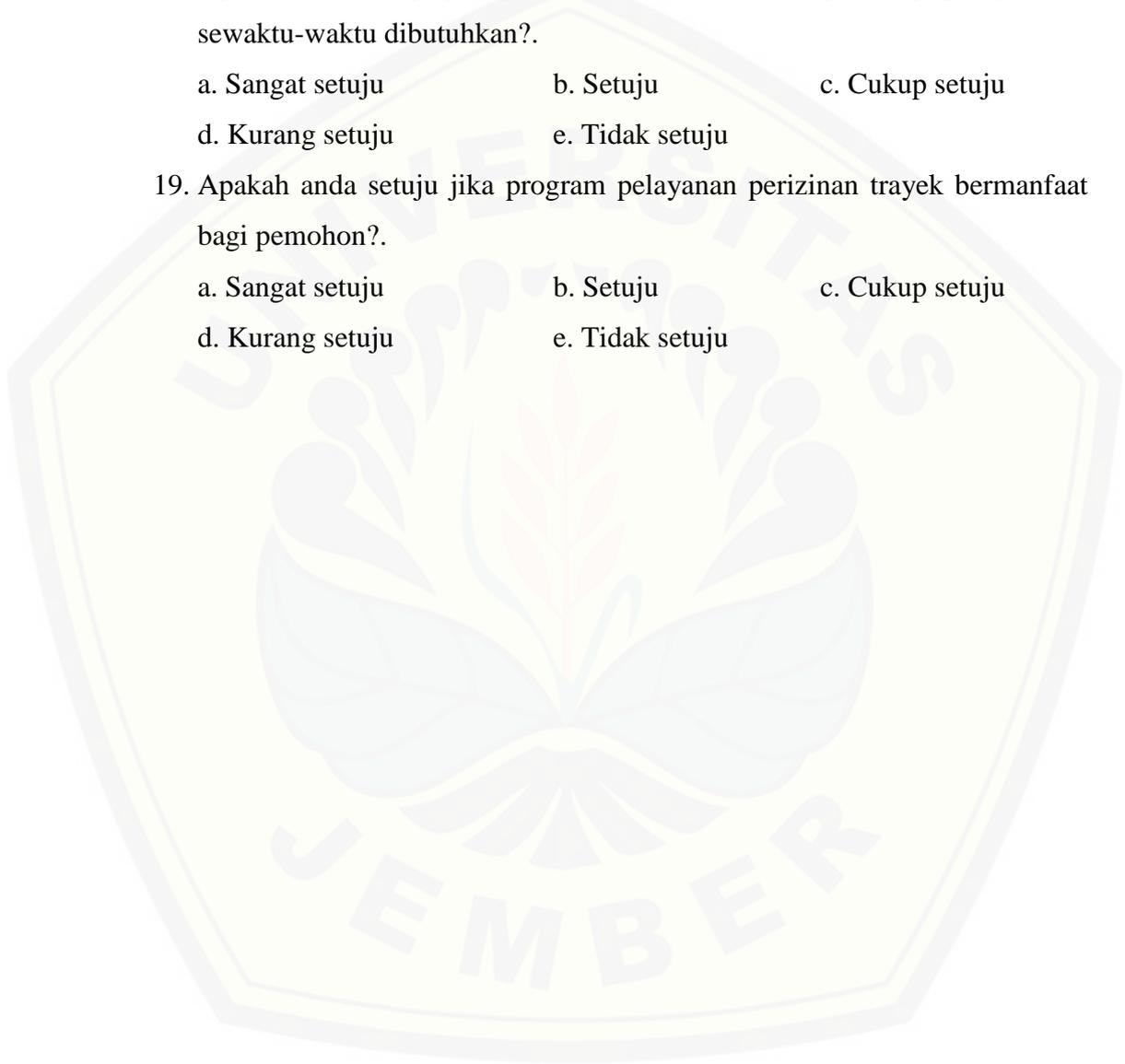
9. Apakah anda setuju jika petugas adil dalam proses pelaksanaan pelayanan perizinan trayek?.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
d. Kurang setuju e. Tidak setuju

10. Apakah anda setuju jika petugas adil dalam pemungutan biaya perizinan trayek?.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
d. Kurang setuju e. Tidak setuju
11. Apakah anda setuju jika petugas adil dalam menerapkan persyaratan pelayanan perizinan trayek?.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
d. Kurang setuju e. Tidak setuju
12. Apakah anda setuju jika petugas adil dalam pemberian sanksi kepada pemohon, seperti denda keterlambatan pembaharuan?.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
d. Kurang setuju e. Tidak setuju

D. Indikator Daya Tanggap

13. Apakah anda setuju jika jam buka pelayanan di bagian perizinan trayek tepat waktu?.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
d. Kurang setuju e. Tidak setuju
14. Apakah anda setuju jika petugas tanggap saat memberikan pelayanan perizinan trayek?.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
d. Kurang setuju e. Tidak setuju
15. Apakah anda setuju jika petugas mampu dalam memberikan informasi kepada pemohon izin trayek, misalnya persyaratan dan prosedur perizinan trayek?.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
d. Kurang setuju e. Tidak setuju
16. Apakah anda setuju jika petugas sigap dalam menanggapi keluhan pemohon mengenai perizinan trayek?.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
d. Kurang setuju e. Tidak setuju

17. Apakah anda setuju jika petugas tepat dalam mengatasi masalah pemohon mengenai perizinan trayek?.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
d. Kurang setuju e. Tidak setuju
18. Apakah anda setuju jika pemohon mudah saat menghubungi petugas bila sewaktu-waktu dibutuhkan?.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
d. Kurang setuju e. Tidak setuju
19. Apakah anda setuju jika program pelayanan perizinan trayek bermanfaat bagi pemohon?.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
d. Kurang setuju e. Tidak setuju



Data Responden

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Alamat	Tanggal Permohonan
1	Siti Imroah	38	P	SMA	Dsn.Wonorejo Ds.Krisik Kec.Gandusari	13-01-2015 07-07-2015
2	Drs. Gufron	58	L	S1	Kel.Babadan Kec.Wlingi	13-01-2015 14-07-2015
3	Sugiono	47	L	SMA	Ds.Sidorejo Kec.Doko	20-01-2015
4	Suharti	42	P	SMA	Ds. Krisik Kec.Gandusari	22-01-2015 28-07-2015
5	Ipung Hendra Setiawan	37	L	S1	Dsn.Wonorejo Ds.Krisik Kec.Gandusari	22-01-2015 28-07-2015
6	M. Nur Wahyudi	41	L	SMA	Dsn.Jatimulyo Ds.Jatitengah Kec.Selopuro	22-01-2015 28-07-2015
7	Pantes	48	L	SMA	Dsn.Tambak Ds.Tambakrejo Kec.Wonotirto	26-01-2015 23-07-2015
8	Musijan	49	L	SD	Dsn.Wonorejo Ds.Krisik Kec.Gandusari	05-02-2015 05-08-2015
9	Prayogi	38	L	SMA	Dsn.Ringin putih Ds.Sumberboto Kec.Wonotirto	13-02-2015 13-08-2015
10	Sutarjo	54	L	SMA	Dsn.Krisik Ds.Krisik Kec.Gandusari	06-03-2015 18-09-2015
11	Sunarti	43	L	SMA	Dsn.Krajan Ds.Pasiraman Kec.Wonotirto	10-03-2015 10-09-2015
12	Yuyun Yunaida	36	P	S1	Dsn.Ngadirejo Ds.Sumberboto Kec.Wonotirto	30-03-2015

Digital Repository Universitas Jember

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Alamat	Tanggal Permohonan
13	Samsul Ma'arif	57	L	S1	Dsn.Krajan Ds.Ngrejo Kec.Bakung	02-04-2015 02-10-2015
14	Sutrisno	45	L	SMA	Dsn.Ngebrug Ds.Lorejo Kec.Bakung	06-04-2015 05-10-2015
15	Suntoro	45	L	SMA	Ds.Kali grenjeng Kec.Wonotirto	07-04-2015
16	Supriyanto	42	L	SMA	BTN Tlogo Permai Kec.Kanigoro	10-04-2015 13-10-2015
17	Agus Didit Widodo	43	L	S1	Dsn.Wonorejo Ds.Krisik Kec.Gandusari	13-04-2015
18	Ali Mutharom	50	L	SMA	Dsn.Jepun Ds.Tegalrejo Kec.Selopuro	17-04-2015 18-10-2015
19	Subariyah	49	P	SMP	Kel.Babadan Kec.Wlingi	23-04-2015
20	Setyo Budi	41	L	S1	Kel.Klemunan Kec.Wlingi	04-05-2015
21	Suparti	53	P	SMA	Ds.Sumberboto Kec.Wonotirto	04-05-2015 04-11-2015
22	Sutrisno	43	L	SMA	Ds.Bangsri Kec.Nglegok	13-05-2015 13-11-2015
23	Sunaryo	44	L	SMA	Dsn.Sidodadi Ds.Kedawung Kec.Nglegok	21-05-2015 24-11-2015
24	Jaelani	54	L	SMP	Dsn.Sentul Ds.Pandananarum Kec.Sutojayan	25-05-2015
25	Ihwani	37	L	S1	Ds.Sumberboto Kec.Wonotirto	25-05-2015 25-11-2015
26	Budiono	43	L	SMA	Dsn.Krisik Ds.Krisik Kec.Gandusari	27-05-2015 15-10-2015
27	Mansyur Idris	45	L	SMA	Kel.Wlingi Kec.Wlingi	01-06-2015
28	Mujiono	44	L	SMA	Kel.Babadan Kec.Wlingi	03-06-2015

Digital Repository Universitas Jember

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Alamat	Tanggal Permohonan
29	Samuji	47	L	SMA	Ds.Slembang Kec.Gandusari	03-06-2015 04-12-2015
30	Mariana	36	P	S1	Kel.Wlingi Kec.Wlingi	03-06-2015
31	Abdul Muchni	41	L	SMA	Ds.Brubuh Kel.Kalipang Kec.Sutojayan	05-06-2015 03-12-2015
32	Muhtar	41	L	SMA	Ds.Jugo Kec.Kesamben	23-06-2015
33	Afandi	31	L	S1	Dsn.Pakel Ds.Selopuro Kec.Selopuro	02-09-2015
34	Jatu Nurhadi	55	L	SMP	Ds.Tambakrejo Kec.Wonotirto	15-09-2015
35	Suroso Hadi	53	L	SMA	Ds.Jatitngah Kec.Selopuro	09-02-2015 10-08-2015

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Efisiensi				Total	Efektivitas				Total	Keadilan				Total	Daya Tanggap							Total	Total Keseluruhan											
				1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6	7													
1	2	2	3	3	3	4	2	12	1	3	1	3	8	1	1	3	1	6	2	3	5	3	3	3	5	24	50											
2	1	6	4	2	3	4	3	12	1	4	1	3	9	3	1	4	2	10	2	2	4	2	2	3	4	19	50											
3	1	4	3	4	3	5	4	16	1	4	1	3	9	4	1	3	1	9	3	2	4	2	3	2	3	19	53											
4	2	3	3	4	3	4	2	13	1	4	1	3	9	3	1	3	2	9	1	2	3	3	3	1	5	18	49											
5	1	2	4	1	3	4	2	10	1	4	1	3	9	3	1	4	2	10	1	3	4	2	2	2	4	18	47											
6	1	3	3	2	3	4	3	12	1	4	1	3	9	3	1	4	2	10	2	3	4	3	1	2	4	19	50											
7	1	4	3	3	2	4	3	12	1	5	1	3	10	3	1	4	2	10	3	1	3	1	1	2	4	15	47											
8	1	4	1	3	2	4	3	12	2	3	1	3	9	3	2	4	1	10	2	2	3	2	3	1	3	16	47											
9	1	2	3	3	3	4	3	13	2	3	1	3	9	3	2	3	1	9	1	1	3	3	2	3	5	18	49											
10	1	5	3	4	3	5	4	16	2	3	2	2	9	3	2	3	1	9	2	1	3	2	3	1	3	15	49											
11	1	3	3	2	3	4	2	11	2	3	2	4	11	3	3	2	1	9	2	1	3	2	2	1	4	15	46											
12	2	2	4	4	3	4	2	13	2	3	2	2	9	2	2	3	1	8	2	2	4	2	3	1	4	18	48											
13	1	6	4	4	3	4	2	13	2	2	2	2	8	4	2	3	3	12	3	3	4	3	1	2	4	20	53											
14	1	3	3	4	3	4	2	13	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	1	2	4	3	1	2	4	17	49											
15	1	3	3	3	3	5	2	13	2	3	2	3	10	2	1	4	1	8	3	2	3	3	2	3	4	20	51											
16	1	3	3	3	2	5	2	12	2	3	1	4	10	2	1	2	3	8	2	2	2	1	2	2	4	15	45											
17	1	3	4	3	2	5	3	13	3	3	2	4	12	1	2	3	3	9	1	3	3	2	3	1	3	16	50											
18	1	4	3	3	2	5	4	14	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	1	3	3	2	3	3	3	18	54											
19	2	4	2	2	2	5	3	12	1	3	1	3	8	4	2	3	2	11	1	1	2	2	2	3	5	16	47											
20	1	3	4	4	2	4	3	13	2	3	1	5	11	2	2	3	2	9	3	1	4	2	2	2	3	17	50											
21	2	5	3	4	3	4	3	14	1	4	1	3	9	1	3	3	1	8	3	1	4	2	3	1	4	18	49											
22	1	3	3	4	3	4	3	14	1	2	2	3	8	3	3	3	1	10	3	2	4	2	2	2	4	19	51											
23	1	3	3	2	3	5	3	13	3	4	1	4	12	3	3	4	2	12	2	2	4	2	2	2	4	18	55											
24	1	5	2	2	3	5	3	13	2	2	1	4	9	3	1	2	2	8	2	2	3	2	3	2	4	18	48											
25	1	2	4	2	3	4	2	11	3	4	3	4	14	3	1	3	2	9	1	3	3	1	3	3	4	18	52											
26	1	3	3	3	3	4	2	12	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	1	2	4	1	3	1	3	15	48											
27	1	3	3	3	3	4	2	12	3	4	2	4	13	3	1	3	2	9	3	2	3	3	1	1	3	16	50											
28	1	3	3	3	3	4	2	12	1	4	2	3	10	3	1	3	2	9	2	3	3	3	2	1	3	17	48											
29	1	4	3	1	2	5	2	10	1	3	2	3	9	4	2	2	2	10	3	2	3	2	3	1	5	19	48											
30	2	2	4	2	3	4	4	13	1	2	2	3	8	2	3	3	2	10	1	3	3	2	3	2	4	18	49											
31	1	3	3	4	3	4	3	14	2	3	2	3	10	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	3	4	17	50											
32	1	3	3	3	2	4	3	12	1	3	2	3	9	2	2	3	3	10	2	3	4	1	3	1	4	18	49											
33	1	1	4	3	3	4	3	13	2	3	1	3	9	3	2	4	1	10	2	2	3	1	2	1	4	15	47											
34	1	5	2	3	3	5	3	14	2	3	1	4	10	3	1	2	3	9	3	3	3	2	2	1	3	17	50											
35	1	5	3	2	3	5	2	12	2	4	1	4	11	3	1	3	3	10	1	3	3	2	3	2	3	17	50											
								444									342												329								613	1728