

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TRAYEK
ANGKUTAN DI DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN BULUNGAN**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

BERNAT RANTETASAK

NIM. 500896541

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

ABSTRACT

**QUALITY OF SERVICE
LICENSING THE ROUTES OF TRANSPORT
IN DEPARTMENT OF TRANSPORTATION BULUNGAN REGENCY**

Bernat Rantetasak
bernatrantetasak51@gmail.com
Graduate Program Universitas Terbuka

The public service is an effort done by group or someone committed bureaucracy to provide assistance to the community in order to achieve a specific goal, such as licensing the routes of transport. Department of Transportation of Bulungan Regency in doing Public Service, still less Effective. This research aims to describe and analyze the quality of service of granting permissions on the routes of transport, barriers, and efforts to improve the quality of service of granting permissions on the routes of transport in Department of Transportation Bulungan Regency North Kalimantan Province. This research used the qualitative approach with descriptive research type. The source of the data used are primary data and secondary data. Researcher took eight informants consisting of the head of the field of traffic and transport, the head of transport section, the staff officers of licensing service 2 people, entrepreneurs who arrange the licensing of transport route 2 people and societies that arrange the licensing of transport route in this case the driver transport 2 people. The technique of data collection are interview, observation, documentation, and library studies. The results showed that the quality of public service transport routes permitting known field of five dimensions that consists of physical evidence (tangible), Department of Transportation Office of the Bulungan Regency has not met in this facility and infrastructure, services that are not yet adequate to provide the service to the society. Reliability (reliability), service provided by officers of the Department of Transportation Bulungan Regency already satisfy the society, service officers deal with any society complaints, reliable in time and accuracy of service of process. Responsiveness (responsiveness), the licensing of transport routes officers communicated well with people who arrange the transport route and officers helped the difficulties experienced by visitors. Guarantees (assurance, Department of Transportation has given sense of security to each visitor in this put parking attendants which secure conditions in garage, and empathy (empathy), the officers of licensing of routes gave pleasant impression, explained details about the procedures of service and accept criticism and suggestions with all the heart. Obstacles faced related with facilities and infrastructure, apparatus resources and awareness of society. Efforts to improve the quality of service are addition of facilities and infrastructure, addition officers, and extention program/socialization to society.

Keywords : Quality of Service, Licensing the Routes of Transport

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TRAYEK ANGKUTAN DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULUNGAN

Bernat Rantetasak
bernatrantetasak51@gmail.com
Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu, salah satunya yaitu Perizinan Trayek Angkutan. Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan dalam melakukan Pelayanan Publik, masih kurang Efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pemberian perizinan trayek angkutan, hambatan, dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pemberian perizinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Peneliti mengambil delapan informan yang terdiri dari Kepala bidang lalu lintas dan angkutan, Kepala seksi angkutan, Staf petugas pelayanan perijinan 2 orang, Pengusaha yang mengurus ijin trayek angkutan 2 orang dan Masyarakat yang mengurus ijin trayek angkutan dalam hal ini sopir angkutan 2 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang perijinan trayek angkutan diketahui dari lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*) Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan belum memenuhi fasilitas dalam hal ini sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, kehandalan (*reliability*) Pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan sudah memuaskan masyarakat petugas pelayanan menangani setiap keluhan masyarakat handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan, daya tanggap (*responsiveness*) Petugas pelayanan perijinan trayek angkutan berkomunikasi baik dengan para pengurus trayek angkutan dan petugas membantu kesulitan yang dialami oleh pengunjung, jaminan (*assurance*) Pihak Dinas Perhubungan telah memberikan rasa aman kepada setiap pengunjung dalam hal ini menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkiran, empati (*empathy*) Petugas Pelayanan Perijinan Trayek angkutan memberikan kesan yang menyenangkan menerangkan se jelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik dan saran dengan sepenuh hati. Kendala yang dihadapi terkait sarana dan prasarana, sumber daya aparatur dan kesadaran masyarakat. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan yaitu penambahan sarana dan prasarana, penambahan pegawai, dan program penyuluhan/sosialisasi kepada masyarakat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Perizinan Trayek Angkutan

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perizinan Trayek Angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tanjung Selor, November 2017

Yang Menyatakan



**BERNAT RANTETASAK
NIM. 500896541**

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : BERNAT RANTETASAK
 NIM : 500896541
 Program Study : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Perizinan Trayek Angkutan
 di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Minggu/10 Desember 2017
 Waktu : 11.00 – 12.30 WITA

Dan telah dinyatakan **LULUS**

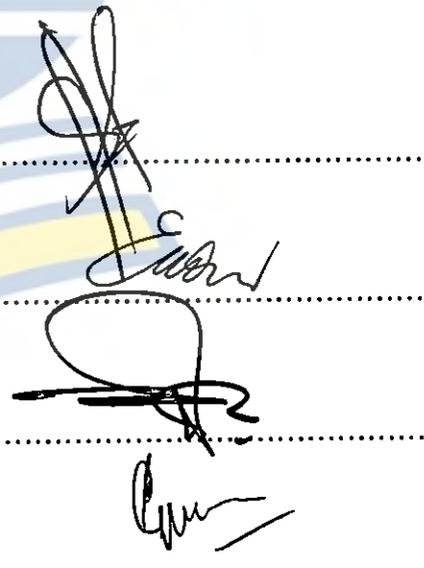
PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji :
 Dr. Sofjan Aripin, M.Si
 Nip. 196606191992031002

Penguji Ahli :
 Prof. Dr. Endang Wirjatni TL, M.Si
 Nip. 195410141981032001

Pembimbing I :
 Dr. Entang Adhy Muhtar, M.S.
 Nip. 195805041986011001

Pembimbing II :
 Dr. Agus Santosa, M.M.
 Nip. 195808181986031005



.....

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Perizinan Trayek Angkutan
di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan

Penyusun TAPM : BERNAT RANTETASAK

NIM : 500896541

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari / Tanggal : Minggu / 10 Desember 2017

Menyetujui :

Pembimbing II,

Pembimbing I,


Dr. AGUS SANTOSA, M.M.
NIP. 195808181986031005


Dr. ENTANG ADHY MUHTAR, M.S.
NIP. 195805041986011001

Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik
Program Magister Administrasi Publik

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Terbuka



Dr. DARMANTO, M.Ed
NIP. 195910271986031003




Dr. LIESTYODONO BAWONO, M.Si
NIP. 195812151986011009

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas pertolonganNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul : **KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TRAYEK ANGKUTAN DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULUNGAN.**

Tesis ini diajukan untuk guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 2 di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik dengan bidang minat Administrasi Publik di Universitas Terbuka UPPBJ Tarakan.

Penulis menyadari keterbatasan akal dan *background Knowledge* yang ada pada diri penulis dalam mengembangkan daya nalar dan imajinasi penulis untuk penyelesaian tesis ini, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya koreksi dan kritikan yang konstruktif guna perbaikan penulis dalam penulisan-penulisan hasil penelitian berikutnya. Tesis ini tidak dapat terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan saran, bimbingan, dorongan, dan motivasi. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Liestyodono Bawono, M.Si selaku Direktur Pasca sarjana Universitas Terbuka;
2. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed selaku Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik Program Magister Administrasi Publik;
3. Bapak Dr. Entang Adhy Muhtar, M.S. selaku Pembimbing I dan Tim Penguji laporan penelitian ini;
4. Bapak Dr. Agus Santosa, M.M. selaku Pembimbing II dan Tim Penguji laporan penelitian ini;

RIWAYAT HIDUP

Nama : BERNAT RANTETASAK

NIM : 500896541

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Tempat/Tanggal Lahir : Lempo Tana Toraja / 09 November 1987

Riwayat Pendidikan :

- Lulus SD di SD Negeri No.31 Inpres Lempo pada Tahun 1999;
- Lulus SMP di SLTP Negeri 7 Sesean pada Tahun 2002;
- Lulus SMA di SMA Negeri 1 Rantepao pada Tahun 2005;
- Lulus Strata 1 (S-I) di Universitas Hasanuddin (UNHAS) Makassar pada Tahun 2009.

Riwayat Pekerjaan :

- Tahun 2010 s/d 2011 Sebagai Guru Honorer di SMK Ampari Pelayaran Jayapura;
- Tahun 2011 s/d 2013 Sebagai PNS Staf di Bidang Perhubungan Laut dan ASDP pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan;
- 2013 s/d 2015 Sebagai PNS Staf di Bidang Perhubungan Darat pada Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Utara;
- 2015 s/d Sekarang Sebagai PNS Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Perhubungan Darat pada Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Utara.

Tanjung Selor, November 2017

Penulis,

BERNAT RANTETASAK
NIM. 500896541

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN TAPM.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN TAPM.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
RIWAYAT HIDUP	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	52
C. Kerangka Berfikir.....	56
D. Operasional Variabel	58
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	61
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan	62
C. Instrumen Penelitian.....	64
D. Prosedur Pengumpulan Data	66
E. Metode Analisis Data	69

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Objek Penelitian.....	72
	B. Hasil dan Pembahasan.....	90
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	111
	B. Saran.....	113
	DAFTAR PUSTAKA.....	116
Lampiran 1	Pedoman Observasi	
Lampiran 2	Pedoman Wawancara	
Lampiran 3	Transkrip Wawancara	
Lampiran 4	Foto Dokumentasi	
Lampiran 5	Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 48 Tahun 2016	
Lampiran 6	Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 09 Tahun 2013	
Lampiran 7	Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 12 Tahun 2011	
Lampiran 8	SOP Pembuatan Izin Trayek Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan	
Lampiran 9	Daftar Perusahaan Pemegang Trayek/Jalur di Kabupaten Bulungan	
Lampiran 10	Jenis Kartu Pengawas yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan	



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1.	Jumlah Trayek Yang Masih Beroperasi di Kabupaten Bulungan Tahun 2016.....	5
Tabel 1.2.	Jumlah Trayek Yang Diterbitkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan.....	6
Tabel 3.1.	Informan Terkait Kualitas Pelayanan Perizinan Trayek Angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan.....	64
Tabel 3.2.	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan.....	67
Tabel 4.1.	Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Bulungan (km ²), 2015.....	77
Tabel 4.2.	Jarak dari Ibukota Kecamatan ke Ibukota Kabupaten di Kabupaten Bulungan (km), 2015.....	78
Tabel 4.3.	Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk menurut Kecamatan di Kabupaten Bulungan (2015).....	79
Tabel 4.4.	Penduduk Berumur 5 Tahun ke atas Menurut Wilayah Administrasi dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan (2015).....	81
Tabel 4.5.	Jumlah Pegawai Negeri Sipil Menurut Pendidikan Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan.....	90
Tabel 4.6.	Pegawai Negeri Sipil Menurut Golongan Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan.....	91
Tabel 4.7.	Besarnya Retribusi Izin Trayek di Kabupaten Bulungan Tahun 2011.....	94



DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1.	Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan(<i>The Triangle of Balance in Service Quality</i>).....	38
Gambar 2.2.	Alur Pemikiran Penelitian.....	58
Gambar 3.1.	Komponen - komponen Analisis Data Model Interaktif....	70
Gambar 4.1	Peta Wilayah Kabupaten Bulungan.....	75
Gambar 4.2	Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan.....	89
Gambar 4.3	Prosedur Pengurusan Izin Trayek Angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan.....	97



DAFTAR GRAFIK

No Grafik	Judul Grafik	Halaman
Grafik 4.1.	Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Bulungan (km ²).....	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

1. Pedoman Observasi;
2. Pedoman Wawancara
3. Transkrip Wawancara
4. Foto Dokumentasi
5. Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 48 Tahun 2016
6. Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 09 Tahun 2013
7. Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 12 Tahun 2011
8. SOP Pembuatan Izin Trayek Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan
9. Daftar Perusahaan Pemegang Trayek/Jalur di Kabupaten Bulungan
10. Jenis Kartu Pengawas yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah Pejabat, Pegawai, Petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pelayanan publik dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu Perizinan Trayek Angkutan yang berada di suatu pemerintahan. Perizinan trayek angkutan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data Trayek angkutan melalui Pengurusan trayek angkutan, pengelolaan informasi administrasi perijinan trayek angkutan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih belum efektif dan efisien dengan kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Hasil dari sejumlah penelitian, yang salah satunya diselenggarakan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM dengan Pemkot Yogyakarta, Blitar dan Ambarawa, menyebutkan bahwa warga pengguna layanan publik belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Hal ini terjadi karena semua peraturan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepihak oleh birokrasi pemerintah tanpa bertanya atau berusaha memahami kesulitan, harapan dan aspirasi warga terhadap pelayanan yang sebetulnya diinginkan warganya. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu "kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan

mendapatkan pelayanan". Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik. Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan merupakan salah satu Dinas Pemerintah di Kabupaten Bulungan yang melaksanakan pelayanan di bidang Perizinan Trayek Angkutan. Pelayanan Perizinan Trayek Angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan meliputi pembuatan Ijin Trayek (Kartu Pengawas).

Pada hasil survey Koran Radar Tarakan 21 Agustus 2017 dan Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang Perijinan Trayek Angkutan. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi Perijinan Trayek Angkutan masih banyak masyarakat /Pengurus Ijin trayek yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Hal tersebut ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat/pengusaha yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Ijin Trayek (Kartu Pengawas). Ketidaklengkapan persyaratan tersebut disebabkan oleh kurangnya informasi dari pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan Surat Ijin Trayek Angkutan. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan Surat Ijin Trayek Angkutan sehingga akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Seiring majunya Kabupaten Bulungan dan dijadikan ibukota Provinsi Kalimantan Utara sebagai Provinsi Ke-34 di Indonesia maka kebutuhan masyarakat akan angkutan umum juga harus terpenuhi salah satunya moda transportasi angkutan kota. Di Kabupaten Bulungan (Arsip, Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, 2016) Tercatat jumlah angkutan kota mencapai 339 unit kendaraan yang beroperasi di dalam Kabupaten Bulungan. Namun dari jumlah tersebut, sekitar 139 unit angkutan kota sudah tidak layak beroperasi atau tidak laik jalan. Jika Angkutan tersebut diberikan izin untuk memperpanjang trayek, maka akan mengancam keselamatan penumpang angkutan kota, yang sudah diatur dalam Undang-undang lalu lintas angkutan jalan nomor 22 Tahun 2009, pasal

48 disebutkan, bahwa kendaraan umum yang beroperasi di jalan raya harus berdasarkan kelayakan jalan. Dengan demikian diperlukan peremajaan kendaraan untuk mengganti 139 unit yang sudah tidak layak tersebut, sehingga pelayanan terhadap penumpang tidak terganggu.

Tabel 1.1
Jumlah Trayek yang masih beroperasi di Kabupaten Bulungan Tahun 2016

NO	JURUSAN	WARNA	JUMLAH TRAYEK TAHUN 2016
1.	Tanjung Selor – KM 2	Tidak di tentukan	154
2.	Tanjung Selor – Tanah Kuning	Tidak di tentukan	20
3.	Tanjung Palas - Antutan	Tidak di tentukan	1
4.	Pulau Bunyu	Tidak di tentukan	0

(Sumber : Arsip Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, 2016)

Jumlah trayek angkutan kota yang beroperasi di Kabupaten Bulungan hanya 3 trayek dari 4 trayek, hal ini di karenakan 1 trayek sudah tidak digunakan lagi karena beberapa faktor salah satunya adalah jalur trayek yang terlalu jauh dan minim penumpang. Indikator layaknya sebuah angkutan kota layak jalan dan diberikan izin untuk mencari penumpang adalah sebagai berikut :

- Fisik kendaraan yang masih bagus dan terawat;
- Memiliki sabuk pengaman bagi sopir angkutan kota maupun penumpang yang duduk dibagian depan atau sebelah supir angkutan kota;
- Memiliki kotak P3K kotak ini digunakan untuk mengobati luka ringan bila terjadi kecelakaan lalu lintas pada angkutan kota tersebut;
- Memiliki lampu bertuliskan angkot pada bagian atap angkutan kota seperti taksi. Hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas

pelayanan yang diberikan oleh Angkutan umum kepada masyarakat/Pengguna jasa.

Selain mengawasi dan memberikan ijin trayek angkutan umum Dinas Perhubungan juga memeriksa kelayakan kendaraan dengan memperpanjang izin trayek angkutan kota, izin ini diberikan bila angkutan kota masih memenuhi syarat layak jalan. Sementara itu kualitas pelayanan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara dalam melayani supir atau pemilik angkutan kota masih dirasakan kurang baik dan masih tidak sesuai dengan standar operasional prosedur maupun undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 09 Tahun 2013 tentang perizinan angkutan maka dapat dilihat jumlah izin trayek yang diterbitkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan ada 3 (Tiga) Trayek diantaranya trayek A, B, dan C. adapun jumlah ijin trayek yang dikeluarkan dari tahun 2013 s/d 2016 oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan adalah seperti yang tercantum dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1.2
Jumlah Trayek yang diterbitkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan

No	Kode Trayek	Tahun				Ket.
		2013	2014	2015	2016	
1	A (Angkutan Kota- Tanjung Selor - KM. 2)	200	127	150	154	
2	B (Angkutan Pedesaan – Tanjung Selor- tanah Kuning)	51	37	26	20	
3	C (Tanjung Palas – Antutan)	1	2	6	1	
4	BUNYU	0	0	0	0	
	Jumlah	252	166	182	175	

(Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, 2016)

Memperhatikan tabel 1.1 diatas maka dapat dikatakan bahwa pengurusan surat Perizinan trayek angkutan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan bisa dikatakan mengalami peningkatan dan penurunan. Tingkat okupansi angkot yang beroperasi di Kabupaten Bulungan masih sangat kurang di mana perbandingan jumlah kursi yang tersedia di angkutan umum dengan jumlah penumpang masih sangat jauh karena penumpang yang menggunakan angkutan umum masih sangat kurang sehingga jumlah kursi yang tersedia kebanyakan kosong, angkot kadang memuat hanya satu atau dua penumpang saja ini menandakan bahwa perbandingan antara jumlah penumpang dengan kapasitas tempat duduk yang tersedia seperti nilai okupansi 125% artinya tempat duduk yang tersedia 25 % dari jumlah penumpang yang ada. Nilai okupansi 100 % berarti tidak ada penumpang dan semua tempat duduk kosong. Nilai ini diperlukan untuk menentukan aksesibilitas yang diberikan dan memberikan gambaran reabilitas dari transportasi perkotaan. Terkait dengan trayek angkutan di Kabupaten Bulungan sebenarnya sudah ditetapkan oleh pihak Dinas Perhubungan namun karena kurangnya angkutan maka trayek yang ada tidak dilaksanakan serta kurangnya sanksi dari pihak-pihak terkait menyebabkan sopir angkutan melewati trayek sembarang.

Kendala lain dalam pelayanan publik di Dinas Perhubungan di Kabupaten Bulungan yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Jumlah kursi yang tersedia adalah 2 kursi panjang yang dapat memuat 8 orang pengunjung sedangkan pada kenyataannya pengunjung yang melaksanakan pelayanan secara bersamaan mencapai 10 orang lebih. Sehingga

pada akhirnya tidak sedikit masyarakat yang kelelahan berdiri menunggu gilirannya dilayani oleh pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan. Ruang pelayanan yang ukurannya 4 x 4 m² yang di dalamnya terdapat 3 orang pegawai dan meja kerjanya, meja tempat pelayanan dengan tempat menunggu untuk masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara saat melaksanakan observasi di bagian pelayanan umum memberikan informasi bahwa terdapat kekosongan pegawai pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, yang terdiri dari 5 pegawai, tetapi pada kenyataannya hanya terdapat 3 personil yang bertugas. Dengan adanya kekurangan pegawai pelayanan ini menyebabkan pegawai merangkap pekerjaan yang lain dan membutuhkan waktu yang lebih untuk menyelesaikan pekerjaan pelayanan yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan cepat.

Permasalahan lain yang ditemui mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat penataan arsip yang belum tertata rapi di dalam lemari arsip. Dengan sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur dan penataan arsip yang belum benar dapat menyulitkan pegawai dalam melakukan pelayanan karena dalam pencarian arsip yang dibutuhkan akan memakan waktu yang lama. Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan menjalankan fungsi dan tugasnya dan memiliki wewenang yang istimewa dan tidak menyalahgunakan wewenang, jabatan atau kekuasaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai pelayan masyarakat.

Atas dasar pertimbangan-pertimbangan tersebut di atas peneliti memutuskan untuk meneliti tema pelayanan Perizinan Trayek Angkutan dengan judul Kualitas Pelayanan Perizinan Trayek Angkutan Di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mencoba untuk melihat lebih jauh melalui penjabaran permasalahan – permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah kualitas pelayanan bidang perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan belum terlaksana secara optimal?
- b. Apa sajakah kendala yang dialami oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan pada saat pemberian pelayanan perizinan trayek angkutan?
- c. Bagaimanakah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pemberian perizinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pemberian perizinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.
- b. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis hambatan yang dialami oleh dinas perhubungan Kabupaten Bulungan pada saat pemberian pelayanan perizinan trayek angkutan.

- c. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pemberian perizinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang telah disebutkan sebelumnya, maka diharapkan hasil penelitian dapat memberikan manfaat:

a. Secara Teoritis :

- 1) Dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu manajemen publik yang terkait dengan masalah Kualitas Pelayanan Publik, khususnya pelayanan perizinan trayek angkutan untuk transportasi.
- 2) Dapat dijadikan sebagai salah satu bahan masukan dan referensi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan kajian atau penelitian dengan tema yang sama lebih lanjut.

b. Secara Praktis:

- 1) Memberikan sumbangan pikiran dan informasi, sebagai bahan evaluasi kebijakan formal mengenai pemberian pelayanan, khususnya pelayanan perizinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara.
- 2) Memberikan sumbangan konsep secara praktis atas berbagai permasalahan yang muncul dalam kualitas pelayanan pemberian perizinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan Publik

Menurut Kotler (Lukman 2000:8), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara (Lukman 2000:8) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Menurut Moenir (Pasolong 2011:128), pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan.

Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto & Atik 2012:2): “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (Ratminto & Atik 2012:2) yang sebagaimana dikutip di bawah ini :

“ Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan”

Menurut Parasuraman dan Haywood-Farmer (Tjiptono 2008:15), ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu:

- 1) *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.
- 2) *Heterogenity*, berarti bahwa pemakai jasa atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas yang berbeda.
- 3) *Inseparability*, berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya terjadi selama interaksi klien dan penyedia jasa.

Menurut Ahmad Ainur dkk (2010:3), pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Pelayanan publik dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 (Ratminto&Atik 2012:5) mendefinisikan pelayanan publik sebagai :

“ Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Dwiyanto (2008:136) pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Kemudian pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Dwiyanto (2008:147) mengklasifikasikan konsep pelayanan publik sebagai berikut :

- a) Pelayanan publik yang efisien dari perspektif pemberi layanan, pemberi harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Demikian juga dari perpektif pengguna layanan, mereka menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi.
- b) Pelayanan publik yang responsive adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikassi kebutuhan masyarakat menyusun prioritas kebutuhan, dan

mengembangkannya kedalam berbagai program pelayanan.

- c) Pelayanan publik yang non-partisan adalah sistem pelayanan yang memperlakukan semua pengguna layanan secara adil tanpa membedakan berdasarkan status sosial ekonomi, kesukuan, etnik, agama, kepartaian, dan sebagainya.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir (2006:88), adalah sebagai berikut:

- a) Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

- b) Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi

sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada sebagai subyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai aturan itu.

c) Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

d) Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

e) Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas

ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

f) Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik.
4. Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin.
5. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
6. Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 (Ratminto & Atik 2012:19) menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut paparan Kajian Pustaka.com (2013) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik berdasarkan Bharata, 2004:11, yaitu:

- a) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas – asas pelayanan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (Ratminto & Atik 2012:19) sebagai berikut:

- a) **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b) **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c) **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Menurut Poltak, Lijan (2008:6), untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a) **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b) **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c) **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d) **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan

memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;

- e) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono 2008:95) menyatakan terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

1. Realibilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*)
4. Empati (*emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi

perusahaan.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (Ratminto & Atik 2012:20) membedakan jenis pelayanan menjadi empat kelompok. Adapun empat kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b) Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, pos dan sebagainya.

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 (Ratminto & Atik 2012:22) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dalam penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

b. Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

c. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

d. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

e. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

f. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

3. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan

informatika.

4. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan**

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

5. **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.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanannya didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (Ratminto & Atik 2012:24), standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1) **Prosedur Pelayanan**

Prosedur adalah rangkaian daripada tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang pekerjaan. Prosedur pelayanan publik adalah Kumpulan dari beberapa perintah yang harus

dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diharapkan. Mengenai Prosedur pelayanan menurut KEPMENPAN Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003, bahwa dalam sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memuat, hal-hal sebagai berikut:

- a) Tata Cara pengajuan permohonan pelayanan;
- b) Tata Cara penanganan pelayanan;
- c) Tata Cara penyampaian hasil pelayanan;
- d) Tata Cara penyampaian pengaduan pelayanan.

Penjelasan mengenai empat tata cara yang dimaksud dalam tersebut dapat diketahui dengan memahami pengertian prosedur pelayanan itu sendiri. Adapun pengertian prosedur pelayanan tersebut, menurut KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Penjelasan KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 mengenai prosedur pelayanan tersebut menunjukkan adanya langkah - langkah atau cara - cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik. Berdasarkan pengertian prosedur pelayanan tersebut diatas, maka dapat dijelaskan bahwa empat tata cara yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan, ialah tahapan - tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam

rangka mengajukan suatu permohonan pelayanan agar permohonan yang diajukan tersebut dapat dilayani atau diproses ke tahap berikutnya. Pada tahap ini biasanya memuat tahap - tahap dan cara - cara yang harus dilaksanakan dan dipenuhi oleh seorang pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan tertentu kepada petugas atau pejabat yang berwenang memberikan pelayanan tersebut.

2. Tata cara penanganan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka menindaklanjuti atau menangani suatu permohonan pelayanan yang diajukan. Pada tahap ini petugas atau pejabat yang berwenang harus menangani dan memproses permohonan Pelayanan yang diajukan sesuai dengan tata kerja dan ketentuan yang berlaku.
3. Tata cara penyampaian hasil pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil pelayanan yang telah selesai ditangani. Pada tahap ini permohonan pelayanan yang telah ditangani oleh petugas atau pejabat yang berwenang akan disampaikan hasilnya kepada pemohon yang bersangkutan. Pemohon dapat menerima hasil pelayanan dengan memenuhi ketentuan tertentu yang berlaku dan terkait dengan jenis pelayanan yang diajukan.
4. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan, adalah tahapan- tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh untuk dapat menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Pemohon dapat mengadukan atau mengajukan masalah

ketidakpuasan dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan proses pelayanan pada setiap tahapannya.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 (Ratminto & Atik 2012:24) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan perundang-undangan tersebut antara lain mengatur pola penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

a. Pola Pelayanan Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Pola ini mengakomodir kondisi daerah dengan beban tugas, volume dan intensitas kegiatan pelayanan perizinan dan non perizinan yang relatif tidak terlalu tinggi, sehingga cukup realistis untuk dilaksanakan oleh Dinas/Instansi yang membidangnya. Pertimbangan lain, pola ini disesuaikan dengan kondisi geografis, luas wilayah, tersedianya aparat pelaksana dilihat dari kualitas dan kuantitasnya, dan kemampuan keuangan daerah untuk membiayai kegiatan pelayanan publik secara terpadu. Penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pola fungsional, harus disesuaikan dengan tujuan mewujudkan pemerintahan yang baik dengan mempedomani ketentuan peraturan perundang-undangan, seperti azas pelayanan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik, standar pelayanan publik, pengelolaan kepuasan dan keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pemerintah daerah/penyelenggara pelayanan publik.

b. Pola Pelayanan Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Pola pelayanan terpusat, dapat diselenggarakan oleh Dinas/Kantor atau lembaga independen (unit pelayanan) yang dibentuk oleh pemerintah daerah, untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan tertentu. Dinas/Kantor atau lembaga independen diberi tugas, fungsi,

wewenang, tanggungjawab dan kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan secara terpusat. Pelayanan perizinan yang memiliki proses keterkaitan, proses pengajuan permohonan perizinan dan proses penyelesaiannya dilakukan dalam waktu yang bersamaan atau paralel disatu tempat atau terpusat pada satu Dinas atau Kantor, atau Unit Kerja penyelenggara pelayanan. Tujuan dari pola pelayanan terpusat, adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat pengguna atau penerima layanan, pemberian layanan dapat lebih efisien dan efektif, dilihat dari sisi waktu, masyarakat/ pengguna pelayanan cukup datang kesatu tempat, dan berhadapan dengan satu penyelenggara, tidak perlu datang ke Dinas/Instansi lain terkait yang lokasinya tersebar. (Pemangkasan waktu dan biaya untuk bolak balik, biaya extra, duplikasi berkas persyaratan).

c. Pola Pelayanan Terpadu

Pelayanan terpadu merupakan bagian dari mekanisme pemberian layanan dalam bentuk perizinan maupun non perizinan di satu tempat. Layanan terpadu merupakan bagian dari upaya mewujudkan tatakelola pemerintahan yang baik. Dari hal ini prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan merupakan hal-hal yang ingin ditonjolkan dalam pelaksanaannya. Sebagai sebuah lembaga yang bersinggungan langsung dengan masyarakat kebutuhan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi dan integritas tinggi serta mampu merespons permintaan masyarakat secara cepat, tepat dan akurat merupakan keniscayaan. Keberadaan layanan terpadu diyakini merupakan solusi

yang dapat ditawarkan tidak hanya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik, namun disisi lain dapat menjadi insentif dalam menarik investor untuk melakukan kegiatan usaha atas dasar sistem kelembagaan yang akuntabel. Dengan adanya kelembagaan layanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah. Tujuan yang ingin dicapai yaitu meningkatkan kualitas layanan publik. Selain itu, memberikan akses lebih luas pada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Karena itu, diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau, disamping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Bentuk layanan terpadu ini nantinya berbentuk kantor, dinas, atau badan. Dalam penyelenggaraannya, bupati/walikota wajib melakukan penyederhanaan layanan meliputi :

1. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan. Jangka waktu penyelesaian pelayanan perizinan dan non perizinan paling lama 15 (lima belas) hari kerja terhitung sejak diterimanya berkas permohonan beserta kelengkapannya.
2. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan daerah.
3. Kejelasan prosedur pelayanan perizinan dan non perizinan dapat

ditelusuri dan diketahui.

4. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan.
5. Pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku.
6. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan. Dalam halnya penanganan aduan masyarakat, lembaga layanan terpadu wajib menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, dan memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada pengadu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.

Dilihat dari pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan yang dikemukakan Agus Fanar Syukri, (2009:17), antara lain:

- a. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line staff*) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respons terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat sering kali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang informatif : Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat penyampaiannya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.
- c. Kurang *accessible* : Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh

dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.

- d. Kurang koordinasi : Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e. Terlalu Birokratis : Pelayanan, khususnya pelayanan perizinan, pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Akibatnya, pelayanan yang diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. Inefisien : Berbagai persyaratan yang diperlukan, khususnya dalam pelayanan perizinan, seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah, permasalahan umum pelayanan publik antara lain terkait dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang masih lemah seperti masih terbatasnya

pertisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasi. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*publik services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*publik services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri. Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.

2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut.

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;

4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidak tahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu:

1. Apatis.
2. Menolak berurusan.
3. Bersikap dingin.
4. Memandang rendah.
5. Bekerja bagaikan robot.
6. Terlalu ketat pada prosedur.
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Sementara itu, peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan.

1. Gaji rendah.
2. Sikap mental aparat pemerintah.
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya

merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*publik services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah outputnya yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan

memberikan kepuasan kepada publik atau umum. Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam versi pemerintah, definisi pelayanan publik dikemukakan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

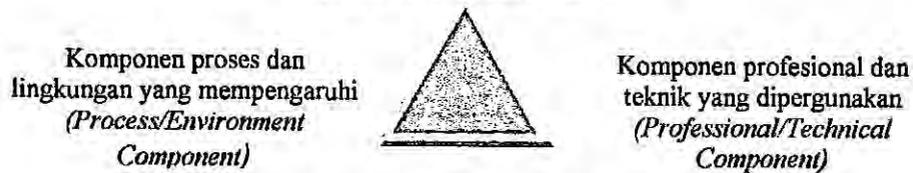
Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya.
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*.

3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka.
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya. Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana Gambar 2.1

Gambar 2.1
Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan
(The Triangle of Balance in Service Quality)
 Komponen antar pribadi yang melaksanakan
(Inter Personal Component)



Sumber : Utomo, Warsito, 1997 Service Quality

Dari Gambar 2.1 tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

1. Komponen antar pribadi yang melaksanakan *(Inter Personal Component)*;
2. Komponen proses dan lingkungan yang mempengaruhi *(Process and Environment Component)*;
3. Komponen profesional dan teknik yang dipergunakan *(Professional and Technical Component)*.

Dari berbagai macam teori – teori yang dijelaskan di atas maka dalam penelitian ini penulis akan menggunakan teori yang di kemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono 2008 : 95) untuk mencapai kepuasan dalam pelayanan publik terdapat lima dimensi utama yang diperlukan yaitu : Realibitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera, Jaminan

(*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*), Empati (*emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman, Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. dimana teori ini sangat relevan dengan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan yang baik dan professional bisa menanggapi berbagai keluhan permasalahan masyarakat, mengerjakan pekerjaan dengan cepat sesuai dengan prosedur dan aturan perundang-undangan yang berlaku, bersifat transparansi dan memuaskan kebutuhan masyarakat, melakukan pengurusan secara efektif dan se-efisien mungkin diselesaikan secara cepat, maka semestinya sikap ini yang harus dimiliki oleh petugas dan birokrasi (*public*), artinya birokrasi harus memiliki keluwesan (*Flexibility*), dan peraturan-peraturan yang tidak terlalu ketat (*Stief regulation*) serta tidak terlalu banyak pekerjaan arsip (*too much paper work*). Karena itu birokrasi dalam melayani masyarakat harus menghilangkan kesan umum (*publik image*) yang negatif untuk dapat disebut birokrasi yang responsif terhadap pelayanan umum dalam menyediakan fasilitas umum dan pelayanan yang cepat. Ini semua tidak mudah tetapi harus dipilih guna memberikan pelayanan terbaik (*the best service*) dan tercepat (*quick service*) atau ditinggalkan, tidak mendapat dukungan atau simpati rakyat yang berjuang pada krisis kepercayaan dan hal

ini telah dialami rejim orde baru (orba) di Indonesia yang puncaknya diselenggarakannya sang rejim dengan segala akses berupa hujatan yang tidak pernah pupus.

2. Pelayanan Perizinan

Pada dasarnya, pelayanan publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Wujud pelayanan administratif adalah layanan berbagai perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha. Menurut Ratminto & Atik Septi W (2012:5) Pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat. Pelayanan perizinan dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya instansi yang berwenang dalam memberikan jaminan kepastian hukum atas usaha yang dimiliki sehingga dapat menjamin segala aktivitas. Jadi, pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi. Dalam kaitan dengan pelayanan perizinan pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal.

Menurut Ratminto (2012:39), dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan” kualitas pelayanan perizinan sangat dipengaruhi oleh lima faktor yaitu:

a. **Kuatnya Posisi Tawar Pengguna Jasa Pelayanan**

Adanya kesetaraan hubungan atau kesetaraan posisi tawar antara pemberi pelayanan dan pengguna jasa pelayanan yang dilakukan antara lain dengan memberitahukan dan mensosialisasikan hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik pemberi maupun pengguna jasa pelayanan. Sehingga posisi tawar masyarakat seimbang dengan posisi tawar pemberi jasa pelayanan.

b. **Berfungsinya Mekanisme ‘Voice’**

Pengguna jasa pelayanan harus diberi kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya. Apabila saluran ini dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

c. **Pembentukan Birokrat Yang Berorientasi Pelayanan**

Faktor utama dalam manajemen pelayanan perizinan adalah sumber daya manusia atau birokrat yang bertugas memberi pelayanan. Oleh sebab itu pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia penyelenggara pelayanan (birokrat) harus ditingkatkan baik secara kualitas maupun kuantitas.

d. **Pengembangan Kultur Pelayanan**

Hal lain yang juga sangat krusial dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan adalah berkembangnya kultur pelayanan dalam diri birokrat.

Penyelenggara pelayanan harus memiliki kultur pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

- e. Pembangunan Sistem Pelayanan Yang Mengutamakan Kepentingan Masyarakat
- f. Faktor terakhir yang juga sangat penting dalam manajemen pelayanan perizinan adalah beroperasinya pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas harus memberikan kejelasan sistem dan prosedur sehingga ada kepastian yang diperoleh masyarakat pengguna layanan. Lebih lanjut Ratminto (2012:245) menyebutkan bahwa, ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan atau pemerintahan, asas-asas ini dapat memberikan pedoman tentang efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan. Asas-asasnya adalah sebagai berikut :
 1. Empati dengan *customers*, pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
 2. Pembatasan prosedur, prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
 3. Kejelasan tata cara pelayanan, tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
 4. Minimalisasi persyaratan pelayanan, persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
 5. Kejelasan kewenangan, kewenangan pegawai yang melayani

masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas distribusi kewenangan.

6. Transparansi biaya, biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan, jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir, formulir-formulir harus dirancang secara efisien sehingga akan dihasilkan formulir yang komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin, untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*, hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan, pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Menurut Ridwan Juniarso (2009:163) ada beberapa hambatan yang biasanya dikeluhkan oleh masyarakat yang ingin mengurus perizinan yaitu :
 1. Biaya perizinan
 - a. Biaya pengurusan izin sangat memberatkan bagi pelaku usaha kecil. Besarnya biaya perizinan seringkali

tidak transparan.

- b. Penyebab besarnya biaya disebabkan karena pemohon tidak mengetahui besarnya biaya resmi untuk mengurus izin, dan karena adanya pungutan liar

2. Waktu

- a. Waktu yang diperlukan mengurus izin relatif lama karena prosesnya yang berbelit.
- b. Tidak adanya kejelasan kapan izin diselesaikan.
- c. Proses perizinan tergantung pada pola birokrasi setempat.

3. Persyaratan

- a. Persyaratan yang sama dan diminta secara berulang-ulang untuk berbagai jenis izin.
- b. Persyaratan yang ditetapkan seringkali sulit untuk diperoleh.
- c. Informasi yang dibutuhkan tidak tersedia dan terdapat beberapa persyaratan yang tidak dapat dipenuhi khususnya oleh para pengusaha kecil.

Pelayanan perizinan dalam penelitian ini adalah perizinan trayek angkutan. Menurut Marihot (2013:636) Izin trayek merupakan pemberian izin kepada orang pribadi atau badan untuk menyediakan pelayanan angkutan penumpang umum pada suatu atau beberapa trayek tertentu. Angkutan Kota adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah Kota atau wilayah Kabupaten Bulungan dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek. Adanya perizinan angkutan trayek adalah untuk

memberikan kepastian hukum dan hak bagi pemilik angkutan umum agar dapat mengoperasikan kendaraannya. Dalam pelayanan pemberian perizinan trayek angkutan di Kabupaten Bulungan Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan dalam pengeluaran izinnya sebagaimana pula dalam perpanjangan izin trayek tersebut. Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 13 tahun 2013 tentang perizinan angkutan yang dimana salah satu tupoksi Dinas Perhubungan adalah memberikan izin trayek dan usaha angkutan di Kabupaten Bulungan. Untuk mengukur efektivitas pelayanan izin trayek angkutan kota melihat dari teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:35) mengemukakan tiga pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yaitu : pendekatan sumber (*resource approach*), pendekatan proses (*internal process approach*), dan pendekatan sasaran (*goals approach*). Penelitian ini berfokus pada pendekatan proses (*internal process approach*) dengan melihat efektivitas dalam pelayanan pemberian izin trayek angkutan kota ditinjau dari beberapa indikator yang meliputi: a. perhatian atasan terhadap karyawan; b. semangat, kerjasama dan loyalitas kelompok kerja; c. saling percaya dan komunikasi antara pegawai dengan pimpinan; d. desentralisasi dalam pengambilan keputusan, e. adanya komunikasi vertikal dan horizontal yang lancar dalam organisasi, f. adanya usaha dari tiap individu maupun keseluruhan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan, g. adanya sistem imbalan yang merangsang pimpinan untuk mengusahakan terciptanya kelompok- kelompok kerja yang efektif serta h. performansi dan pengembangan karyawan, dan organisasi dan bagian-bagian bekerjasama secara baik dan konflik yang terjadi selalu diselesaikan dengan mengacu pada kepentingan bersama. Penelitian ini menggunakan teori yang sama

dengan penelitian terdahulu, namun menggunakan beberapa indikator yang berbeda. Untuk kualitas kinerja operasi dari angkutan, Asikin, Zainal (1990) menjelaskan bahwa pengaturan bus merupakan usaha untuk menciptakan pergerakan yang teratur, cepat, dan tepat dan memberikan manfaat kepada semua pihak. Giannopoul us (1990) dalam Chrisdianto (2004) dan Dina (2008) memberikan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas operasi antara lain :

1. Nilai okupansi Angkutan (*load factor*)

Nilai okupansi adalah perbandingan antara jumlah penumpang dengan kapasitas tempat duduk yang tersedia didalam angkot. Nilai okupansi 125% artinya jumlah penumpang yang berdiri 25% dari tempat duduk yang tersedia, nilai okupansi 100% berarti tidak ada penumpang yang berdiri dan semua tempat duduk terisi. Nilai ini diperlukan untuk menentukan aksesibilitas yang diberikan dan memberikan gambaran reabilitas dari transportasi perkotaan. Pada jam –jam sibuk nilai okupansi dapat melebihi batas –batas yang diinginkan, maka frekuensi pelayanan dan kapasitas bus juga harus meningkat.

2. Reabilitas.

Reabilitas atau keandalan adalah faktor utama kepercayaan masyarakat akan pelayanan angkutan umum. Istilah ini digunakan untuk satu ketataan bus–bus pada jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Reabilitas ditunjukkan dengan prosentase bus akan datang tepat waktu pada suatu tempat henti terhadap total jumlah kedatangan. Sebelum bus tepat waktu jika bus tersebut tiba dalam interval waktu yang telah dijadwalkan, standar waktu terlambat awal datang antara 0 – 5 menit.

3. Kenyamanan, keamanan dan keselamatan.

Aspek yang harus betul-betul dipertimbangkan adalah kenyamanan yang diterima oleh pengguna, yang diasumsikan dengan pengaturan tempat duduk, kemudahan bergerak dalam bus, diturunkan ditempat henti bus, kenyamanan mengendarai, kemudahan naik turun bus serta kondisi kebersihan bus.

4. Panjang trayek.

Trayek sedapat mungkin melalui lintasan yang terpendek dengan kata lain menghindari lintasan yang dibelok-belokan, sehingga menimbulkan kesan pada penumpang bahwa mereka tidak membuang-buang waktu. Panjang trayek angkutan kota agar dibatasi tidak terlalu jauh, maksimal antara 2 – 2,25 jam perjalanan pulang pergi.

5. Lama perjalanan.

Lama perjalanan ke dan dari tempat tujuan setiap hari, rata-rata 1 –1,5 jam, dan maksimal 2 –3 jam. Waktu perjalanan penumpang rata –rata pada saat melakukan penyimpangan harus tidak melebihi 25% dari waktu perjalanan kalau tidak melakukan penyimpangan terhadap lintasan pendek

3. Konsep dan Definisi Otonomi Daerah

Pengertian otonomi daerah menurut Amrah Muslimin (Mustari, 1999:35) berarti pemerintah sendiri (*zelfregering*); (*auto* = sendiri, *nomos* = pemerintah), Jadi otonomi memiliki makna kemandirian, seperti yang dikemukakan oleh Manan dalam Mustari (1999 39) yang mengartikan otonomi sebagai berikut :

Kebebasan dan kemandirian (*vrijheid* dan *zelfstandlgheid*) satuan pemerintah lebih rendah untuk mengatur dan mengurus sebagian urusan pemerintahan yang boleh diatur dan diurus secara bebas dan mandiri itu menjadi atau merupakan urusan rumah tangga satuan pemerintahan yang lebih rendah tersebut. Kebebasan dan kemandirian merupakan hakikat otonomi. Kebebasan dan kemandirian yang dimaksud bukanlah kemerdekaan (*onafhankelijkheid independency*), akan tetapi berada dalam ikatan kesatuan yang lebih besar. Artinya otonomi sekedar sub sistem dari sistem kesatuan yang lebih besar. Bila ditinjau dari sudut pandang teori bentuk negara, otonomi adalah fenomena negara kesatuan (*unitary state*). Dengan kata lain negara kesatuan merupakan landasan batas dan pengertian dan isi otonomi. Akan tetapi ada pula yang berpandangan lain bahwa otonomi bukan kekhasan dalam negara kesatuan, juga bisa dianut negara serikat (*federal state*). Hal ini selaras dengan pandangan Muslimin dalam (Mustari 1999:XV) yang menyatakan, "Pengertian otonomi tidak semata-mata *inheren* pada negara otonomi dalam arti umum dan dogmatik juga terdapat dalam negara serikat, di mana otonomi itu lebih luas negara kesatuan". Selanjutnya Syaifuddin (Mustari, 1999:1) menyatakan, "Seluas-luasnya otonomi bukan berarti mandiri secara penuh dalam segala-galanya." Jika dikaji secara empiris, Zuriah (1988:34) menyatakan bahwa: Bentuk negara kesatuan (*unity state*) cenderung tidak memberikan ruang yang cukup bagi otonomi, sedangkan bentuk federasi akan memberikan otonomi penuh pada masing-masing negara bagian atau propinsi untuk mengelola, mengatur dan membenahi wilayahnya, karena masing-masing negara bagian atau Provinsi memiliki peraturan dan perundang-undangan sendiri. Untuk memahami hal tersebut dapat ditinjau dari

model yang menggambarkan bagaimana hubungan pusat dan daerah dilakukan. Hal ini mengandung pengertian bahwa negara harus dapat menyelesaikan hal-hal yang berkenaan antara berbagai tingkatan pemerintah yang berbeda. Di sini terdapat tiga model bagaimana hubungan antara Pemerintah Pusat dan Daerah:

- a. Sistem Negara Kesatuan, yaitu hubungan pemerintah pusat dan daerah dibangun dengan cara memberikan kekuasaan yang sangat besar kepada pusat (*highly centralized*).
- b. Sistem Konfederal, yaitu hubungan pemerintah pusat dan daerah dibangun dengan cara memberikan kewenangan yang besar kepada daerah (*highly decentralised*), yang mana pemerintah pusat memiliki kewenangan yang sangat terbatas.
- c. Sistem federal, yaitu hubungan pemerintah pusat dan daerah dibangun didasarkan pada pembagian antara pusat dan daerah (Kahn, 1993:11).

Sebenarnya pemberian otonomi kepada daerah dalam negara kesatuan, esensinya telah terakomodasi dalam pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 yang intinya menurut Kaho (1993:3) dinyatakan bahwa:

Membagi daerah Indonesia atas daerah besar (Propinsi) dan Daerah Propinsi akan dibagi dalam daerah yang lebih kecil. Daerah itu bersifat "otonomi" (*creek en locate rechs-gemeenschappen*) dengan bentuk badan perwakilan rakyat, atau hanya berupa "daerah administrasi" saja. Daerah besar dan kecil yang diberikan kewenangan otonomi daerah seberapa luas apapun bukan merupakan "negara" (*state*), melainkan daerah yang tidak terpisahkan dari dan dibentuk dalam kerangka "Negara Kesatuan". Corak daerah besar dan kecil tersebut diatur dalam suatu undang-undang. Inti persoalannya, seberapa jauh keleluasaan otonomi

daerah dapat diberikan kepada daerah. Sehingga daerah tersebut dapat berfungsi sebagai daerah otonomi yang mandiri, berdasarkan asas demokrasi dan persatuan dan kesatuan bangsa. Dengan kata lain, "... bagaimana mencari titik keseimbangan antara kehendak politik *centrifugal* yang melahirkan desentralisasi, dan yang lebih berorientasi kepada posisi *centripetal* yang menelorkan corak sentralisasi" (Mustari, 1999:92). Sulitnya memecahkan masalah tersebut, karena hal itu akan sangat dipengaruhi oleh konfigurasi politik suatu masa tertentu. Hampir bisa dipastikan, bahkan setiap titik keseimbangan antara politik *centrifugal* yang melahirkan desentralisasi dan yang lebih berorientasi kepada posisi *centripetal* yang menelorkan corak sentralisasi. Penekanan yang mendahulukan kepentingan lokal akan melahirkan pemerintah yang bercorak desentralistik, sedangkan yang lebih menguntungkan stabilitas nasional, akan menimbulkan pemerintahan yang sentralistik. Walaupun pelaksanaan otonomi daerah terlihat sederhana, namun mengandung pengertian yang cukup rumit, karena di dalamnya tersimpul makna demokrasi dalam arti pendewasaan politik rakyat daerah, pemberdayaan masyarakat dan sekaligus bermakna mensejahterakan rakyat yang berkeadilan. Perbedaan perspektif ini semakin tajam dan mengarah kepada kecemburuan daerah, akibatnya timbul tuntutan-tuntutan atau gugatan daerah, terutama setelah beralihnya pemerintah Orde Baru kepada pemerintah reformasi, yang apabila terus berlarut-larut tidak mustahil akan menjurus kepada disintegrasi bangsa. Atas dasar itulah diundangkannya UU No. 23/2014 tentang Pemerintah Daerah menggantikan UU No. 32/2004. Dengan Undang-Undang ini bangsa Indonesia memasuki babak baru dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Dalam kaitan tersebut, dalam UU No. 23/2014 menyebutkan bahwa "Daerah Otonom (daerah)

adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas wilayah tertentu yang berhak, berwenang, dan berkewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia, sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku". Otonomi daerah yang dilakukan dalam negara Republik Indonesia diatur kerangka landasannya dalam Undang-Undang Dasar 1945, antara lain : Pasal I ayat (1) yang berbunyi, "Negara Indonesia ialah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik". Pasal 18 yang berbunyi, "Pembagian daerah Indonesia atas dasar daerah besar dan kecil dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara dan hak-hak asal-usul dalam daerah-daerah yang bersifat istimewa". Dengan status sebagai daerah otonom maka dari setiap pemerintah daerah harus dapat bersaing dengan pemerintah daerah lainnya terutama dalam menarik sumber-sumber dana pembangunan berupa investasi, mencari peluang sistem pendanaan baru dalam jangka panjang agar tidak tergantung pada pemerintah atasannya. Berbagai perkembangan yang terjadi dewasa ini mendorong kita untuk berpikir bahwa dalam otonomi daerah, proses perubahan dalam pemerintahan menuju terwujudnya *good governance* menjadi hal yang mutlak dilaksanakan. Konsekuensi perubahan paradigma manajemen pemerintahan ini antara lain adalah adanya tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah daerah kepada masyarakat. dimana unsur pemberdayaan masyarakat menjadi lebih dominan. Di samping itu terjadinya dinamika masyarakat yang semakin kompleks mengharuskan Pemerintah Daerah untuk lebih mendengar aspirasi masyarakat, sehingga dalam menjalankan perannya,

Pemerintah Daerah juga harus menyesuaikan penyelenggaraan pemerintahan dengan asas-asas keterbukaan demokratis dan partisipatif. Aparat Pemerintah Daerah merupakan yang berada di garis depan (*front-liner*) sebagai pelayan masyarakat.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat analisis dan mendukung penelitian ini dipandang perlu untuk menginventarisir berbagai hasil penelitian terdahulu sebagai referensi dasar yang dapat dipakai untuk mendukung penelitian. Hasil-hasil penelitian terdahulu tersebut meliputi:

- a. Rendy Pratama Putra (2003) meneliti tentang *Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan dalam memperpanjang izin trayek angkutan kota (angkot) di Kota Bandar Lampung*. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif menggunakan teori Gesprezs dalam Sedarmayanti yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Sedangkan lokasi penelitian dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Hasil dari penelitian ini adalah ketepatan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional pelayanan, akurasi pelayanan tidak akurat, kesopanan dan keramahan sudah baik, tanggung jawab pegawai Dinas Perhubungan bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana kurang memadai, kemudahan mendapatkan pelayanan, pelayanan yang di berikan Dinas Perhubungan mudah dan dapat dimengerti oleh pemilik angkutan kota maupun

masyarakat yang sedang melakukan kegiatan pelayanan publik. Terkait dengan penelitian yang saya akan lakukan maka posisi penelitian yang akan saya buat terkait dengan kualitas pelayanan publik di bidang Perizinan Trayek Angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan adalah masalah kualitas pelayanan dengan menggunakan Teori Parsuraman, dimana peneliti membatasi dengan menggunakan lima indikator dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu : *tangible* (bukti fisik), *reliability* (handal), *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) , yang menjadi variable penelitian adalah Kualitas Pelayanan Perijinan Trayek Angkutan.

- b. Anwar dalam Jaya (2000) melakukan penelitian dengan topik *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Pelayanan Prima Terhadap Masyarakat pada Kantor Bersama Samsat Samarinda*. Hasilnya menunjukkan bahwa tiga unsur institusi pada Kantor bersama Samsat Samarinda, yaitu Dispenda tingkat I, Satlantas dan PT (Persero) Jasa Raharja telah mampu menjadi ujung tombak Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur dalam melayani masyarakat dalam hubungannya dengan pelayanan administrasi kendaraan bermotor baik roda dua, empat maupun enam khususnya dalam penyelesaian dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan setiap tahun serta pengurusan Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor. Posisi penelitian saya terletak pada kualitas tingkat pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dalam mengeluarkan surat ijin trayek angkutan, dengan menggunakan teori yang berbeda dimana teori yang saya akan gunakan dalam penelitian ini adalah Teori Parsuraman, yang

menggunakan lima indikator dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu : *tangible* (bukti fisik), *reliability* (handal), *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) , yang menjadi variable penelitian adalah Kualitas Pelayanan Perijinan Trayek Angkutan.

- c. Dra. Sulistyowati, M.Si melakukan penelitian, dengan judul *Analisis kualitas pelayanan izin trayek angkutan umum (study pada penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Jepara)*. Dalam penelitian tersebut surat keputusan izin trayek angkutan dan kartu pengawasan angkutan umum, BPMPT Kabupaten Jepara dirasakan perlu meningkatkan kualitas pelayanan sebagai masyarakat, pemilik kendaraan angkutan umum yang surat keputusan izin trayek dan kartu pengawasan sedang dalam proses perizinan ulang atau perpanjangan mengalami kesulitan untuk segera mengoperasikan kendaraanya. Hal ini tentu merugikan pemilik kendaraan angkutan umum, ditambah lagi mereka memiliki beban yang harus membayar kepada perbankan karena sebagian besar kendaraan yang dimiliki proses pembeliannya dilakukan secara kredit. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu diatas maka terkait dengan penelitian yang saya akan lakukan berada pada posisi kualitas pelayanan perizinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan dimana dalam penelitian ini saya menggunakan Teori Parasuraman, dimana peneliti membatasi dengan menggunakan lima indikator dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu : *tangible* (bukti fisik), *reliability* (handal), *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan),

empathy (empati) , yang menjadi variable penelitian adalah Kualitas Pelayanan Perijinan Trayek Angkutan.

- d. Mukarramah (2016) melakukan penelitian dengan judul *Efektivitas pelayanan di kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kota Pare – Pare (SINTAP) (Study kasus pemberian izin trayek angkutan kota)*. berdasakan hasil penelitian efektifitas pelayanan di kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kota Pare –Pare (SINTAP) (Study kasus pemberian izin trayek Angkutan Kota pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Atap (SINTAP) Kota Parepare, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas dari segi pendekatan proses masih adanya beberapa indikator yang belum sesuai dan tidak menunjang dalam keefektivan itu sendiri baik itu dalam semangat kerjanya masih sangat kurang, belum adanya sistem imbalan yang merangsang pimpinan untuk mengusahakan terciptanya kelompok-kelompok kerja yang efektif serta performansi dan pengembangan karyawan, belum adanya usaha dari individu maupun organisasi dalam pencapaian tujuan serta organisasi dan belum terjadinya bagian-bagian bekerja sama secara baik dan konflik yang terjadi selalu diselesaikan dengan acuan kepentingan organisasi yang mana ini sangatlah penting dan diperlukan pemikiran selanjutnya tentang dampak positif dalam pencapaian tujuan organisasi. Dan beberapa indikator yang telah menunjang yaitu dari segi perhatian atasan terhadap pegawai, saling percaya dan komunikasi antara pimpinan dan pegawai sudah dikatakan baik, telah adanya desentralisasi dalam pengambilan keputusan serta komunikasi vertikal dan horisontal dalam Kantor Pelayanan Perizinan

Terpadu Satu Pintu Kota Parepare sudah dapat dikatakan lancar. Karena masih adanya beberapa indikator yang belum menunjang maka dari itu pelayanannya belum efektif. Berdasarkan penelitian yang saya akan lakukan maka posisi penelitian saya terkait dalam hal pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan dalam hal ini perijinan trayek angkutan yang akan menggunakan teori parasuraman dengan menggunakan lima indikator dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu : *tangible* (bukti fisik), *reliability* (handal), *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) , yang menjadi variable penelitian adalah Kualitas Pelayanan Perijinan Trayek Angkutan.

C. Kerangka Berpikir

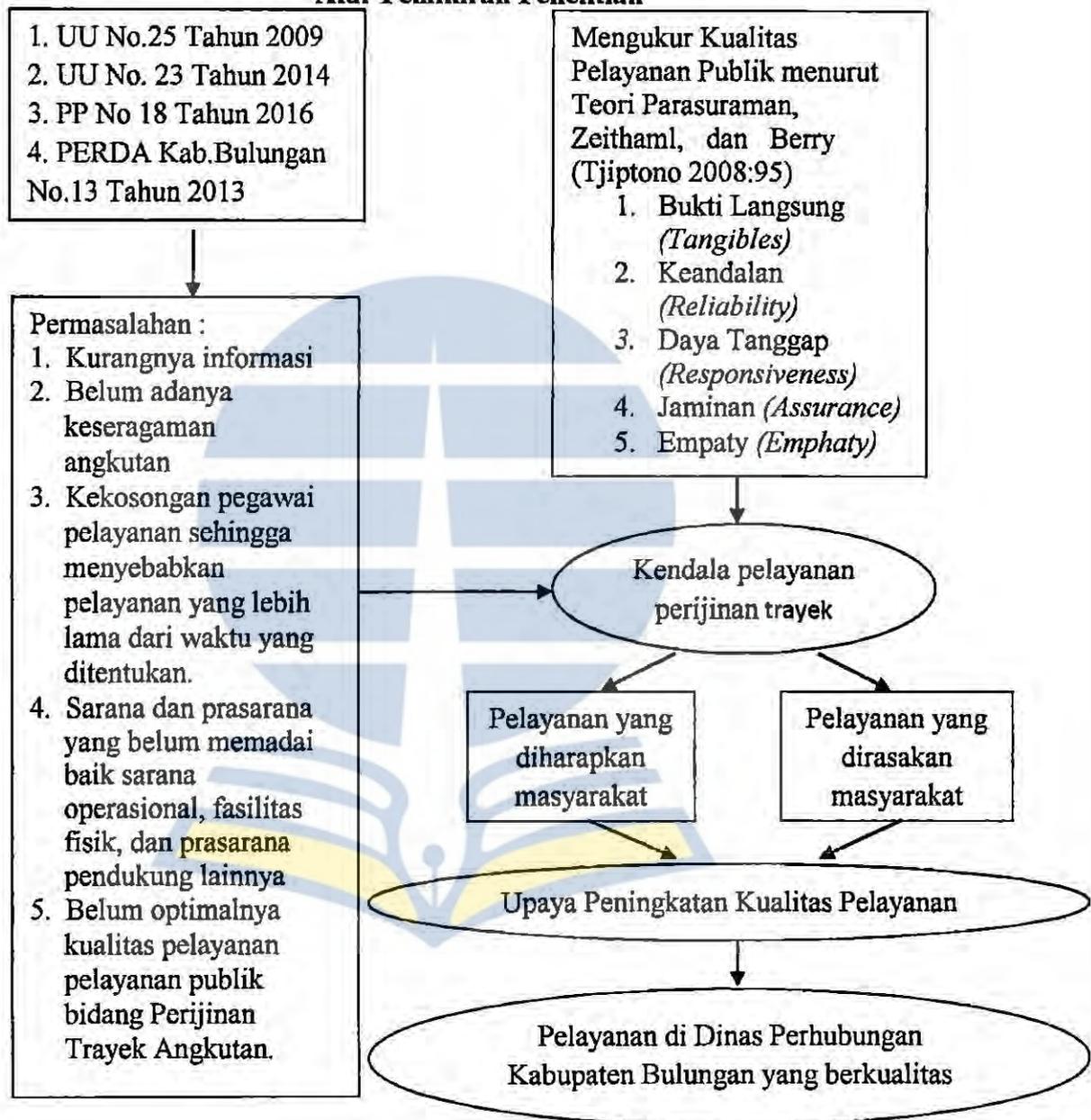
Untuk melihat kualitas pelayanan pemberian izin trayek di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan yang tepat , maka penulis menggunakan pendekatan yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini yaitu pendekatan proses (*process approach*) untuk melihat sejauh mana kualitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan proses (*internal process approach*), menganggap kualitas sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan organisasi internal, yang dapat dilihat melalui indikator internal sebagai berikut : perhatian atasan terhadap pegawai; semangat, kerjasama dan loyalitas kelompok kerja; saling percaya dan komunikasi antara pegawai dengan pimpinan; desentralisasi dalam pengambilan keputusan, adanya komunikasi vertikal dan horizontal yang lancar dalam organisasi, adanya usaha dari tiap individu maupun keseluruhan organisasi untuk mencapai tujuan

yang telah direncanakan, adanya sistem imbalan yang merangsang pimpinan untuk mengusahakan terciptanya kelompok-kelompok kerja yang efektif serta performansi dan pengembangan pegawai, dan organisasi dan bagian-bagian bekerjasama secara baik dan konflik yang terjadi selalu diselesaikan dengan mengacu pada kepentingan bersama. Dengan adanya indikator tersebut yang mampu diterapkan dalam organisasi, maka dapat menciptakan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. kegiatan dan proses internal organisasi yang berjalan dengan lancar. Dalam penelitian ini penulis Menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono 2008:95) menyatakan terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut :

1. Realibilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat ssejak pertama kali.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*)
4. Empati (*emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan,

peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Gambar 2.2
Alur Pemikiran Penelitian



D. Operasionalisasi Variabel

Agar penelitian ini menjadi jelas dan terarah maka peneliti memberikan batasan definisi operasional. Kualitas pelayanan publik bidang Perijinan Trayek angkutan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,

jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi di bidang administrasi perijinan trayek angkutan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan. Melalui penelitian ini peneliti berusaha menggali permasalahan-permasalahan dalam proses pelayanan publik sehingga tujuan yang diharapkan tercapai. Sebagai pedoman dalam penelitian pelayanan publik, peneliti membatasi dengan menggunakan lima dimensi dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu : *tangible* (bukti fisik), *reliability* (handal), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) , yang menjadi variable penelitian adalah Kualitas Pelayanan Perijinan Trayek Angkutan. Pengukuran variable menggunakan data interval dengan menetapkan skala sikap yaitu skala likert, rincian variable, dimensi dan indicator kualitas pelayanan perijinan trayek angkutan, menggunakan teori Menurut Teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono 2008:95). Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Menurut Teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono 2008:95), terdapat 5 (lima) dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingannya sebagai berikut :

1. Realibilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Hal ini dapat dilihat dengan indikator – indikator mengenai pelayanan oleh pegawai yang cepat, kemampuan dari pegawai untuk cepat tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera. Dengan indicator kemampuan

petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan, ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat.

3. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*) dengan indicator kondisi lingkungan yang aman bagi masyarakat selama di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, kemampuan pelayanan dari pegawai dalam bersikap sopan kepada masyarakat, penguasaan pegawai dalam menjawab pertanyaan, informasi dan kebutuhan berkaitan dengan pelayanan yang disediakan.
4. Empati (*emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman, dengan indicator kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan serta sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, diukur dengan indicator tentang kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan, fasilitas dalam kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, serta kerapian dan kelengkapan atribut para petugas.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Jenis Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menggali informasi dan menganalisa data yang diperoleh di lapangan guna mengetahui secara lebih jauh mengenai permasalahan yang diteliti, dalam hal ini ini penulis melakukan penelitian secara langsung untuk mengumpulkan semua informasi yang berhubungan dengan penelitian ini, baik dengan wawancara antara pihak terkait, maupun dengan pengamatan secara seksama terhadap objek penelitian. Sehingga memudahkan penulis mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami kualitas pelayanan perizinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yakni terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Oleh karena itu penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran secara jelas mengenai masalah – masalah yang diteliti yaitu kualitas pelayanan perizinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan. Secara garis besar penelitian ini berhubungan

dengan proses pemberian pelayanan perizinan trayek angkutan pada Dinas Perhubungan, Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara. Secara lebih rinci fokus penelitian ini adalah:

- a. Kualitas pelayanan perizinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara.
- b. Kendala yang dialami oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan pada saat pemberian pelayanan perizinan trayek angkutan.
- c. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Lokasi untuk penelitian ini adalah di Dinas Perhubungan Kabupaten Buungan dengan alasan Kabupaten Bulungan yang merupakan ibu kota dari Provinsi Kalimantan Utara merupakan pusat aktivitas manusia. Lokasi penelitian ini ditentukan dengan sengaja (*Purposive*) dengan alasan Dinas Perhubungan adalah lembaga Pemerintahan yang melakukan aktivitas pelayanan publik.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

1. Sumber Informasi (Sumber Data)

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2011:157), sumber data

utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti membagi data dalam penelitian ini ke dalam 2 (dua) jenis yaitu :

a. **Data Primer**

Yaitu data yang langsung diambil dari informan, yakni data tentang proses pemberian pelayanan perizinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, dampak pemberian pelayanan perizinan trayek angkutan oleh Dinas Perhubungan di Kabupaten Bulungan, dan berbagai kendala dan pendukung dalam meningkatkan kualitas layanan perizinan trayek angkutan pada Dinas Perhubungan, Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

b. **Data Sekunder**

Yaitu dokumen-dokumen yang berkaitan dengan proses pemberian pelayanan perizinan trayek angkutan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan dalam 3 (tiga) tahun terakhir.

2. Pemilihan Informan

Informan disini adalah orang yang dipandang memiliki kualifikasi, pengetahuan dan informasi mengenai suatu hal atau peristiwa tertentu. Kualifikasi tersebut dimiliki oleh yang bersangkutan baik karena kedudukannya sebagai orang yang berwenang pada jabatan tertentu maupun karena kegiatannya dalam proses di bidang tertentu. Untuk itu Informan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1
Informan Terkait Kualitas Pelayanan Perizinan Trayek Angkutan Di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan

NO	INFORMAN	JUMLAH
1.	Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan	1 Orang
2.	Kepala Seksi Angkutan	1 Orang
3.	Staf Petugas Pelayanan Perijinan	2 Orang
4.	Pengusaha yang mengurus ijin trayek angkutan	2 Orang
5.	Masyarakat yang mengurus ijin trayek angkutan (Sopir Angkot)	2 Orang

Untuk menggali informasi yang diperlukan dari para informan, peneliti menggunakan wawancara yang terstruktur, karena peneliti yakin bahwa informan mengetahui dengan pasti tentang informasi yang berkenaan dengan proses pemberian pelayanan izin trayek pada Dinas Perhubungan, Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara. Dalam melakukan wawancara ini peneliti menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang akan ditanyakan kepada para informan, sesuai dengan kelompoknya.

C. Instrumen Penelitian

Nasution dalam Sugiyono (2013:223), mengatakan dalam penelitian kualitatif tidak ada pilihan lain dari pada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya ialah bahwa segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan

secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Pada Keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa dalam penelitian kualitatif pada awalnya permasalahan belum jelas dan pasti, maka yang menjadi instrumen adalah peneliti itu sendiri. Maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Dalam penelitian kualitatif, instrumen untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

a. Instrumen Informan

Informan digunakan dalam penelitian kualitatif karena dapat mengungkapkan informasi lintas waktu, yaitu berkaitan dengan masa lampau , masa sekarang dan masa yang akan datang. dan data yang dihasilkan dari Informan yang bersifat terbuka, menyeluruh, dan tidak terbatas , sehingga mampu membentuk informasi yang utuh dan menyeluruh dalam mengungkap penelitian kualitatif.

b. Instrumen Observasi atau Pengamatan

Pedoman observasi digunakan dalam penelitian kualitatif sebagai pelengkap dari teknik wawancara yang telah dilakukan. Observasi dalam penelitian kualitatif digunakan untuk melihat dan megamati secara langsung objek penelitian, sehingga peneliti mampu mencatat dan menghimpun data yang diperlukan untuk mengungkap penelitian yang dilakukan. Observasi dalam

penelitian kualitatif peneliti harus memahami terlebih dahulu variasi pengamatan dan peran-peran yang dilakukan peneliti.

c. Instrumen Dokumen

Dokumen dalam penelitian kualitatif digunakan sebagai penyempurnaan dari data wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Dokumen dalam penelitian kualitatif dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental dari objek yang diteliti.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yakni teknik wawancara dan teknik pengumpulan dan analisis dokumen. Ketiga teknik ini digunakan secara bergantian, baik secara terpisah maupun bersama-sama ketika peneliti akan mengumpulkan data, sehingga diharapkan dapat diperoleh data yang akurat, lengkap dan dapat dipercaya.

a. Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk mengetahui hal-hal yang mendasar informan-informan utama. Informan utama dalam penelitian ini adalah : Pejabat eksekutif, khususnya di sini adalah Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan dan Kepala Seksi Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan maupun staf-staf yang ditunjuknya untuk memberikan keterangan dan data tentang izin trayek, Instansi terkait, Pengusaha kendaraan angkutan umum, dan Masyarakat yang sedang melakukan pengurusan ijin trayek angkutan. Untuk menggali informasi yang diperlukan dari para informan, peneliti menggunakan wawancara yang terstruktur, karena peneliti yakin bahwa informan mengetahui dengan pasti tentang informasi yang berkenaan

dengan proses pemberian pelayanan izin trayek pada Dinas Perhubungan, Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara. Dalam melakukan wawancara ini peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang akan ditanyakan kepada para informan, sesuai dengan kelompoknya.

b. Observasi

Mengingat informasi yang diperlukan juga berkaitan dengan peristiwa-peristiwa dan perilaku manusia (subyek pemberi layanan izin trayek), serta proses pemberian pelayanan izin trayek, dampak dan beberapa faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas pemberian layanan perizinan trayek angkutan dan transportasi pada dinas perhubungan Kabupaten Bulungan, maka peneliti juga menggunakan teknik observasi untuk mengumpulkan sebagian data yang diperlukan.

Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan

Variabel Penelitian	Dimensi	Aspek yang diteliti
Kualitas pelayanan Publik	1. Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebersihan dan kenyamanan ruangan Pelayanan 2. Fasilitas dalam Kantor Dinas Perhubungan 3. Kerapian dan Kelengkapan Atribut petugas Pelayanan Perizinan Trayek Angkutan
	2. Keandalan (<i>reliability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan oleh pegawai yang cepat 2. Kemampuan pegawai untuk cepat tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat
	3. Daya tanggap (<i>responsive ness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan petugas dalam membantu

		masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan
		2. Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari Masyarakat
4. Jaminan (<i>assurance</i>)		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi lingkungan yang aman bagi masyarakat selama di Kantor Dinas Perhubungan Kab. Bulungan 2. Kemampuan pelayanan dari pegawai dalam bersikap sopan kepada masyarakat 3. Penguasaan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan, informasi dan kebutuhan berkaitan dengan pelayanan yang disediakan
5. Empati		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan 2. Sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat

c. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam bidang Perijinan Trayek Angkutan.

d. Studi Kepustakaan

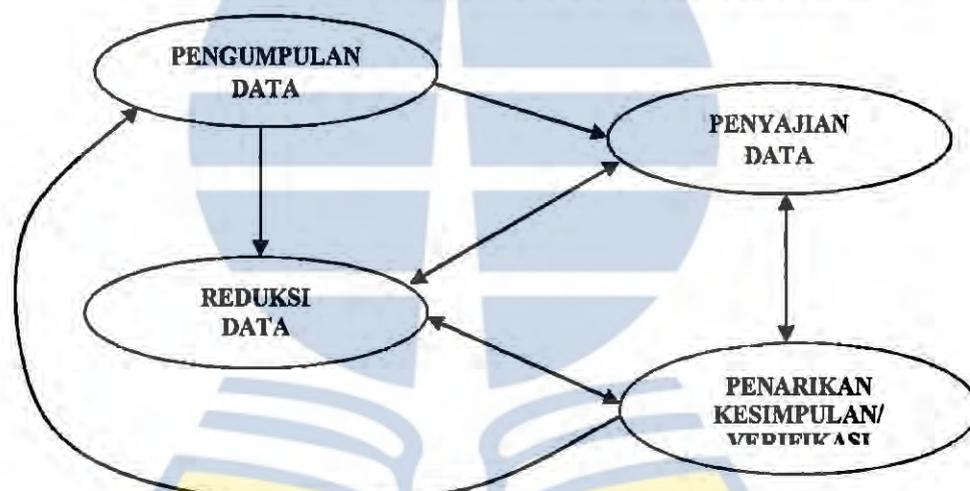
Adalah cara untuk mengumpulkan data dengan menggunakan dan mempelajari literatur buku-buku kepustakaan yang ada untuk mencari

konsepsi-konsepsi dan teori-teori yang berhubungan erat dengan permasalahan. Studi kepustakaan bersumber pada laporan - laporan, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

E. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data analisis kualitatif yang digunakan adalah model analisis data interaktif dari Miles and Huberman (2014), yang secara diagram dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 3.1
Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif



Sumber : Miles and Huberman (1992)

Sesuai dengan model tersebut di atas, langkah-langkah operasional yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data, baik data primer maupun data sekunder, dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagaimana dijelaskan sebelumnya di atas. Pengumpulan data ini dilakukan secara berkelanjutan dan cermat sehingga dapat diperoleh data yang benar-benar dan dibutuhkan untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah ditetapkan.

b. Reduksi Data

Mengingat data yang dikumpulkan dari lapangan berasal dari berbagai sumber dan terdiri atas berbagai jenis data, maka akan dilakukan penyederhanaan atau reduksi data sedemikian rupa sehingga data yang telah dikumpulkan tersebut dapat diambil intisarinya untuk selanjutnya bisa dikategorikan dan diklasifikasi sesuai dengan keperluan dalam penelitian ini.

c. Penyajian dan Pengolahan Data

Setelah data direduksi, diklasifikasi dan dikategorikan, selanjutnya akan disajikan dalam bentuk tabel atau diagram untuk memudahkan pembacaannya. Untuk kepentingan penganalisisan data secara kuantitatif, beberapa data penelitian, khususnya perilaku staf Dinas Perhubungan dalam rangka pemberian pelayanan perizinan trayek angkutan pada Dinas Perhubungan di Kabupaten Bulungan.

d. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Setelah dilakukan pembahasan terhadap data hasil penelitian yang disajikan dalam tabel-tabel tertentu, dan/atau setelah diperoleh hasil dengan menggunakan analisis terstruktur selanjutnya akan ditarik kesimpulan secara terpadu (deskriptif-kualitatif dan kuantitatif) untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah dikemukakan.

Untuk menghasilkan temuan penelitian yang sah, dapat diacu petunjuk Lincoln dan Guba (1985) bahwa kesahihan hasil penelitian kualitatif bisa dicapai dengan memenuhi standar *kredibilitas*, *transferabilitas*, *dependabilitas* dan *konfirmabilitas*.

- a. Standar *Kredibilitas*, adalah terpenuhinya persyaratan *validitas internal*, antara lain cukup waktu (*enough time*) untuk keperluan tersebut peneliti membutuhkan waktu 1 (satu) bulan, sehingga secara langsung dapat mengamati, mencermati, mengenali, serta memahami dengan baik dan mendalami bagaimana kehidupan masyarakat setempat di lokasi penelitian. Selain itu akan dilakukan observasi terlibat (*persistent observation*) pada sebanyak mungkin tempat dan situasi selama kegiatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif. Pengecekan hasil penelitian dilakukan secara sederhana dengan mengecek salah satu hasil wawancara dan data sekunder.
- b. Standar *Transferabilitas*, adalah terpenuhinya *validitas eksternal* dilakukan dengan mencari sebanyak mungkin gambaran tentang konteks yang melingkupi masyarakat yang diteliti berupa lingkungan geografis, kehidupan ekonomi, serta kehidupan sosial budaya masyarakat.
- c. Standar *Dependabilitas*, adalah terpenuhinya persyaratan *reliabilitas* yang dipenuhi dengan jalan mencermati padu tidaknya suatu konsep, kategori, atau penarikan kesimpulan dengan data yang tersedia termasuk kenyataan yang ada di lapangan itu sendiri.
- d. Standar *Konfirmabilitas*, yaitu terpenuhinya persyaratan obyektivitas yang dipenuhi dengan jalan mencermati padu tidaknya hasil penelitian secara keseluruhan dengan data dan kenyataan lapangan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

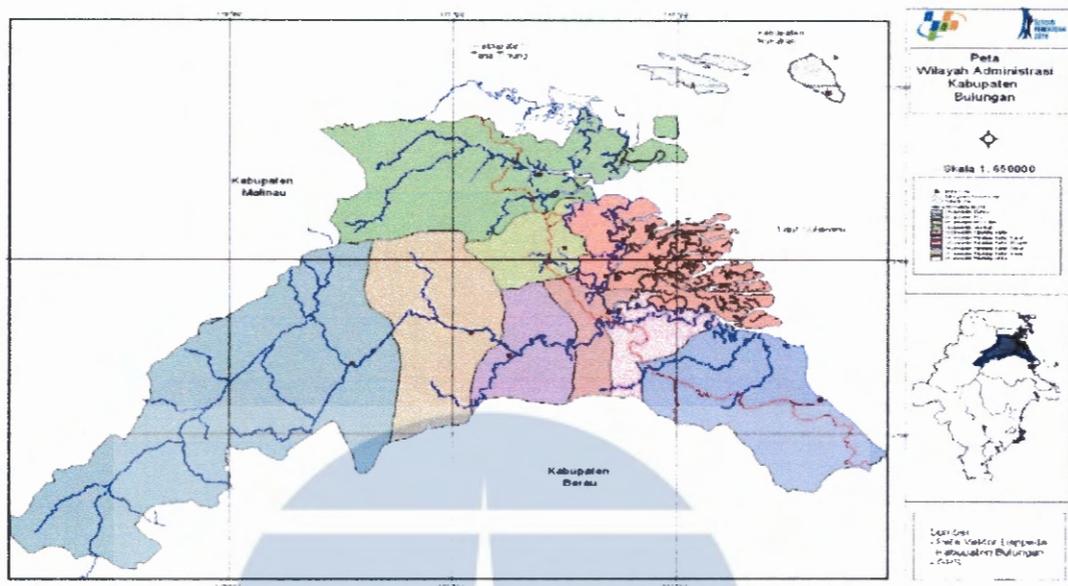
A. Deskripsi Tempat Penelitian

1. Kabupaten Bulungan

Nama Bulungan berasal dari sebuah Kesultanan yang pernah ada di daerah tersebut yaitu Kesultanan Bulungan yang berkedudukan di Tanjung Palas. Kabupaten ini sebelumnya merupakan wilayah Provinsi Kalimantan Timur. Sejak tahun 1999, kabupaten ini telah dimekarkan menjadi tiga kabupaten dan satu kota masing-masing Kabupaten Bulungan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Nunukan dan Kota Tarakan. Pada tahun 2013, keempat wilayah otonom tersebut beserta Kabupaten Tana Tidung memisahkan diri dari Kalimantan Timur dan menjadi wilayah provinsi baru Kalimantan Utara.

Tanjung Selor merupakan Ibu Kota Provinsi Kalimantan Utara. Kota Tanjung Selor terletak di Kabupaten Bulungan yang sekaligus Ibu Kota Kabupaten Bulungan. Tanjung Selor bukanlah sebuah Daerah yang berstatus Kota Madya tetapi Kota Tanjung Selor masih berstatus Kecamatan yang masih dipimpin oleh Camat. Dan mungkin dalam waktu dekat ini status Kota Tanjung Selor sebagai Kecamatan akan dinaikkan statusnya menjadi Kota. Tanjung Selor memiliki luas wilayah 1.277,81 km² dan berdasarkan data BPS Kabupaten Bulungan jumlah penduduk Tanjung Selor sebanyak 42.231 Orang pada tahun 2012 dengan rincian jumlah penduduk 22.488 laki-laki dan 19.743 perempuan dengan Angka *Sex Ratio* sebesar 113,90 persen. Apabila dikaitkan dengan luas wilayah Kota Tanjung Selor dengan jumlah penduduknya yang cukup signifikan maka kepadatan penduduk Kota Tanjung Selor adalah sebesar 33 orang per km² nya.

Gambar 4.1
Peta Wilayah Kabupaten Bulungan



Sumber : BAPPEDA Kabupaten Bulungan 2015

Kabupaten Bulungan dari letak astronomisnya berada di antara $116^{\circ}04'41''$ - $117^{\circ}57'56''$ bujur timur dan $2^{\circ}09'19''$ - $3^{\circ}34'49''$ lintang utara, adapun letak dan wilayah administrasi Kabupaten Bulungan di batasi oleh wilayah - wilayah sebagai berikut :

- a. sebelah utara : Kabupaten Nunukan dan Kabupaten Tana Tidung
- b. sebelah timur : Kota Tarakan dan Laut Sulawesi
- c. sebelah selatan : Kabupaten Berau
- d. sebelah barat : Kabupaten Malinau

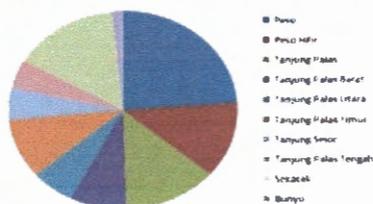
Badan Pusat Statistik (BPS) telah melakukan pendataan Potensi Desa (Podes) sejak tahun 1980. Sejak saat itu, Podes dilaksanakan secara rutin sebanyak 3 kali dalam kurun waktu sepuluh tahun untuk mendukung kegiatan Sensus Penduduk, Sensus Pertanian, ataupun Sensus Ekonomi. Dengan demikian, fakta penting terkait ketersediaan infrastruktur dan potensi yang dimiliki oleh

setiap wilayah dapat dipantau perkembangannya secara berkala dan terus menerus.

Sejak tahun 2008, pendataan Podes mengalami perubahan dengan adanya penambahan kuesioner suplemen Kecamatan dan Kecamatan. Penambahan kuesioner tersebut bertujuan untuk meningkatkan manfaat data Podes bagi para konsumen data.

Pemerintah Daerah dalam perencanaan pembangunan wilayah. Data Podes merupakan satu - satunya sumber data kewilayahan yang muatannya beragam dan memberi gambaran tentang situasi pembangunan suatu wilayah (regional). Ini berbeda dengan data dari hasil pendekatan rumah tangga yang lebih menekankan pada dimensi aktivitas sektoral. Keduanya sama penting dan menjadi kekayaan BPS dan Kecamatan. Pencacahan Podes dilakukan secara sensus terhadap seluruh wilayah administrasi pemerintahan terendah setingkat desa (yaitu desa, kelurahan, nagari, Unit Permukiman Transmigrasi (UPT)) yang masih dibina oleh kementerian terkait. Berdasarkan hasil Podes 2014, ada sebanyak 82.190 wilayah setingkat desa yang tersebar di 511 Kecamatan. Pengumpulan data Podes 2014, dilakukan melalui wawancara langsung oleh petugas terlatih dengan narasumber yang relevan. Petugas adalah aparatur ataupun mitra kerja BPS Kecamatan, sementara narasumber adalah Kepala Desa/Lurah atau narasumber lain yang memiliki pengetahuan terhadap wilayah target pencacahan.

Grafik 4.1
Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Bulungan (km²)



Sumber : BAPPEDA Kabupaten Bulungan 2015

Tabel 4.1
Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Bulungan (km²), 2015

NO	KECAMATAN	LUAS (KM2)	PERSENTASE
1	Peso	3142,79	23,84
2	Peso Hilir	1639,71	12,44
3	Tanjung Palas	1755,74	13,32
4	Tanjung Palas Barat	1064,51	8,08
5	Tanjung Palas Utara	806,34	6,12
6	Tanjung Palas Timur	1277,81	9,69
7	Tanjung Selor	677,77	5,41
8	Tanjung Palas Tengah	624,95	4,74
9	Sekatak	1993,98	15,13
10	Bunyu	198,32	1,5
	BULUNGAN	13181,92	100,00

Sumber : BAPPEDA Kabupaten Bulungan 2015

Berdasarkan Grafik 4.1 dan Tabel 4.1 diatas maka dapat dilihat luas wilayah menurut Kecamatan di Wilayah Kabupaten Bulungan dimana terdapat 10 (Sepuluh) Kecamatan yang terdiri dari Kecamatan Peso, Peso Hilir, Tanjung Palas, Tanjung Palas Barat, Tanjung Palas Tengah, Tanjung Palas Timur, Tanjung Palas Utara, Sekatak, Tanjung Selor, dan Bunyu. Kecamatan yang memiliki luas paling besar adalah Kecamatan Peso dengan Luas Wilayah 3142,79 Km² dengan Persentase 23,84 Persen, Kecamatan Sekatak dengan Luas Wilayah 1993,98 Km² dengan Persentase 15,13 Persen, Kecamatan Tanjung Palas dengan Luas Wilayah 1755,74 Km² dengan Persentase 13,32 Persen, Kecamatan Peso Hilir dengan Luas Wilayah 1639,71 Km² dengan Persentase 12,44 Persen, Kecamatan Tanjung Palas Timur dengan Luas Wilayah 1277,81 Km² dengan Persentase 9,69 Persen, Kecamatan Tanjung Palas Barat dengan Luas Wilayah 1064,51 Km² dengan Persentase 8,08 Persen, Kecamatan Tanjung Palas Utara dengan Luas Wilayah 806,34 Km² dengan Persentase 6,12 Persen, Kecamatan Tanjung Selor dengan Luas Wilayah 677,77 Km² dengan Persentase 5,41 Persen, Kecamatan Tanjung

Palas Tengah dengan Luas Wilayah 624,95 Km² dengan Persentase 4,74 Persen, dan yang memiliki luas wilayah yang kecil adalah Kecamatan Bunyu dengan Luas Wilayah 198,32 Km² dengan Persentase 1,5 Persen. Dengan demikian luas wilayah Kabupaten Bulungan secara Keseluruhan adalah 13181,92 KM² dengan Persentase 100 Persen dan ibu kota Kabupaten Bulungan yaitu berada di Tanjung Selor Kecamatan Tanjung Selor.

Adapun jarak dari ibukota Kecamatan yang ada di Wilayah Kabupaten Bulungan ke Ibu Kota Kabupaten di Kabupaten Bulungan dapat kita lihat pada table di bawah ini :

Tabel 4.2
Jarak dari Ibukota Kecamatan ke Ibukota Kabupaten di Kabupaten Bulungan (km), 2015

NO	KECAMATAN	IBU KOTA KECAMATAN	JARAK KE IBUKOTA KABUPATEN
1	Peso	Long Bia	120
2	Peso Hilir	Long Tunggu	69
3	Tanjung Palas	Gunung Putih	15
4	Tanjung Palas Barat	Long Beluah	70
5	Tanjung Palas Utara	Karang Agung	72
6	Tanjung Palas Timur	Tanah Kuning	80
7	Tanjung Selor	Tanjung Selor Hilir	8
8	Tanjung Palas Tengah	Salim Batu	15
9	Sekatak	Sekatak Buji	110
10	Bunyu	Bunyu Barat	135

Sumber : Survei Potensi Desa 2014, BPS 2015

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas, maka jarak dari ibukota kecamatan ke ibukota Kabupaten Bulungan dapat kita lihat bahwa kecamatan yang paling jauh adalah Kecamatan Bunyu dengan ibukota Bunyu Barat memiliki jarak 135 Km, Kecamatan peso dengan ibukota Long Bia memiliki jarak 120 Km, Kecamatan Sekatak dengan ibukota Sekatak Buji memiliki jarak 110 Km, Kecamatan Tanjung Palas Timur dengan ibukota Tanah Kuning memiliki jarak 80 Km, Kecamatan Tanjung Palas Utara dengan Ibukota Karang Agung memiliki jarak 72

Km, Kecamatan Tanjung Palas Barat dengan Ibu kota Long Beluah memiliki jarak 70 Km, Kecamatan Peso Hilir dengan Ibukota Long Tunggu memiliki jarak 69 Km, Kecamatan Tanjung Palas dengan Ibukota Gunung Putih memiliki jarak 15 Km, Kecamatan Tanjung Palas Tengah dengan Ibukota Salim Batu memiliki jarak 15 km, dan Kecamatan Tanjung Selor dengan Ibukota Tanjung Selor Hilir memiliki jarak 8 Km, dimana Tanjung Selor ini Sebagai Ibukota Kabupaten Bulungan.

Terkait dengan Keadaan Penduduk di Wilayah Kabupaten Bulungan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.3
Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk menurut Kecamatan di Kabupaten Bulungan (2015)

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk			Laju Pertumbuhan Penduduk Per Tahun	
		2010	2014	2015	2010-2015	2014-2015
1	Peso	4327	4341	4364	0,86	0,53
2	Peso Hilir	3484	4302	4365	25,29	1,46
3	Tanjung Palas	14029	16273	16416	17,01	0,88
4	Tanjung Palas Barat	5832	7136	7139	22,41	0,04
5	Tanjung Palas Utara	8954	10834	10885	21,57	0,47
6	Tanjung Palas Timur	8651	12336	12771	47,62	3,53
7	Tanjung Selor	39439	47822	49242	24,86	2,97
8	Tanjung Palas Tengah	7527	9958	10550	40,16	5,94
9	Sekatak	9278	9735	9767	5,27	0,33
10	Bunyu	11139	12848	12728	14,27	-0,91
BULUNGAN		112660	135582	138227	22,69	1,95

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Bulungan 2015

Memperhatikan Tabel 4.3 tentang jumlah penduduk dan laju pertumbuhan penduduk menurut Kecamatan di Kabupaten Bulungan sesuai dengan data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan kita lihat bahwa tingkat laju pertumbuhan penduduk dari tahun 2010 sampai tahun 2015 mengalami kenaikan yang sangat signifikan dimana pada Tahun 2010 penduduk berjumlah 112.660 jiwa , Tahun 2014 berjumlah 135.582 jiwa, dan Tahun 2015 berjumlah 138.227 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk pertahun dari Tahun 2010-2015 adalah 22,6 persen dan dari Tahun 2014-2015 adalah 1,95 persen. Berdasarkan data dari Biro Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Bulungan Tahun 2016, jumlah penduduk Kabupaten Bulungan tercatat sebesar 138.227 jiwa. Jumlah ini mengalami peningkatan apabila dibandingkan pada tahun sebelumnya yang berjumlah 135.582 jiwa. Atau dengan kata lain kenaikannya adalah sebesar 1,95 persen. Pola persebaran penduduk di Kabupaten Bulungan pada tiap-tiap kecamatan berdasarkan luas wilayah diketahui kepadatannya adalah berkisar antara 1,39 jiwa/km² sampai 64,18 jiwa/km². Diketahui bahwa kepadatan penduduk Kabupaten Bulungan adalah sebanyak 10,47 jiwa/km². Tingkat penyebaran penduduk di Kabupaten Bulungan banyak terpusat di Kecamatan Tanjung Selor. Sebab di Kecamatan tersebut terletak ibukota kabupaten sebagai faktor utama yang mengakibatkan perkembangan yang sangat cepat. Dibandingkan dengan beberapa kecamatan yang lain, Kecamatan Tanjung Selor memang yang paling maju secara sosial dan ekonomi. Adapun dilihat dari sisi lapangan usaha yang tersedia dan menyerap lapangan kerja, penduduk yang berusaha di bidang atau sektor tertentu komposisinya setiap tahun selalu berubah. Paling tidak ada sembilan sektor lapangan usaha yaitu pertanian, pertambangan dan penggalian, industri, listrik dan air, konstruksi, perdagangan, angkutan dan

komunikasi, keuangan dan sektor-sektor jasa. Dari kesembilan sektor tersebut di atas, maka diketahui bahwa pada tahun 2015 memang yang terbesar adalah sektor pertanian, dan kemudian disusul sektor jasa-jasa dan perdagangan. Misalnya pada sektor pertanian dalam 3 tahun terakhir ini mengalami peningkatan yaitu 46,03 persen pada tahun 2013 hingga tahun 2014 menjadi 59,93 persen, namun di tahun 2015 turun menjadi 59,60 persen. Untuk sektor yang meningkat dalam 3 tahun terakhir adalah sektor jasa-jasa dari 17,54 persen per tahun 2013 menjadi 17,75 persen untuk tahun 2014 dan turun menjadi 13,41 persen pada tahun 2015. Adapun sektor yang paling kecil adalah sektor listrik dan air (*Kabupaten Bulungan Dalam Angka 2016*).

Adapun untuk penduduk berumur 5 tahun ke atas menurut wilayah administrasi dan pendidikan tertinggi yang ditamatkan dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4.4
Penduduk Berumur 5 Tahun ke atas Menurut Wilayah Administrasi dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan (2015)

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Penduduk	Persentase (%)
1.	Tdk/Blm Tamat SD	13.410	32.095
2.	SD	16.857	35.109
3.	SMP	7.785	16.214
4.	SMA	6.760	14.08
5.	D I/II	288	0.6
6.	D III	267	0.56
7.	PT/D IV	646	1.35
Jumlah		48.013	100

(Sumber: BPS, Sensus Penduduk Tahun 2015)

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas tentang penduduk berumur 5 Tahun keatas menurut wilayah administrasi dan pendidikan tertinggi yang ditamatkan bahwa Rendahnya jasa salah satunya diakibatkan karena rendahnya tingkat pendidikan masyarakat. Di sini diketahui bahwa dalam hal pendidikan penduduk Kabupaten Bulungan pada umumnya masih rendah dibandingkan dengan daerah lainnya di Indonesia.

Namun perkembangan berikutnya terdapat kesadaran masyarakat atas pentingnya pendidikan. Pada tahun 2013 sebagian besar penduduk sekitar 62,28% berpendidikan hanya tamat dari Sekolah Dasar (SD). Sedangkan penduduk yang tamat dari Sekolah Menengah Pertama (SMP/MTs) sebesar 36,72%. Tetapi secara berangsur-angsur keadaan tersebut sudah mulai membaik. Jumlah penduduk sepuluh tahun ke atas yang tidak atau belum pernah sekolah atau tidak/belum tamat SD mengalami penurunan. Jika pada tahun 2014 adalah 50,06% maka tahun 2015 turun menjadi 24,28%. Di sisi lain, penduduk yang tamat dari SMP ke atas sudah meningkat dari 24% menjadi 36% pada tahun 2015. Di sini dikatakan bahwa perbandingan antara guru dan murid cukup memadai sekitar 1:15.

2. Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan

Sesuai dengan tugas dan fungsinya, Berdasarkan penetapan kinerja tahun 2016 tersebut, Dinas Perhubungan sebagai Dinas yang bertanggung jawab melaksanakan koordinasi penyusunan kebijakan dan pelaksanaan bidang Perhubungan, telah menghasilkan program dan kegiatan Tahun 2016 yang berkualitas. Program dan kegiatan tersebut dihasilkan melalui suatu tahapan atau proses yang melibatkan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi antara unit SKPD yang terkait di Kabupaten Bulungan serta Propinsi Kalimantan Utara dan Kementerian vertikal.

Disamping itu, Dinas Perhubungan, juga telah menyelesaikan berbagai penugasan lainnya baik yang diberikan Bupati dalam rangka peningkatan koordinasi dan kerjasama pembangunan baik secara nasional maupun regional melalui suatu rencana aksi nasional maupun kerjasama pembangunan regional. Sedangkan dalam kaitan peningkatan kapasitas kelembagaan, Dinas Perhubungan,

Kabupaten Bulungan telah mencapai hasil yang sangat memuaskan khususnya dalam bidang pengelolaan keuangan serta pengembangan kapasitas kelembagaan dari aspek organisasi, manajemen SDM dan tatalaksana, penguatan akuntabilitas kinerja, pengawasan serta pelayanan baik secara internal maupun eksternal dalam rangka mendukung tujuan organisasi Dinas Perhubungan. Dinas Perhubungan, Kabupaten Bulungan telah menetapkan berbagai kebijakan, program dan kegiatan sesuai dengan Rencana Strategis (Renstra) Dinas Perhubungan, Kabupaten Bulungan periode 2016-2021. Kebijakan, program dan kegiatan tersebut telah dijabarkan setiap tahun menjadi dokumen Rencana Kerja (Renja) dan Rencana Kegiatan Anggaran (RKA) sebagai pedoman dalam Penetapan Kinerja (PK) Tahunan, baik di tingkat SKPD (Kepala Dinas), unit organisasi (Eselon III) dan satuan kerja (Eselon IV). Tahun 2016 merupakan tahun pertama penjabaran Renstra Dinas Perhubungan, Kabupaten Bulungan periode 2016-2021. Pada tahun 2016, Dinas Perhubungan, Kabupaten Bulungan melaksanakan berbagai program dan kegiatan strategis sesuai dengan tugas dan fungsinya, yaitu melakukan serangkaian kegiatan dalam tugas-tugas yang dimulai dari koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaksanaan analisa, baik tingkat Kabupaten Bulungan maupun sektoral/lintas sektoral. Berdasarkan tugas tersebut, Dinas Perhubungan, Kabupaten Bulungan akan menjelaskan laporan akuntabilitas kinerja sesuai dengan pencapaian tujuan dan sasaran organisasi serta target kinerja yang telah ditetapkan pada tahun 2016. Pertanggungjawaban Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan Tahun 2016 merupakan amanat dari peraturan perundang-undangan yang mewajibkan setiap instansi pemerintah baik di tingkat Pusat dan Daerah harus melaporkan pencapaian kinerja atas kewenangan utamanya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Proses penyusunan Laporan

Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Perhubungan, Kabupaten Bulungan Tahun 2016 disusun berdasarkan masukan dari laporan kinerja unit kerja eselon III dan IV secara berjenjang sesuai dengan tingkat pencapaian kinerjanya dan selanjutnya menjadi acuan bagi penyusunan laporan akhir SKPD sebagai bentuk pertanggungjawaban Kepala Dinas.

Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, Kabupaten Bulungan adalah unsur pelaksana urusan Pemerintahan di bidang perhubungan, yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Bulungan. Selanjutnya dalam Peraturan Bupati Bulungan Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, disebutkan bahwa tugas pokok Dinas Perhubungan, dalam melaksanakan tugas adalah melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah dalam merumuskan kebijakan teknis dan melaksanakan kegiatan teknis operasional penyelenggaraan pelayanan perhubungan yang meliputi Bidang Lalu lintas dan angkutan, Bidang Prasarana, dan Bidang Pengembangan dan Keselamatan serta melaksanakan tata usaha Dinas. Fungsi Dinas Perhubungan, Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan program kerja berdasarkan tugas dan fungsi serta kebijakan;

2. Merumuskan program kerja berdasarkan visi, misi dan tugas fungsi serta kebijakan umum pemerintah daerah dan pedoman pelaksanaan tugas;
3. Mengkoordinasikan, mengawasi dan mengendalikan penyelenggaraan kegiatan Dinas Perhubungan agar sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan pemerintah daerah dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
4. Membina bawahan dengan memberi arahan baik secara langsung maupun tidak langsung;
5. Mengatur dan mengendalikan pelaksanaan tugas-tugas Dinas Perhubungan, agar sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
6. Menyelenggarakan koordinasi dan kerja sama dengan pihak/lembaga yang berkompeten dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas Dinas Perhubungan;
7. Merumuskan dan menyusun kebijaksanaan teknis bidang Perhubungan, sesuai rencana strategis yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah;
8. Merumuskan dan menyelenggarakan kebijakan teknis bidang Perhubungan, dalam penyelenggaraan pelayanan meliputi bidang lalu lintas dan angkutan, bidang Prasarana dan bidang pengembangan dan keselamatan serta melaksanakan Ketatausahaan Dinas;
9. Merumuskan dan melaksanakan fasilitas bimbingan keselamatan dan ketertiban bidang Perhubungan ;
10. Menyelenggarakan dan menyiapkan pemberian perijinan dan fasilitas bimbingan penyelenggaraan Perhubungan;

11. Mengkoordinasikan dan menyelenggarakan pengendalian operasi bidang angkutan;
12. Merumuskan rencana dan menyelenggarakan kebijaksanaan teknis bidang penyelamatan;
13. Merumuskan dan menyelenggarakan pembinaan unit pelaksanaan teknis dinas;
14. Mengevaluasi pelaksanaan tugas-tugas Dinas Perhubungan, berdasarkan laporan untuk mengetahui perkembangan dan permasalahan/kendala yang dihadapi;
15. Menyusun dan membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Bupati sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
16. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan perintah dan petunjuk atasan.
17. Berdasarkan uraian tersebut di atas, dan sejalan dengan paradigma baru Pemerintahan dalam era reformasi saat ini, Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerja dan profesionalisme serta secara proaktif dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut.

Atas dasar hal tersebut, maka dirumuskan Visi Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan “Terwujudnya Kinerja Perhubungan, Yang Profesional Dalam Mendukung Pembangunan Daerah”

Untuk mewujudkan Visi yang telah ditetapkan, Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan harus mempunyai Misi yang jelas. Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan agar tujuan organisasi terlaksana dengan baik. Pernyataan Misi membawa organisasi kepada satu fokus sekaligus merupakan

tonggak dari perencanaan strategis dan sebagai langkah aksi (*action plan*) dalam perwujudan cita-cita yang merupakan landasan kerja yang harus diikuti.

Misi adalah suatu yang harus dilaksanakan oleh organisasi (Instansi Pemerintah) agar tujuan organisasi dapat tercapai dan berhasil dengan baik. Dengan pernyataan Misi tersebut, diharapkan seluruh pegawai dan pihak yang berkepentingan dapat mengenal instansinya dan mengetahui alasan keberadaan dan perannya.

Untuk mewujudkan Visi Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka dipandang perlu untuk menggariskan beberapa misi yang harus dilaksanakan oleh seluruh jajaran Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan yaitu sebagai berikut:

- 1) Menyelenggarakan dan meningkatkan pelayanan Perhubungan yang bermutu, merata, terjangkau oleh masyarakat;
- 2) Meningkatkan mutu SDM di bidang Perhubungan;
- 3) Mewujudkan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung peningkatan pelayanan publik;
- 4) Memberdayakan masyarakat dibidang Perhubungan beserta teknologinya;
- 5) Membangun sistim informasi Perhubungan serta data yang cepat, tepat dan akurat;
- 6) Mengembangkan peran pers agar profesional, berintegritas dan menjunjung tinggi etika pers, supremasi hukum dan HAM;
- 7) Mewujudkan pelayanan prima dalam bidang teknologi Perhubungan terhadap Aparatur Daerah;

- 8) Meningkatkan koordinasi dan sinkronisasi dalam perencanaan dan pengendalian serta pengawasan pelaksanaan program pembangunan Daerah secara optimal;

Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan merupakan OPD terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan terdiri dari :

1. Kepala Dinas Perhubungan;

2. Sekretariat Dinas;

Sekretariat Dinas Perhubungan membawahi :

- a. Subbag perencanaan dan keuangan;
- b. Subbag Umum dan Kepegawaian.

3. Bidang Lalu Lintas dan Angkutan;

Bidang Lalu Lintas dan Angkutan, membawahi :

- a. Seksi Lalu Lintas dan Pengujian Sarana;
- b. Seksi Angkutan.

4. Bidang Prasarana;

Bidang prasarana, membawahi :

- a. Seksi perencanaan dan pengembangan prasarana;
- b. Seksi Pengoperasian Prasarana.

5. Bidang Pengembangan dan Keselamatan ;

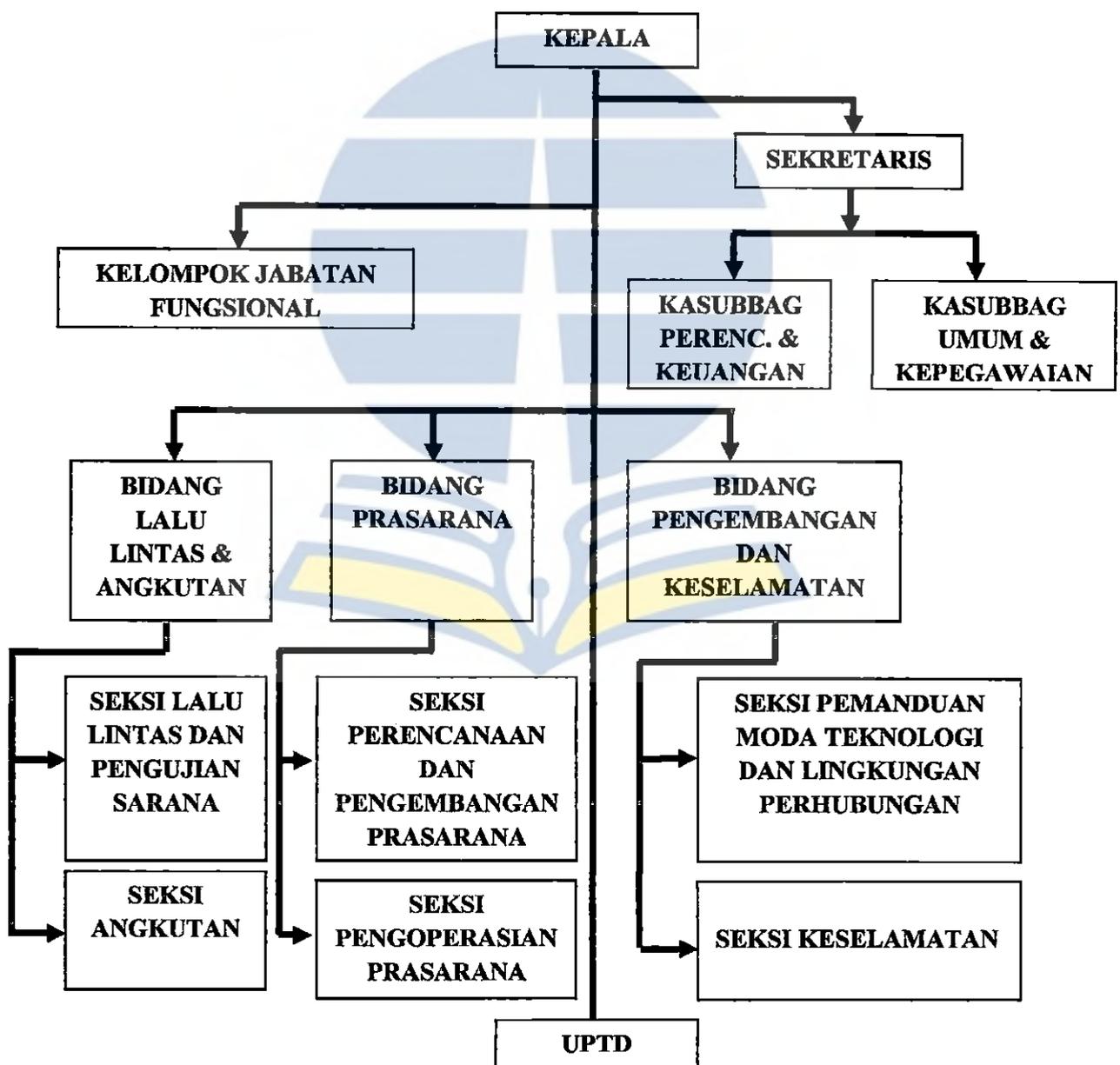
Bidang Pengembangan dan Keselamatan, membawahi :

- a. Seksi Pemanduan moda, teknologi dan lingkungan Perhubungan;
- b. Seksi Keselamatan,

6. Kelompok Jabatan Fungsional;
7. Unit Pelaksana Teknis Dinas.

Adapun Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan adalah dapat dilihat pada gambar 4.2 dibawah ini :

Gambar 4.2
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN BULUNGAN



Sumber : Lakip Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan Tahun 2016

Melihat Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, Sesuai dengan Undang - Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Dinas Perhubungan masuk dalam OPD Tipe B dimana dalam Organisasi Perangkat Daerah tersebut terdiri dari satu Kepala Dinas, satu Sekretaris yang membawahi dua kasubag yaitu kasubbag umum dan kepegawaian dan kasubbag Program dan Keuangan, terdiri dari tiga bidang yang membawahi masing-masing dua Kepala seksi ditambah jabatan fungsional dan UPTD.

Adapun Jumlah Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan per 31 Desember 2016 berjumlah 44 Orang sebagai mana tergambar pada tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5
Jumlah Pegawai Negeri Sipil Menurut Pendidikan
Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan

MENURUT TINGKAT PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Pasca Sarjana	4	9.09
2	Sarjana	18	40.90
3	Diploma	4	9.09
4	SMA	15	34.09
5	SMP	2	4.54
6	SD	1	2.27
Jumlah		44	100

Sumber : LAKIP Dinas Perhubungan Kab. Bulungan Tahun 2016

Berdasarkan Tabel 4.5 Jumlah Pegawai Negeri Sipil menurut tingkat Pendidikan Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, maka dapat dilihat bahwa jumlah pegawai yang ada sekarang sebanyak 44 orang dengan persentase 100

persen, dengan urutan tingkat pendidikan pascasarjana berjumlah 4 orang dengan persentase 9,09 %, Sarjana berjumlah 18 orang dengan persentase 40,90 %, Diploma berjumlah 4 orang dengan persentase 9,09 %, SMA berjumlah 15 orang dengan persentase 34,09 % SMP berjumlah 2 orang dengan persentase 4,54 %, SD berjumlah 1 orang dengan persentase 2,27 %. Hal ini berarti di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan persentase terbesar yaitu yang berpendidikan sarjana, tingkat kebutuhannya sangat diperlukan dan juga lulusan SMA persentase terbesar kedua, dan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan masih memakai tenaga dari lulusan SMP dan SD. Sedangkan untuk melihat Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan menurut Pangkat dan Golongan dapat dilihat di Tabel 4.6 dibawah ini :

Tabel 4.6
Pegawai Negeri Sipil Menurut Golongan
Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan
JUMLAH PEGAWAI MENURUT PANGKAT/GOLONGAN

No	Golongan	Jumlah	Persentase
1	I	3	6.81
2	II	14	31.81
3	III	22	50
4	IV	5	11.36
JUMLAH		44	100

Sumber : LAKIP Dinas Perhubungan Kab. Bulungan Tahun 2016

Dari tabel 4.6 tentang Pegawai Negeri Sipil menurut pangkat dan golongan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan yang dominan adalah golongan III sebanyak 22 Orang dengan persentase 50 %, golongan II sebanyak 14 orang dengan persentase 31,81 %, Golongan 4 sebanyak 5 orang dengan persentase 11,36 % dan golongan I sebanyak 3 orang dengan persentase 6,81 %. Dari hasil tersebut dapat di akumulasikan bahwa di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan pangkat/golongan III yang terbanyak 50 %, setengah dari golongan yang lain.

B. Hasil dan Pembahasan

1. Proses Pemberian Pelayanan Perijinan Trayek Angkutan

Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan pada intinya adalah dalam rangka menanggapi kewenangan yang dilimpahkan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara khususnya di bidang Perhubungan. Dalam rangka pengelolaan segala hal yang terkait dengan Perhubungan di daerah, Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan berusaha untuk melaksanakan dengan sebaik-baiknya. Berkaitan pula dengan upaya untuk melakukan pelayanan terhadap perizinan trayek angkutan. Pemberian Surat Izin Trayek yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan secara hukum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 09 Tahun 2013 tentang Perizinan Angkutan di wilayah Kabupaten Bulungan. Surat Perizinan Trayek yang dimaksud adalah terdiri dari : Surat Izin Trayek Dalam Kota (Trayek A), adalah surat izin trayek yang dikeluarkan untuk kendaraan yang beroperasi di dalam Kota Tanjung Selor dan sekitarnya. Surat Izin Trayek Luar Kota (Trayek B), adalah surat izin trayek yang dikeluarkan untuk kendaraan yang beroperasi di luar Kota Tanjung Selor dan sekitarnya. Surat Izin Trayek Luar Kota (Trayek C), adalah surat izin trayek yang dikeluarkan untuk kendaraan yang beroperasi di luar Kota Tanjung Selor yaitu di Kecamatan Tanjung Palas. Sebagaimana diketahui 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. Ditetapkannya trayek adalah dalam rangka menjamin kejelasan, keamanan dan kepastian pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat Kabupaten Bulungan. Hal itu dilakukan dengan prinsip-prinsip

efektivitas pelayanan publik, yakni dalam rangka mempercepat akses masyarakat dalam menjalankan kegiatan sehari-hari maupun untuk mendukung proses pembangunan daerah pada umumnya. Kualitas pemberian Surat Izin Trayek yang diterbitkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan selama ini berjalan lancar. Walaupun begitu ada pula sebagian besar masyarakat yang merasakan pemberian izin yang masih sulit dan berbelit-belit karena terdapat benturan-benturan dengan kepentingan pihak lain atau terbatasnya penyediaan trayek berkaitan dengan analisis keberadaan pengguna jasa angkutan. Namun demikian, ada pula masyarakat yang merasakan bahwa pelayanan perizinan trayek yang ada sekarang di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan sudah sesuai dengan prinsip pelayanan publik. Dengan kata lain, pelayanan perizinan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Pengurusan surat izin trayek dari tahun ke tahun bisa dikatakan mengalami peningkatan. Itu disebabkan karena para investor menilai ada prospek yang bagus dalam melakukan usaha jasa angkutan. Sebab masyarakat di Kabupaten Bulungan sendiri terlihat mempunyai semangat yang tinggi untuk mengembangkan usahanya secara ekonomis. Di sisi lain, mobilitas masyarakat yang cukup tinggi juga amat mempengaruhi prospek usaha jasa angkutan ini. Meskipun begitu pemerintah Kabupaten Bulungan sendiri melalui Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan tidak cepat puas dengan apa yang telah dilakukan selama ini. Salah satu wujudnya adalah dengan melakukan peningkatan terus menerus pelayanan perizinan dengan prinsip kesederhanaan, satu atap dan tidak terlalu berorientasi pada birokrasi, melainkan berorientasi pada misi pemerintahan sendiri. Adapun Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan akan memberikan pelayanan perizinan Surat Izin Trayek ini kepada pihak-pihak sebagai berikut :

- a. Badan usaha atau perseroan terbatas
- b. Perseroan komanditer atau perseroan lainnya
- c. Badan usaha milik Negara atau Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun
- d. Persekutuan
- e. Perkumpulan
- f. Firma dan kongsi
- g. Koperasi dan yayasan
- h. Bentuk usaha tetap
- i. Bentuk usaha lainnya

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu, dan diperjelas oleh salinan lampiran Surat Keputusan Bupati Bulungan Nomor 503 Tahun 2003 tentang penetapan trayek dalam penyelenggaraan angkutan orang dan barang dijalan dalam Daerah Kabupaten Bulungan, maka setiap diterbitkan izin trayek pada badan usaha yang mengajukan permohonan izin trayek akan dikenakan retribusi dan masa berlakunya izin trayek tersebut dalam jangka waktu lima tahun dan wajib didaftar ulang setahun sekali. Besarnya retribusi dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 4.7
Besarnya Retribusi Izin Trayek di Kabupaten Bulungan Tahun 2016

No.	Jenis Angkutan	Kapasitas Tempat Duduk	Tarif
1.	Mobil penumpang	s/d 8 orang	Rp.175.000 per unit per 5 tahun
2.	Mobil bus	s/d 15 orang	Rp.125.000 per unit per 5 tahun
3.	Mobil bus	s/d 25 orang	Rp.150.000 per unit per 5 tahun
4.	Mobil bus	Di atas 25 orang	Rp.160.000 per unit per 5 tahun

Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan Tahun 2016

Berdasarkan tabel 4.7 tentang besarnya retibusi izin trayek di Kabupaten Bulungan, maka melihat hasil penelitian bahwa untuk sekarang ini Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan masih mengeluarkan surat izin trayek untuk mobil penumpang yang kapasitas tempat duduknya sampai dengan 8 orang, terkait dengan mobil bus belum ada karena di wilayah Kabupaten Bulungan belum ada Bus yang beroperasi.

2. Prosedur Pemberian Perizinan Trayek Angkutan

Persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon izin trayek dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan nomor 09 tahun 2013 tentang perizinan angkutan dalam pasal 6 ayat 1 adalah dengan mengajukan Permohonan Surat Izin Trayek dengan melampirkan materai cukup serta melunasi biaya-biaya yang telah ditentukan dalam Peraturan Daerah kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan. Surat permohonan itu sendiri akan diproses dalam waktu yang singkat dengan adanya penelahaan mengenai kejelasan dan ketepatan dari izin usaha jasa itu sendiri. Adapun surat permohonan izin itu sendiri harus dilampiri :

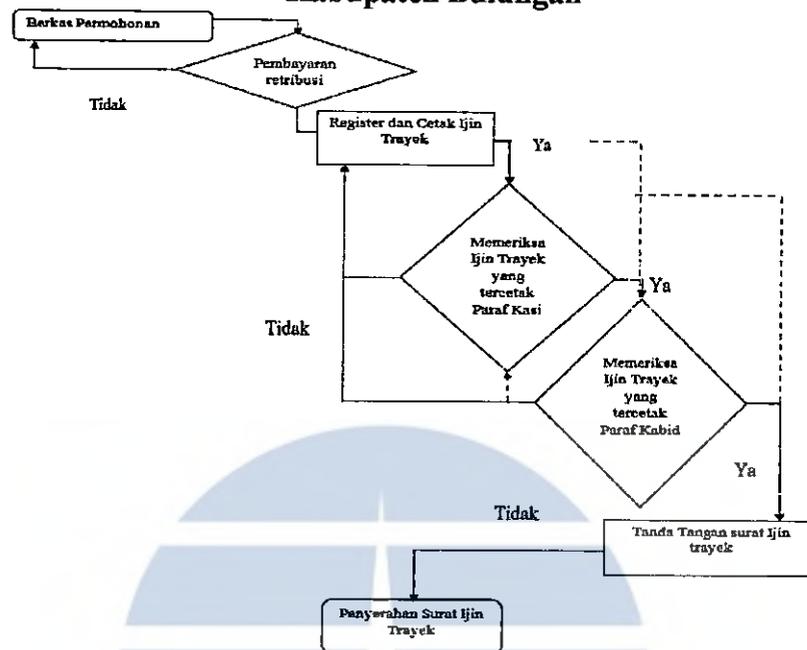
- a. Foto copy KTP Pemohon;
- b. Foto copy surat izin usaha angkutan;
- c. Foto copy STNK untuk setiap kendaraan yang dioperasikan;
- d. Foto copy bukti uji setiap kendaraan yang dioperasikan.

Dari rata-rata yang dikumpulkan di lapangan dapat dikemukakan bahwa sesuai dengan ketentuan peraturan pemerintah daerah Kabupaten Bulungan nomor 09 tahun 2013, prosedur untuk mengurus surat izin trayek di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut :

- a. Menerima surat permohonan dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan pembuatan ijin trayek (kartu pengawas), selanjutnya pemohon melakukan pembayaran retribusi;
- b. Menerima pembayaran retribusi dan menyerahkan salah satu salinan bukti setor retribusi pembayaran kepada pemohon dengan kelengkapan berkas permohonan dan bukti lunas retribusi ijin;
- c. Meregister dan mencetak ijin trayek (kartu pengawas) dengan kelengkapan berkas permohonan yang telah diverifikasi;
- d. Memeriksa kartu pengawas yang telah dicetak berdasarkan kelengkapan berkas permohonan, jika sesuai maka seksi angkutan paraf arsip kartu pengawas dengan kelengkapan berkas permohonan, bukti lunas retribusi, kartu pengawas arsip dan asli;
- e. Memeriksa kartu pengawas yang telah dicetak berdasarkan kelengkapan berkas permohonan, jika sesuai maka Kepala Bidang paraf arsip kartu pengawas, dengan kelengkapan berkas pemohon, arsip kartu di paraf Kasi dan kartu pengawas asli tercetak;
- f. Menandatangani ijin trayek (kartu pengawas) arsip dan asli, dengan kelengkapan berkas pemohon, arsip ijin telah diparaf Kasi dan Kabid, ijin asli tercetak;
- g. Stempel kartu pengawas, mengarsipkan berkas dan menyerahkan kartu pengawa baru kepada pemohon, dengan kelengkapan surat ijin trayek (kartu pengawas), asli sudah di tandatangani dan di stempel.

Sehingga alur ataupun prosedur dari mekanisme pengurusan Surat Ijin Trayek di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan itu jika digambarkan dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 4.3
Prosedur Pengurusan Ijin Trayek Angkutan di Dinas Perhubungan
Kabupaten Bulungan



Sumber : SOP Pembuatan Ijin Trayek (Kartu Pengawas) Kab.Bulungan Tahun 2017

Dari gambar 4.3 Prosedur pengurusan ijin trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan dapat di jelaskan bahwa *front office* menerima surat permohonan dan kelengkapan berkas permohonan pembuatan ijin trayek sesuai dengan kelengkapan atau syarat-syarat yang diperlukan dalam waktu 10 menit dengan *output* berkas tersusun dan tercatat diserahkan ke bendahara penerima untuk dilakukan pembayaran, setelah itu di kembalikan ke *front office* dengan berkas permohonan dan bukti lunas retribusi ijin dalam waktu 20 menit *output* tanda bukti pembayaran retribusi, apabila sudah selesai dilakukan pembayaran dan berkas lengkap maka dilakukan verifikasi lengkap permohonan dalam waktu 60 menit dengan *output* kartu pengawas asli dan arsip, setelah dilakukan verifikasi maka kartu pengawasan dapat dicetak dan diperiksa apabila sudah lengkap namun apabila ada kesalahan akan dilakukan verifikasi ulang,

selanjutnya setelah kartu pengawasan dicetak kartu pengawasan di paraf oleh Kasi dalam waktu 20 menit dengan output kartu pengawas paraf Kasi apabila Kasi berhalangan maka ijin trayek langsung dikoreksi dan diparaf Kabid kemudian diteruskan ke Kabid untuk dilakukan paraf apabila Kabid berhalangan maka Kasi dapat langsung menghadap Kadis jika sudah tidak terjadi kesalahan dan diteruskan ke Kepala Dinas untuk dilakukan penandatanganan dalam waktu 1 – 3 hari output kartu pengawasan sudah selesai ditandatangani, setelah ditandatangani maka kartu pengawasan selesai lakukan stempel dan serahkan ke yang bersangkutan dengan waktu 30 menit dengan output tanda terima ijin trayek.

3. Analisis Hasil Penelitian

Dinas Perhubungan sebagai instansi pemerintah yang senantiasa memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat khususnya di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan. Kualitas pelayanan publik bidang perijinan trayek angkutan diketahui dari lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*empathy*). Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, Dinas Perhubungan berusaha memberikan pelayanan melalui dimensi - dimensi sebagai berikut :

a. Bukti Fisik (*tangibles*)

Kualitas pelayanan akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada dan kebersihan kantor, sehingga kenyamanan masyarakat akan langsung terasa.

Seperti yang terlihat di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan yaitu pada pelayanan perijinan trayek angkutan berdasarkan hasil pengamatan/observasi dari peneliti bahwa masih banyak terdapat kekurangan di dalam ruang pelayanan perijinan trayek angkutan tersebut. Dimana kursi ruang tunggu masih terlihat sedikit dan meja untuk menulis belum disiapkan oleh pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan. Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan pada dimensi *tangibles* (bukti langsung), berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Angkutan beliau mengatakan bahwa :

“ Diperlukan adanya penambahan atau pengadaan meja dan kursi, penataan ruang tunggu yang lebih baik, menjaga kebersihan kantor, dilakukan pengadaan alat pendingin ruangan (*air conditioner*), penyediaan tempat sampah, memberikan larangan untuk tidak merokok dalam ruangan, terlebih khusus kepada para aparat kantor Dinas Perhubungan, penataan atau pengadaan papan informasi/brosur/ leaflet yang dapat membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi perijinan trayek angkutan di kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan”

Dimensi bukti Fisik (*tangible*) di Bagian perijinan trayek angkutan Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, yaitu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu dimensi yang diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan memiliki luas ruang 4 x 4 m² untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 5 orang. Ruangan

pelayanan terdapat meja - meja pelayanan, meja kerja, alat pengujian kendaraan berjumlah 1 set dan kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan.

Hasil wawancara tentang sarana ruang tunggu pelayanan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan dengan masyarakat yang sedang membuat surat Perijinan Trayek angkutan untuk mengurus surat perijinan trayek mengatakan bahwa :

“Masih kurang meja dan loket pendaftaran tidak berfungsi, seharusnya disediakan meja sehingga kalau untuk menulis itu ada mejanya, Kursinya juga kurang seperti tadi banyak antrian sampai ada yang nunggu di luar”.

Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan Perijinan trayek angkutan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan beliau mengatakan bahwa :

“Kalau untuk sarana prasarana anda juga bisa melihat sendiri disini, menurut saya sarana prasarananya belum memadai dapat dilihat dari kursi di ruang tunggu ini masih sangat minim dan ruangan yang sangat terbatas. Kami sudah mengusahakan pengadaan barang namun sampai saat ini belum terealisasi”.

Mengenai kelengkapan peralatan serta sarana ruang tunggu belum lengkap khususnya untuk kursi dan meja untuk menunggu, sarana informasi seperti brosur dan pamflet belum tersedia. Fasilitas penunjang seperti mesin foto copy belum tersedia dan penggunaan genset saat listrik mati belum dioptimalkan, serta loket yang tersedia tidak difungsikan karena tidak ada meja dan belum ada AC di dalam ruangan menyebabkan petugas kepanasan sehingga loket tersebut tidak di fungsikan. Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih

sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia, loket tidak difungsikan. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Kantor Dinas Perhubungan khususnya bagian pelayanan perijinan trayek angkutan meningkatkan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan perijinan trayek angkutan. Jadi sesuai dengan hasil penelitian hal tersebut belum sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

b. Kehandalan (*reliability*)

Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kurangnya jumlah pegawai mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang pegawai menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Di samping kuantitas pegawai yang kurang, kualitas dari pegawai yang ada pun masih rendah. Menghadapi masalah ini, diperlukan adanya penambahan jumlah pegawai serta peningkatan kualitas pegawai seperti keilmuan atau wawasan serta

keaktivitas pegawai melalui peningkatan pendidikan atau pelatihan baik formal maupun nonformal yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam dimensi keandalan (*reliability*) di Bagian Perijinan Trayek angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan adalah Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan suatu Kantor Instansi Pemerintah pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan.

Dari hasil penelitian dan observasi terungkap bahwa masyarakat yang mengurus perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan perijinan trayek angkutan. Dalam dimensi *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat/pengurus ijin trayek angkutan, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan seperti yang disampaikan oleh masyarakat yang mengurus ijin trayek bahwa :

“Prosedurnya mudah, saya cuma serahkan syarat-syarat ke petugasnya dan mengikuti instruksi yang diberikan petugas dalam pembuatan perijinan trayek angkutan, sehingga pelayanannya jadi cepat.”

Dari hasil wawancara dari masyarakat mengenai kecepatan petugas dalam melayani masyarakat di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, untuk itu peneliti mewancarai Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan yang mengemukakan sebagai berikut :

“Terkait dengan pelayanan publik bidang perijinan trayek angkutan saya rasa cukup mudah asal masyarakat membawa syarat-syarat yang dibutuhkan saat akan melaksanakan pelayanan. Naman masih ada juga masyarakat yang belum paham dengan prosedurnya sehingga masih banyak yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga masyarakat harus melengkapi syaratnya kembali.”

Hal itu dipertegas lagi dengan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Angkutan yang menyatakan bahwa :

“Waktu yang ditetapkan, yaitu untuk pemeriksaan kelengkapan berkas diperlukan waktu 10 menit, berkas permohonan dan bukti lunas retribusi ijin 20 menit, Verifikasi permohonan 60 menit, cetak kartu pengawasan 15 menit, Paraf kasi 20 menit, penandatanganan surat ijin trayek angkutan 1 s/d 3 hari, kemudian penyerahan kartu pengawasan 30 menit. Dan pelayanan yang sifatnya rekomendatif dan legalisasi langsung dapat ditunggu hari itu juga, misalnya legalisasi kartu pengawasan dan perpanjangan ijin trayek angkutan.”

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi tersebut dapat dinyatakan bahwa prosedur pembuatan perijinan trayek angkutan sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap. Dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian, serta ketidakmauan dari para pemohon untuk secepatnya melengkapi berkas – berkas mereka sesuai dengan yang dipersyaratkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan.

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu kantor pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khususnya dalam setiap pelayanan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Bagian Pelayanan Perijinan Trayek Angkutan adalah Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesiapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terkait daya tanggap petugas pelayanan perijinan trayek angkutan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan peneliti mewawancarai masyarakat yang mengurus surat ijin trayek dia mengatakan bahwa “Sudah baik menurutnya, saya tanya tentang persyaratan sama pegawai dilayani dengan baik.”

Hal ini pertegas dengan pengunjung lainnya yang menyatakan bahwa :

“Pegawai yang melayani saya sudah cukup baik, beliau menanyakan apakah syarat-syarat untuk mengurus perijinan trayek angkutan sudah dibawa semua.”

Dengan keadaan seperti ini dapat terlihat bawah dimensi daya tanggap yang dimiliki petugas pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan Sudah cukup baik dengan adanya saling komunikasi antara petugas dan masyarakat dengan menanyakan kelengkapan berkas yang dibawa

masyarakat. Menanggapi pernyataan diatas peneliti mewawancarai seorang pengunjung lagi, untuk mengetahui daya tanggap pegawai dalam menghadapi kebutuhan masyarakat sebagai berikut :

“Membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa yang harus dilengkapi.”

Dari hasil wawancara dan observasi diatas dapat dikatakan bahwa respon/ daya tanggap yang diberikan oleh Dinas Perhubungan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, mereka membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dan mengurus perijinan trayek dan menjelaskan dengan baik serta mengarahkan mereka.

d. Jaminan (*assurance*)

Demensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

Persyaratan pelayanan umum sebaiknya tidak dibatasi pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan karena tetap belum memperhatikan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, masih ditemukan adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang berkaitan. Kondisi ini membuat masyarakat menganggap bahwa aparat berbelit-belit dan sering tidak

sopan karena membuat masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkasnya.

Diharapkan aparat pemerintah dapat lebih konsisten melaksanakan pelayanan dengan tidak membedakan masyarakat yang dilayani sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diterima. Diharapkan adanya suatu standar layanan yang ditetapkan oleh pemerintah yang mengatur tentang keramahan dan kesopanan para aparat selama melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam dimensi jaminan (*Assurance*) di Bagian Perijinan trayek angkutan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan adalah sebagai kantor yang berwenang menangani masalah transportasi dan ijin trayek angkutan, Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun di luar kantor dan memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan.

Menanggapi masalah keamanan dilingkungan sekitar Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan peneliti mewawancarai salah satu staf Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan sebagai berikut :

“Untuk keamanan saya rasa sudah cukup aman karena diluar sudah disediakan lahan parkir beserta penjaga parkirnya. Dengan demikian masyarakat tidak perlu was-was saat melakukan pelayanan.”

Hal senada juga disampaikan oleh salah satu ibu pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan mengatakan bahwa :

“Untuk keamanan saya dapat mengatakan aman karena belum ada kejadian yang tidak baik ataupun kriminal di sini seperti pencurian, ini berarti kan kondisi aman, selain itu kita di sini juga ada pengamanan dari Linmas”

Tanggapan masyarakat yang mengatakan bahwa tingkat keamanan pelayanan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan adalah aman dapat dilihat dari tanggapan seorang yang sedang melakukan pengurusan surat ijin trayek dia mengemukakan bahwa “Ya cukup aman karena sudah ada tukang parkir untuk menjaga kendaraan yang dibawa sehingga tidak khawatir lagi.”

Hal ini dipertegas dengan pernyataan salah satu bapak yang mengurus juga surat perijinan trayek mengatakan bahwa :

“Menurut saya lingkungan diruang pelayanan, perlu diberikan petugas jaga selain untuk keamanan juga bisa memberikan informasi terkait pelayanan.”

Dari wawancara di atas dan dari hasil observasi untuk masalah jaminan khususnya keamanan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan sudah cukup baik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir.

Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap pemohon perijinan trayek angkutan dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas. Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas pelayanan di perijinan trayek angkutan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat pihak dari Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan akan segera menindak lanjuti. Bagian Pelayanan perijinan trayek angkutan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan telah berupaya maksimal untuk melaksanakan

tugas dengan baik selama proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat maka pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan akan segera menindak lanjuti. Hal tersebut sesuai dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan UU No. 25 tentang Standar Pelayanan yang salah satunya Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Penyelenggaraan pelayanan di Bagian Pelayanan Perijinan Trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan dilakukan dengan mengusahakan agar dapat terselenggara secara efektif dan efisien. Oleh karena itu baik masyarakat yang menerima layanan maupun petugas yang memberikan pelayanan harus memahami prosedur yang berlaku. Masyarakat harus dapat memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan seperti yang dikemukakan oleh Moenir (2008:204), bahwa “pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani tetapi juga pihak yang dilayani”.

e. Empati (*empathy*)

Proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur. Oleh karena itu aparatur yang bertugas harus memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma-norma, jangan menakut nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari masyarakat. Diharapkan bagi para aparat pemerintah khususnya Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan untuk dapat lebih meningkatkan keramahan dan kualitas dalam melayani masyarakat dalam berbagai kepengurusan, sehingga

bisa terjalin hubungan yang baik antara aparat pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan perijinan trayek angkutan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam dimensi empati (*empaty*) di Bagian Pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan bahwa Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayan publik. Untuk itu peneliti mewawancarai pengunjung yang akan mengurus surat ijin trayek, terkait dengan sikap empati atau kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan, beliau memberikan masukan yaitu:

“Menerangkan dengan sejelas-jelasnya agar pelayanan bisa diterima dengan baik oleh masyarakat dan menerima kritik mapun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Staf Petugas Pelayanan Perijinan sebagai berikut :

“Sebagai Abdi Negara, ya kita mau tidak mau kita harus siap dalam melayani dan juga membantu masyarakat seperti menjelaskan apa saja yang harus dipenuhi dalam pembuatan Surat Ijin Trayek, perpanjangan kartu pengawasan, Uji Kir Angkutan, dll, jadi pegawai disini tidak ada yang tidak siap.”

Untuk mengetahui kesediaan pegawai dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan peneliti melakukan wawancara dengan Ibu yang sementara mengurus perijinan trayek angkutan beliau mengatakan bahwa “Kesediaan petugas dalam melayani menurut saya sudah cukup baik” Berdasarkan hasil penelitian dan observasi serta dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani

masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

2. Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya, yang antara lain sebagai berikut :

1. Sarana dan prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan dengan sarana ruang tunggu/tamu serta belum ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan perijinan trayek angkutan. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, kurang tersedianya tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis pengunjung, AC belum ada terpasang, dan tempat sampah tidak ada di ruang tunggu serta kebersihan kantor belum diperhatikan, tempat penyusunan arsip-arsip belum tertata rapi karena kurangnya tempat untuk menyusun.

2. Sumber Daya Aparatur

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Jumlah pegawai yang ada di seksi Angkutan ada 5 orang, terdiri dari 1 orang Kepala Seksi, 2 orang operator komputer dan 2 orang staf pelayanan. Namun demikian yang ada saat ini cuma 3 pegawai pelayanan ini dikarenakan 1 orang operator komputer di perbantukan ke bidang lain, 1 orang staf pelayanan mengikuti diklat pengujian yang diselenggarakan Kementerian Perhubungan. Dengan keterbatasan jumlah pegawai di bagian perijinan trayek angkutan, sehingga dapat menghambat kerja pelayanan publik kepada masyarakat dikarenakan pegawai harus merangkap pekerjaan.

3. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, relasi antara aparat Pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat Pemerintah sendiri.

3. Upaya untuk Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan

Adanya permasalahan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perijinan trayek angkutan seperti yang telah disebutkan di atas, penulis berusaha untuk memberikan upaya untuk mengatasinya sebagai berikut :

1. Perlu penambahan sarana dan prasarana didalam ruangan yang digunakan untuk pelayanan perijinan trayek angkutan seperti meja, kursi, AC, tempat sampah, dan toilet untuk memberikan kenyamanan bagi para pengunjung yang akan mengurus perijinan trayek angkutan, dan fasilitas yang ada difungsikan dengan baik sesuai dengan peruntukannya, serta mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan publik perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan.
2. Berdasarkan Sumber Daya Aparatur yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan secara khusus yang menangani bidang perijinan trayek angkutan maka harus dilakukan penambahan pegawai yang sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki untuk melayani masyarakat, dan diperlukan peningkatan kompetensi pegawai dengan mengikutkan diklat-diklat teknis yang di selenggarakan oleh Kementerian Perhubungan guna menambah ilmu dan menerapkan dalam melayani masyarakat serta dapat Meningkatkan profesionalisme masing-masing pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan Secara Khusus bagi pelayan perijinan trayek angkutan. Mengadakan program penyuluhan/sosialisasi kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan perijinan trayek angkutan dan memberikan pelayanan secara transparan serta menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik Perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan pada umumnya mendapat respon positif dari masyarakat luas hal ini di dukung oleh data lapangan, dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, hanya ada 1 (satu) dimensi yakni dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) yang di pandang belum memadai. Dari kelima dimensi tersebut ditunjukkan dengan hasil sebagai berikut :

1. a. Dari dimensi bukti fisik (*tangible*) Kantor Dinas Perhubungan dalam hal ini tempat pengurusan ijin trayek angkutan belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Dari dimensi kehandalan (*reliability*), dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat yang mengurus perijinan trayek angkutan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan perijinan trayek angkutan Dinas Perhubungan;
- c. Dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi;

- d. Dari dimensi jaminan (*Assurance*) khususnya keamanan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat;
 - e. Dari dimensi empati (*empathy*), yang diberikan pihak pelayan perijinan trayek angkutan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.
2. Adapun mengenai kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perijinan trayek angkutan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut:
- a. Sarana dan prasarana
Keadaan sarana dan prasarana dalam hal penyelenggaraan pelayanan perijinan trayek angkutan belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan.
 - b. Sumber Daya Aparatur
Jumlah pegawai di bagian pelayanan umum sangat terbatas sehingga dapat menghambat kerja pelayanan kepada masyarakat dikarenakan pegawai harus merangkap pekerjaan.
 - c. Kesadaran Masyarakat
Perlunya kesadaran masyarakat untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan perijinan trayek angkutan di kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, dan saling mendukung agar dapat tercapai tujuan yang diharapkan.

3. Upaya untuk mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perijinan trayek angkutan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan yaitu :
 1. Perlu penambahan sarana dan prasarana didalam ruangan yang digunakan untuk pelayanan perijinan trayek angkutan untuk memberikan kenyamanan bagi para pengunjung yang akan mengurus perijinan trayek angkutan.
 2. Berdasarkan Sumber Daya Aparatur yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan secara khusus yang menangani bidang perijinan trayek angkutan maka harus dilakukan penambahan pegawai yang sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki untuk melayani masyarakat.
 3. Mengadakan program penyuluhan/sosialisasi kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan perijinan trayek angkutan dan memberikan pelayanan secara transparan serta menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Praktis
 - a. Kantor Dinas Perhubungan secara khusus yang menangani perijinan trayek angkutan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang

dianggap kurang memuaskan dalam proses pelayanan yaitu dimensi fasilitas fisik (*tangible*) agar masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat melaksanakan pelayanan.

- b. Mengadakan program penyuluhan/sosialisasi kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan.
- c. Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat, pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami, maksudnya bahwa Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan dan mencegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait, Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
- d. Memberikan pelayanan yang terbuka terhadap masyarakat baik biaya pelayanan dan prosedur pelayanannya, Maksudnya bahwa segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka

kepada masyarakat, diminta maupun tidak diminta, adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, memperoleh pelayanan yang sewajarnya tanpa sindiran yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan dinas atau untuk kesejahteraan, mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, pelayanan yang jujur dan terus terang serta biaya harus terperinci dengan jelas dan di tempelkan di loket pembayaran yang tersedia.

2. Teoritis

Kepada peneliti lain yang tertarik terhadap masalah Kualitas pelayanan publik dapat menggunakan metode Servqual untuk meneliti pelayanan publik lainnya seperti pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan jasa transportasi. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan menggunakan variable lain di luar variable kualitas pelayanan (*Tangible, Realiability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan dengan menambah jumlah responden/sampel, sehingga hasil penelitian benar-benar dapat di generalisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainur, Ahmad dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press
- Anderson, JE. 1979. *Public Policy Making*. New York: Holt, Rinehart and Wiston
- Abdul Wahab, S. 1990. *Analisis Kebijakan Negara*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. 1997. *Analisis Kebujaksanaan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara
- _____. 1998 *Reformasi Pelayanan Publik Menuju Sistem Pelayanan Yang Repinsif dan Berkualitas*. Malang: PPS Unibraw
- Colvin, Rodderick A. 2000. Improving State Policies Prohibiting Public Employment Discrimination Based on Sexual Orientation. *Journal Review of Public Personnel Administration*. Vol. P.5.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dunn, William. 1981. *Public Policy Analysis: An Introduction*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prectice-Hall, Inc.
- Faisal, Sanapiah. 1990. *Penelitian Sederhana*. Malang: Yayasan Asih Asah Asuh (YA3).
- Grindle, M.S. 1980. *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton: Princeton University Press.
- Hasibuan, Melayu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hidayat. S. 2000. *Refleksi Realitas Otonomi Daerah dan tantangan ke Depan*. Jakarta: Pustaka Quantum.
- Islamy, M. Irfan. 1997. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Ed. 2 Cet. 6. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jones, C.O. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik*. Terj. Ricky Istamto. Jakarta PT Raja Grafindo Persada.
- Koentjaraningrat. 1985. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat* Jakarta Gramedia Pustaka Utama.
- Kamarudin. 1983. *Ensiklopedia Management*. Bandung: Alumi.
- Martani dan Lubis. 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Bandung:

Jakarta: Rajawali Pers

Santoso, A. 1988. "Analisis Kebijakan Publik". *Jurnal Ilmu Sosial* 3, Kerjasama AIPI dan LIPI. Jakarta: PT Gramedia

Singarimbun, M. Et al. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES

Smith, B. C. 1985. *Decentralization: The Territorial Dimension of the State* Winchester, Massachusetts: Allen & Unwin, Inc.

Starauus and Corbin. 1990. *Bassic of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Technique*. Newbury Park. Sage Publications London.

Saragih, Ferdinand D. 2006. Menciptakan Pelayanan Publik yang Prima Melalui Metode Benchmarking Praktis. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol.14, No.3 (September).

Sutrisno,Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

Tjiptono, Fandy. 2008. *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

The Liang Gie. 1986. *Etika Administrasi Pemerintahan*. Karunika. Universitas Terbuka.

Zauhar, Soesilo. 2001. Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangna Awal. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*, Vol.1, No.2 (Maret).

Zeithaml, 1988. Consumer Perceptions of price, Quality, and Value: A Mean-End Model & Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, Vol.52.

Peraturan Perundang-Undangan

Republik Indonesia. *Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*

Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*

Republik Indonesia. *Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM. 35 Tahun 2003 Tentang *Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum*. Jakarta.

Surat Keputusan Menpan No. 81/1993 tentang *Pelayanan Prima*. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Surat Keputusan Menpan Nomor 25/KEP/M.PAN/4/2002 tentang *Pedoman Pengembangan Budaya Kerja*. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 4 Tahun 2002 tentang *Retribusi Izin Penyelenggaraan dan Pengujian Kendaraan Bermotor Darat, Laut dan Sungai*. Tanjung Selor

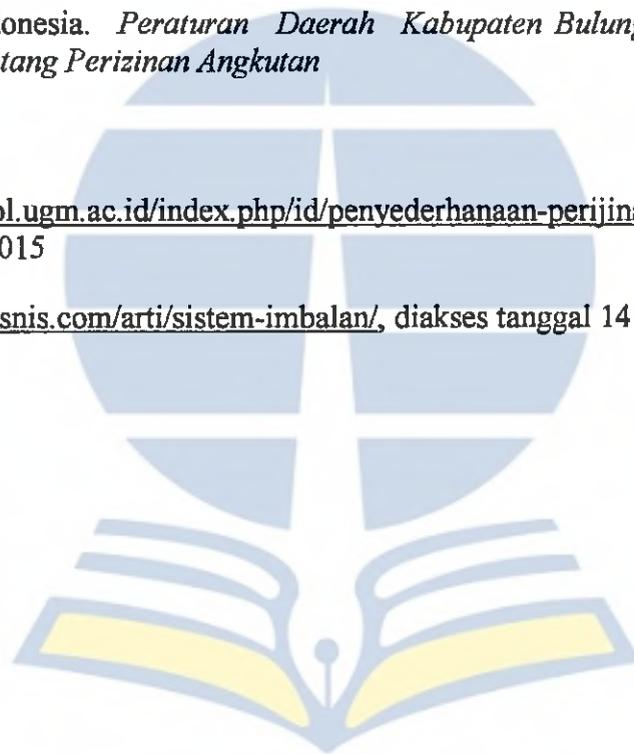
Surat Keputusan Bupati Bulungan Nomor 503 Tahun 2003 tentang *Penetapan Trayek dalam Penyelenggaraan Angkutan Orang dan Barang di Jalan dalam Daerah Kabupaten Bulungan*. Tanjung Selor.

Republik Indonesia. *Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 9 Tahun 2013 Tentang Perizinan Angkutan*

Website

<http://igi.fisipol.ugm.ac.id/index.php/id/penyederhanaan-perijinan>, diakses tanggal 10 Oktober 2015

<http://kamusbisnis.com/arti/sistem-imbalan/>, diakses tanggal 14 Februari 2016



PEDOMAN OBSERVASI

LOKASI

**: KANTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN
BULUNGAN**

VARIABEL PENELITIAN	DIMENSI - DIMENSI	UNSUR YANG DITELITI	YA/TIDAK	KETERANGAN
Kualitas Pelayanan Publik	1. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	a. Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan	YA	Ruang Pelayanan tampak bersih setiap hari dan cukup nyaman suasana di ruang tunggu.
		b. Kelengkapan fungsi fasilitas dalam ruang pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan	TIDAK	Fasilitas yang ada di ruang pelayanan belum cukup lengkap, ini dapat dilihat dari kursi tempat menunggu masih kurang, belum ada AC, serta tergabung dalam tempat pengujian kendaraan.
		c. Kerapian dan kelengkapan atribut petugas pelayanan	YA	Pegawai selalu menggunakan pakaian seragam sesuai yang ditentukan setiap harinya dan lengkap dengan atribut seperti papan nama, <i>id card</i> dan lambang pemda serta dishub.
	2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	a. Pelayanan oleh Pegawai yang cepat;	YA	Pelayanan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sudah cukup cepat.

		b. Kemampuan pegawai untuk cepat tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat.	YA	Pegawai melakukan konsultasi kepada pejabat yang lebih tinggi ketika pegawai tidak mampu menyelesaikan sendiri kemudian memberikan arahan dan masukan mengenai prosedur dan syaratnya.
	3. Daya Tanggap (<i>Responsivens</i>)	<p>a. Kemampuan petugas yang membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan;</p> <p>b. Kesiadaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat.</p>	<p>YA</p> <p>TIDAK</p>	<p>Pegawai memberikan informasi yang ditanyakan oleh masyarakat.</p> <p>Tidak tersedianya sarana yang digunakan untuk menampung aspirasi dari masyarakat di ruang pelayanan, masukan dan kritikan dari masyarakat melalui <i>website</i> Dishub Kab. Bulungan.</p>
	4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Kondisi lingkungan yang aman bagi masyarakat selama di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan;	YA	Tersedianya petugas parkir yang berjaga di parkiran, namun belum ada keamanan yang berjaga di ruang pelayanan.

		<p>b. Kemampuan pelayanan dari pegawai dalam bersikap sopan kepada masyarakat;</p> <p>c. Penguasaan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan, informasi, dan kebutuhan berkaitan dengan pelayanan yang disediakan.</p>	<p>YA</p> <p>YA</p>	<p>Pegawai bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p> <p>Pegawai mampu memberikan informasi seperti syarat dan prosedur kepada masyarakat yang bertanya mengenai prosedur pembuatan perijinan trayek angkutan.</p>
	5. Empati (<i>Empaty</i>)	<p>a. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan;</p> <p>b. Kepedulian oleh pelayanan pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat.</p>	<p>YA</p> <p>YA</p>	<p>Kepedulian pegawai ketika masyarakat yang ingin memfotocopy, mengeprint, meminta ttd, di tunjukan tempatnya.</p> <p>Kepedulian pegawai dalam memberikan informasi yang baik, terlihat dari pegawai yang memberikan informasi kepada masyarakat yang kesulitan.</p>

11. Bagaimana tindakan bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan ? (Empaty)
12. Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan ? (Empaty)
13. Apa saja keluhan atau masukan dari masyarakat yang telah di tindak lanjuti ? (Empaty)
14. Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan perijinan trayek angkutan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan? (Empaty)

Petugas pelayanan Perijinan Trayek Angkutan di Dinas Perhubungan

Kabupaten Bulungan :

1. Apakah sarana prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan ? (Bukti langsung)
2. Produk apa saja yang di layani dalam pengurusan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan? (Keandalan)
3. Berapa banyak petugas pelayanan perijinan trayek angkutan yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan ? (Keandalan)
4. Bagaimana tindakan Bapak / Ibu bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan ? (Keandalan)
5. Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat ? (Keandalan)

6. Apakah waktu penyelesaian pelayanan perijinan trayek angkutan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan ?
(Keandalan)
7. Bagaimana pembagian tugas di Bagian Pelayanan Perijinan Trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan? (Daya Tanggap)
8. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan publik perijinan trayek angkutan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan? (Daya Tanggap)
9. Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
(Jaminan)
10. Bagaimana cara petugas dalam memberikan pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan ? (Jaminan)
11. Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ada ? (Jaminan)
12. Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan apakah telah memberikan rasa aman bagi masyarakat ?
(Jaminan)
13. Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan? (Jaminan)
14. Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan ? (Empaty)
15. Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat, prosedur dalam pelayanan?
(Empaty).

11. Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan perijinan trayek angkutan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan ?

(Empaty)



TRANSKRIP WAWANCARA

INFORMAN KUNCI

Informan Penelitian	:	Kepala Bidang Perhubungan Darat dan Kepala Seksi Angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan (Bapak Mulyono, SE dan Bapak Wartono, ST)
Tempat	:	Ruang Kerja Bidang Perhubungan Darat Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan
Hari dan Tanggal	:	Rabu, 26 Juli 2017
Waktu	:	09.00 WITE
Peneliti	:	Bagaimana Prosedur pelayanan publik perijinan trayek angkutan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Terkait dengan prosedur pelayanan public perijinan trayek angkutan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan , saya rasa cukup mudah asal masyarakat datang dengan membawa syarat-syarat yang dibutuhkan saat akan melaksanakan pelayanan. Namun masih ada juga masyarakat yang belum paham dengan prosedurnya sehingga masih banyak yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga masyarakat harus melengkapai syaratnya kembali.
Peneliti	:	Berapa jumlah pegawai yang bekerja di bagian pelayanan perijinan trayek angkutan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Jumlah Pegawai yang ada di seksi angkutan ini ada 5 (lima) orang, terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator computer, dan 2 orang staf pelayanan, namun demikian yang ada saat ini Cuma 3 pegawai pelayanan ini dikarenakan 1 orang operator computer diperbantuakn kebidang lain dan 1 orang staf tersebut mengikuti diklat pengujian kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh Kementerian Perhubungan di Bali.
Peneliti	:	Apa saja produk pelayanan public bidang perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Yang berupa dokumen perijinan trayek angkutan : Kartu Pengawas dan Ijin Trayek, Buku Kier Kendaraan, berupa permohonan baru, permohonan perpanjangan dan legalisir.
Peneliti	:	Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Waktu penyelesaian terhadap dokumen perijinan trayek angkutan yang menjadi tugas pokok dan fungsi Bidang Perhubungan Darat Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan sudah sesuai dengan target waktu yang ditetapkan, yaitu 1 s/d 3 Hari namun yang sifatnya rekomendatif dan legalisasi dapat di tunggu hari itu juga.

Peneliti	:	Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
Informan Penelitian	:	Biaya yang dibebankan kepada masyarakat adalah sebesar Rp. 75.000,- berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Bulungan Nomor : 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan tertentu.
Peneliti	:	Apakah sarana dan prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelayanan public di Pelayanan Perijinan trayek angkutan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Sarana dan prasarana kerja belum mendukung untuk sarana pelayanan public, misalnya ruangan pelayanan belum ber AC, Jumlah Pegawai belum ideal (Masih Kurang) dan Peralatan Komputer dan Printer Belum ada.
Peneliti	:	Kemudahan akses apa saja yang diberikan kepada masyarakat pengurus ijin trayek angkutan?
Informan Penelitian	:	Kemudahan akses yang diberikan kepada para pengurus ijin trayek angkutan adalah sesuai dengan SOP yang ada, pelayanan kepada masyarakat tetap mengacu kepada SOP, namun demikian pelayanan yang bersifat urgent tetap dikedepankan.
Peneliti	:	Bagaimana tindakan bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan?
Informan Penelitian	:	Tindakan kepada masyarakat yang bingung dalam hal pelayanan kami siap membantu dan mencarikan jalan keluarnya, tetapi tetap sesuai dengan peraturan yang berlaku
Peneliti	:	Bagaimana sikap dalam menyikapi saran dan masukan dari masyarakat pengurus ijin trayek angkutan?
Informan Penelitian	:	Sikap terhadap saran dan masukan sepanjang masukan/saran tersebut sesuai dengan aturan yang ada kami terima dengan senang hati, kami terbuka terhadap saran dan masukan.
Peneliti	:	Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan perijinan trayek angkutan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Dalam hal ini keluhan yang bagaimana, kalau keluhannya agar ijin trayek angkutan dapat selesai 1 hari jadi yah nanti dulu jelas kami tidak bisa menerima tapi kalau perpanjangan surat ijin trayek misalnya yah kami layanai sesuai dengan SOP yang ada.
Peneliti	:	Apa saja keluhan atau masukan dari masyarakat yang telah di tindak lanjuti?
Informan Penelitian	:	Salah satu masukan yang sudah ditindak lanjuti adalah permohonan perpanjangan surat ijin trayek angkutan yang urgent/mendadak yang akan segera mengangkut barang-barang sembako dan BBM kedaerah-daerah namun surat yang di kasihkan surat ijin sementara.

Peneliti	:	Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan? Apakah telah memberikan rasa aman bagi masyarakat?
Informan Penelitian	:	Keamanan lingkungan kantor sampai saat ini walaupun situasinya sangat terbatas keamanan sudah cukup memberikan kenyamanan bagi masyarakat, misalnya sudah ada petugas Prkir. Ada barang milik warga yang tertinggal diruangan pasti kami rawat dan kami informasikan melalui kerabat yang dekat dengan mereka.
Peneliti	:	Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan perijinan trayek angkutan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Hambatan yang di temui di seksi angkutan khususnya dalm hal pemberian pelayanan perijinan trayek angkutan adalah kurangnya personil pelayanan sehingga kadang membuat pekerjaan menumpuk dan satu orang harus mengerjakan tugas ganda, minimnya sarana pelayanan, misalnya runagan yang terbatas, tempat duduk dan belum adanya AC/Pendingin ruangan, petugas pengelolaan arsip di bagian pelayanan perijinan trayek angkutan yang belum berpengalaman karena memang bukan bidanya kerana pekerjaan pengarsipan masih diambil dengan tuga yang lainnya, rak arsip yang masih minim sehingga masih banyak arsip yang belum tertata rapi.
Peneliti	:	Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan perijinan trayek angkutan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Upaya yang kami lakukan terkait dengan sarana dan prasarana kami sudah mengajukan pengadaan seperti rak arsip, AC,Kursi diruang tunggu serta Komputer,laptop dan printer namun belum terealisasi sampai sekarang karena minimnya anggaran.

TRANSKRIP WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 1

Informan Penelitian	:	Petugas Pelayanan Perijinan Trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan (Bapak Mulyono)
Tempat	:	Ruang Pengujian Kendaraan Bermotor Kantor Dishub Kabupaten Bulungan
Hari dan Tanggal	:	Kamis, 27 Juli 2017
Waktu	:	11.00 WITE
Peneliti	:	Produk apa saja yang dilayani dalam pengurusan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan
Informan Penelitian	:	Produk yang dilayani berupa pembuatan surat ijin trayek angkutan seperti pembuatan baru kartu pengawasan, surat ijin trayek, uji kier Kendaraan bermotor serta perpanjangan kartu pengawasan surat ijin trayek angkutan.
Peneliti	:	Berapa banyak petugas pelayanan perijinan trayek angkutan yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Ada 5 Orang
Peneliti	:	Bagaimana pembagian tugas di bagian pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Operator Komputer 2 orang dan layanan langsung 2 orang
Peneliti	:	Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Saya rasa waktu penyelesaiannya telah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
Peneliti	:	Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
Informan Penelitian	:	berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Bulungan Nomor : 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan tertentu biaya Cuma 75.00,00 saja.
Peneliti	:	Apakah sarana dan prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan public di bagian perijinan trayek angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Kalau untuk sarana dan prasarana anda juga bisa melihat sendiri disini, menurut sya sarana dan prasarananya belum memadai dapat dilihat dari kursi di ruang tunggu ini masih sangat minim dan ruangan yang sangat terbatas. Kami sudah mengusahakan pengadaan barang namun sampai saat ini belum terealisasi.
Peneliti	:	Bagaimana cara petugas dalam memberikan pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?

Informan Penelitian	:	Kami menjelaskan sesuai dengan Prosedur dan SOP yang mudah diterima masyarakat pengurus ijin trayek angkutan.
Peneliti	:	Apakah pegawai sudah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada?
Informan Penelitian	:	Sudah
Peneliti	:	Bagaimana tindakan bapak/ibu bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan perijinan trayek angkutan?
Informan Penelitian	:	Yah kami membantu memberikan penjelasan mengenai kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul
Peneliti	:	Bagaimana sikap bapak/ibu dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat?
Informan Penelitian	:	Menerima kritik dan sarandengan sepenuh hati sebagai intropeksi untuk layanan yang lebih baik.
Peneliti	:	Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah direalisasikan untuk memperbaiki palayanan perijinana trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Sudah untuk kritikan yang berguna kami selalu tindak lanjuti.
Peneliti	:	Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan? Apakah telah memberikan rasa aman bagi masyarakat?
Informan Penelitian	:	Untuk keamanan saya rasa sudah cukup aman karena diluar sudah disediakan lahan parker beserta penjaga parkir, dengan demikian masyarakat tidak perlu lagi was-was saat melakukan pelayanan.
Peneliti	:	Bagaimana sikap bapak ibu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
Informan Penelitian	:	Petugas selalu senyum, sapa, dan sikap ramah kepada masyarakat
Peneliti	:	Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat, prosedur dalam pelayanan?
Informan Penelitian	:	Menerangkan dengan sejelas-jelasnya agar pelayanan bisa diterima dengan baik oleh masyarakat pengurus ijin trayek angkutan
Peneliti	:	Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan public pemberian perijinan trayek angkutan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Ketika masyarakat saat melaksanakan pelayanan persyaratan yang dibawah belum lengkap seingga dengan berat hati petugas pelayanan belumdapat menyelesaikan sebelum persyaratannya lengkap kendala berikutnya belum dioptimalkan genset ketika listrik padam sehingga ketika listri padam pelayanan pada bagian

		operator terhenti.



TRANSKRIP WAWANCARA
INFORMAN PENDUKUNG 2

Informan Penelitian	:	Petugas Pelayanan Perijinan Trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan (Ibu Yuli Rahayu, SE)
Tempat	:	Ruang Pengujian Kendaraan Bermotor Kantor Dishub Kabupaten Bulungan
Hari dan Tanggal	:	Kamis, 27 Juli 2017
Waktu	:	14.00 WITE
Peneliti	:	Produk apa saja yang dilayani dalam pengurusan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan
Informan Penelitian	:	Ada banyak layanan yang diberikan tapi khusus untuk perijinan trayek angkutan yaitu kartu pengawasan, uji kier dan izin trayek angkutan.
Peneliti	:	Berapa banyak petugas pelayanan perijinan trayek angkutan yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Ada 5 Orang tapi saat ini yang ada bagian pelayanan ada 3 orang karena dua orang yang lain satu orang diperbantukan ke bidang lain dan satu orang lagi mengikuti diklat pengujian kendaraan di Bali.
Peneliti	:	Bagaimana pembagian tugas di bagian pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Dari 5 orang tersebut dibagi kedalam beberapa tugas diantaranya 2 orang bertugas sebagai operator computer dan yang lainnya menjadi petugas langsung dalam pelayanan.
Peneliti	:	Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Waktu yang ditetapkan yaitu 1- 3 Hari sesuai dengan yang ada di dalam standar operasional prosedur (SOP) yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan
Peneliti	:	Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
Informan Penelitian	:	Kalau untuk biaya penerbitan surat ijin trayek ini berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Bulungan Nomor : 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan tertentu biaya Cuma 75.00,00 saja. Tidak ada rincian langsung di tetapkan sekian.
Peneliti	:	Apakah sarana dan prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan public di bagian perijinan trayek angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Masalah sarana dan prasarana sampai saat ini masih belum memadai baik untuk kebutuhan masyarakat maupun untuk

		pelaksanaan kerja.
Peneliti	:	Bagaimana cara petugas dalam membantu memberikan pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan yang harus dilengkapi
Peneliti	:	Apakah pegawai sudah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada?
Informan Penelitian	:	Yah sudah sesuai dengan prosedur SOP yang ada
Peneliti	:	Bagaimana tindakan bapak/ibu bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan perijinan trayek angkutan?
Informan Penelitian	:	Yah selama masyarakat mau bertanya tentang kesulitannya maka otomatis petugas akan menjelaskan sampai masyarakat mengerti
Peneliti	:	Bagaimana sikap bapak/ibu dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat?
Informan Penelitian	:	Menerima dengan baik akan kritikan yang membangun dari masyarakat
Peneliti	:	Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Sudah dengan adanya masukan kita menjadi lebih baik lagi.
Peneliti	:	Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan? Apakah telah memberikan rasa aman bagi masyarakat?
Informan Penelitian	:	Kalau untuk keamanan saya dapat mengatakan aman karena belum ada kejadian yang tidak baik ataupun riminal disini seperti pencurian, ini berarti kan kondisi aman.
Peneliti	:	Bagaimana sikap bapak ibu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
Informan Penelitian	:	Baik, dilayani dengan baik
Peneliti	:	Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat, prosedur dalam pelayanan?
Informan Penelitian	:	Sebagai abdi Negara , yah kita mau tidak mau kita harus siap dalam melayani juga membantu masyarakat seperti menelaskan apa saja yang harus dipenuhi dalam pembutana surat ijin trayek, kartu pengawasan, uji kier , jadi pegawai disini tidak ada yang tidak siap.

Peneliti	:	Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan public pemberian perijinan trayek angkutan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Apabila listrik mati atau terjadi kerusakan pada alat pengujian sehingga kegiatan pelayanan akan terhenti



Peneliti	:	Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Ruangan belum tampak rapi, masih banyak yang ambur radur
Peneliti	:	Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan perijinan trayek angkutan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Tempat duduknya perlu ditambah karena kalau ramai banyak yang berdiri sampai diluar.
Peneliti	:	Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Kalo masalah keamanan saya dapat mengatakan aman karena belum ada kejadian yang tidak baik maupun criminal disini seperti pencurian, ini berarti kondisi aman.
Peneliti	:	Hambatan apa yang bapak ibu temui saat melaksanakan pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Pengawainya ada acara bersamaan, main tinggal dari ruangan dan tidak focus keluar masuk ruangan ngak jelas, sibuk sendiri
Peneliti	:	Berikan saran dan kritik kepada Dinas Perhubungan dalam hal ini pelayanan perijinan trayek angkutan guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?
Informan Penelitian	:	Tolong pada saat melakukan pelayanan harap jangan di tinggalkan dari ruangan tanpa alasan yang tepat dan tolong focus supaya pengurusan cepat selesai.



TRANSKRIP WAWANCARA
INFORMAN PENDUKUNG 4

Informan Penelitian	:	Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan (Bapak Komaruddin Pengusaha angkutan di Kabupaten Bulungan)
Tempat	:	Ruang Pengujian Kendaraan Bermotor Kantor Dishub Kabupaten Bulungan
Hari dan Tanggal	:	Jumat, 28 Juli 2017
Waktu	:	14.00 WITE
Keperluan	:	Pembuatan Perpanjangan Kartu Pengawasan Ijin Trayek angkutan
Peneliti	:	Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Ada tapi tidak informasi yang di temple disitu, yang ada Cuma banner SOP Perijinan Trayek Angkutan
Peneliti	:	Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Prosedurnya gampang yah asal syaratnya lengkap kita bawah pasti di proses cepat oleh petugas
Peneliti	:	Bagaimana kerapian dan keseragaman dalam melayani masyarakat (pengurus ijin trayek angkutan) di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Cukup Rapi
Peneliti	:	Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Cepat apabila antriannya tidak banyak seperti saat ini karena yang mengurus sedikit kurang.
Peneliti	:	Bagaimana sikap petugas pelayanan perijinan trayek angkutan saat melayani masyarakat pengurus ijin trayek angkutan ?
Informan Penelitian	:	Baik melayani dengan senyum,ramah dan sopan
Peneliti	:	Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya?
Informan Penelitian	:	Tadi saya Cuma membayar 75.000,00 sesuai dengan yang di minta petugasnya dan katanya itu sudah sesuai dengan perda, namun saya punya kesadaran makanya saya tambahkan buat petugasnya beli gorengan atau pulsa 100.000,00
Peneliti	:	Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?

TRANSKRIP WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 5

Informan Penelitian	:	Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan (Ibu Mujiati, ST)
Tempat	:	Ruang Pengujian Kendaraan Bermotor Kantor Dishub Kabupaten Bulungan
Hari dan Tanggal	:	Senin, 31 Juli 2017
Waktu	:	09.00 WITE
Keperluan	:	Uji Kier Mobil
Peneliti	:	Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Cuma Benner ajah yang ada tercantum SOP Pengurusan Perijinan Trayek Angkutan
Peneliti	:	Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Yah sudah baik, pegawainya melayani sesuai dengan antrian
Peneliti	:	Bagaimana kerapian dan keseragaman dalam melayani masyarakat (pengurus ijin trayek angkutan) di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Petugasnya sudah memakai seragam
Peneliti	:	Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Hari ini pelayanannya lama soalnya saya menunggu petugas yang akan menguji kendaraan saya, kata petugasnya hujan jadi agak lambat datang, terus Cuma satu orang yang bertugas disitu.
Peneliti	:	Bagaimana sikap petugas pelayanan perijinan trayek angkutan saat melayani masyarakat pengurus ijin trayek angkutan ?
Informan Penelitian	:	Saya di layani dengan senyum dan ramah dan minta maaf karena terlambat
Peneliti	:	Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya?
Informan Penelitian	:	Saya belum sempat bayar tadi karena petugas tempat bayar belum turun ke kantor saran dari petugas pelayananan di situ pada saat mengambil buku kiernya ajah baru di bayar.
Peneliti	:	Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Kebersihannya cukup, tapi untuk tata ruangnya kurang keliatan rupek, panas didalam

Peneliti	:	Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan perijinan trayek angkutan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Yah tempatnya sudah lumayan tetapi sayangnya sekali ruang tunggunya menyatu dengan tempat uji kler jadi bising, kita sebagai pengunjung merasa tidak nyaman, jadi suasananya kurang nyaman gitu.
Peneliti	:	Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Yah cukup aman karena sudah ada yang menjaga kendaraan yang dibawah sehingga tidak khawatir lagi.
Peneliti	:	Hambatan apa yang bapak ibu temui saat melaksanakan pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan?
Informan Penelitian	:	Karena saya datang pas hujan lebat jadi pegawainya lambat datang jadi saya harus menunggu dulu, sampai reda hujan karena pegawainya datang pas sudah reda hujannya.
Peneliti	:	Berikan saran dan kritik kepada Dinas Perhubungan dalam hal ini pelayanan perijinan trayek angkutan guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?
Informan Penelitian	:	Seharusnya biar hujan badai kalau memang tugas kita harus tetap turun untuk melayani masyarakat jangan di jadikan alasan kita harus berusaha, misalnya hanya punya motor kan kita bisa pakai mantel makanya harus disiapkan memang.



FOTO DOKUMENTASI DALAM MELAKSANAKAN PENELITIAN

NO	FOTO DOKUMENTASI	KETERANGAN
1.		Melakukan Wawancara Dengan Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan di Ruang Kerja Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

2.



Melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan yang menangani terkait dengan perijinan trayek angkutan



3.



Melakukan wawancara dengan Staf petugas pelayanan perijinan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan.



6.



Keadaan Ruang Pelayanan Perijinan Trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan. yang ukuran $4 \times 4 \text{ m}^2$



BUPATI BULUNGAN
PROPINSI KALIMANTAN UTARA
PERATURAN BUPATI BULUNGAN
NOMOR 48 TAHUN 2016
TENTANG
KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI
SERTA TATA KERJA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN BULUNGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BULUNGAN,

Menimbang: bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 21 Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bulungan, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 139 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur, tugas dan fungsi Organisasi Perangkat Daerah yang Menyelenggarakan Urusan

Pemerintahan Bidang Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1660);

5. Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bulungan (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 24).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA KERJA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULUNGAN.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bulungan.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Tugas Pembantuan adalah penugasan dari Pemerintah Pusat kepada Daerah untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat atau dari Pemerintah Daerah Provinsi kepada Daerah Kabupaten/Kota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi.
6. Bupati adalah Bupati Bulungan.
7. Sekretaris Daerah yang selanjutnya disingkat SEKDA adalah SEKDA Kabupaten Bulungan.
8. Dinas Perhubungan adalah Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Perhubungan di Kabupaten Bulungan
9. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan.
10. Sekretariat adalah Sekretariat Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan.

11. Unit Pelaksana Teknis, yang selanjutnya disingkat UPT adalah unsur pelaksana teknis pada Dinas yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu
12. Unit Pelaksana Teknis Dinas, adalah unsur pelaksana teknis Dinas yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu.
13. Jabatan Fungsional adalah Kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak seorang pegawai negeri sipil dalam rangka menjalankan tugas pokok dan fungsi keahlian dan/atau keterampilan untuk mencapai tujuan organisasi.

BAB II

KEDUDUKAN

Pasal 2

- (1) Dinas Perhubungan adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang Perhubungan.
- (2) Dinas Perhubungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui SEKDA.
- (3) Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- (4) Bidang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris.
- (5) Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris.
- (6) Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang.
- (7) Kelompok Jabatan fungsional berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris.
- (8) Unit Pelaksana Teknis Dinas dipimpin oleh seorang Kepala UPT yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris.

BAB III

SUSUNAN ORGANISASI

Pasal 3

- (1) Susunan organisasi Dinas Perhubungan terdiri dari:
 - a. Dinas Perhubungan;
 - b. Sekretariat Dinas membawahi:
 1. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan; dan

2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
 - c. Bidang Lalu Lintas dan Angkutan, membawahi:
 1. Seksi Lalu Lintas dan Pengujian Sarana; dan
 2. Seksi Angkutan.
 - d. Bidang Prasarana, membawahi:
 1. Seksi Perencanaan dan Pengembangan Prasarana; dan
 2. Seksi Pengoperasian Prasarana.
 - e. Bidang Pengembangan dan Keselamatan, membawahi:
 1. Seksi Pemaduan Moda, Teknologi dan Lingkungan Perhubungan; dan
 2. Seksi Keselamatan.
 - f. Kelompok Jabatan Fungsional;
 - g. Unit Pelaksana teknis Dinas.
- (2) Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini.

BAB IV
TUGAS DAN FUNGSI
Bagian Kesatu
Dinas Perhubungan
Pasal 4

- (1) **Dinas Perhubungan** mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang perhubungan.
- (2) **Dinas Perhubungan** dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi:
 - a. perumusan kebijakan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan, pelayaran dan penerbangan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan Bupati;
 - b. pelaksanaan kebijakan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan, pelayaran dan penerbangan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan Bupati;
 - c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan, pelayaran dan penerbangan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan Bupati;
 - d. pelaksanaan administrasi dinas;
 - e. pembinaan pelaksanaan tugas unit pelaksana teknis dinas;
 - f. pembinaan kelompok jabatan fungsional;

- g. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Bagian Kedua

Sekretariat

Pasal 5

- (1) **Sekretariat** sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b mempunyai tugas menyelenggarakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi dilingkungan Dinas Perhubungan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) **Sekretariat** menyelenggarakan fungsi:
- pengoordinasian kegiatan Dinas Perhubungan;
 - pengoordinasian penyusunan rencana, program, anggaran Dinas Perhubungan;
 - pelaksanaan urusan pengelolaan keuangan;
 - pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan;
 - pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, kerumah tanggaan, kerja sama, hubungan masyarakat, arsip, dan dokumentasi;
 - penataan organisasi dan tata laksana;
 - koordinasi dan penyusunan peraturan perundang-undangan;
 - pengelolaan barang milik/kekayaan daerah; dan
 - pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 6

- (1) **Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan** sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b angka 1 mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan rencana, program, dan anggaran, pengelolaan keuangan serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kegiatan dilingkungan Dinas Perhubungan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), **Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan** mempunyai uraian tugas:
- melakukan penyusunan rencana dan anggaran Subbagian Perencanaan dan Keuangan;
 - melakukan penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan rencana, program dan anggaran Dinas Perhubungan;
 - menyiapkan bahan koordinasi dan penyusunan rencana strategis;
 - menyiapkan bahan penyusunan laporan;

- e. melakukan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data;
- f. melakukan penyiapan bahan penyusunan pedoman teknis pelaksanaan kegiatan tahunan dilingkungan Dinas Perhubungan;
- g. menyiapkan bahan penyusunan satuan biaya, daftar isian pelaksanaan anggaran, petunjuk operasional kegiatan, dan revisi anggaran;
- h. melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan dilingkungan Dinas Perhubungan;
- i. melakukan penyusunan laporan kinerja dilingkungan Dinas Perhubungan;
- j. melaksanakan urusan administrasi keuangan;
- k. melaksanakan urusan perbendaharaan dan gaji;
- l. melaksanakan urusan verifikasi dan akuntansi;
- m. melakukan penyiapan pertanggungjawaban dan pengelolaan dokumen keuangan;
- n. melakukan penyusunan laporan keuangan;
- o. melakukan penyusunan laporan kegiatan Subbagian Perencanaan dan Keuangan; dan
- p. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 7

- (1) **Sub Bagian Umum dan Kepegawaian** sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b angka 2 mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, tata usaha, rumah tangga, kerja sama, kehumasan, dan protokol serta ketatalaksanaan dilingkungan Dinas Perhubungan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), **Sub Bagian Umum dan Kepegawaian** mempunyai uraian tugas:
 - a. melakukan penyusunan rencana dan anggaran Subbagian Umum dan Kepegawaian;
 - b. melakukan urusan tata usaha, persuratan dan kearsipan;
 - c. melakukan urusan rencana kebutuhan dan usulan pengembangan pegawai;
 - d. melakukan urusan mutasi, tanda jasa, kenaikan pangkat, kenaikan jabatan, pemberhentian dan pensiun pegawai;
 - e. melakukan urusan tata usaha kepegawaian, disiplin pegawai dan evaluasi kinerja pegawai serta urusan kepegawaian lainnya;
 - f. menyiapkan bahan penyampaian Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) dan Laporan Harta Kekayaan Aparatur Sipil Negara (LHKASN);
 - g. mengoordinasikan penyiapan bahan Reformasi Birokrasi
 - h. melakukan urusan rumah tangga, keamanan dan kebersihan;

- i. melakukan penyiapan penyusunan laporan dan administrasi penggunaan peralatan dan perlengkapan kantor;
- j. melakukan penyusunan Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU) dan Rencana Pemeliharaan Barang Unit (RPBU);
- k. melakukan penyiapan bahan penatausahaan dan inventarisasi barang;
- l. melakukan penyiapan bahan administrasi pengadaan, penyaluran, penghapusan dan pemindah tanganan barang milik daerah;
- m. melakukan urusan kerja sama, hubungan masyarakat dan protokol;
- n. melakukan evaluasi kelembagaan dan ketatalaksanaan;
- o. melakukan telaahan dan penyiapan bahan penyusunan peraturan perundang-undangan;
- p. melakukan penyusunan laporan kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian; dan
- q. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bagian Ketiga

Bidang Lalu Lintas dan Angkutan

Pasal 8

- (1) **Bidang Lalu Lintas dan Angkutan** sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf c mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang lalu lintas dan angkutan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) **Bidang Lalu Lintas dan Angkutan** mempunyai fungsi:
 - a. penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang lalu lintas, angkutan dan pengujian sarana;
 - b. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang lalu lintas, angkutan dan pengujian sarana;
 - c. penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan di bidang lalu lintas, angkutan dan pengujian sarana; dan
 - d. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 9

- (1) **Seksi Lalu Lintas dan Pengujian Sarana** sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf c angka 1, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang lalu lintas dan pengujian sarana.

- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) **Seksi Lalu Lintas dan Pengujian Sarana** mempunyai urai tugas:
- a. menyiapkan bahan perumusan kebijakan di bidang lalu lintas dan pengujian sarana;
 - b. menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang lalu lintas dan pengujian sarana;
 - c. melaksanakan penetapan rencana induk jaringan Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) Kabupaten;
 - d. melaksanakan penetapan lintas penyeberangan dan persetujuan pengoperasian kapal dalam daerah yang terletak pada jaringan jalan Kabupaten;
 - e. melaksanakan penetapan lintas penyeberangan dan persetujuan pengoperasian untuk kapal yang melayani penyeberangan dalam daerah;
 - f. melaksanakan penyediaan perlengkapan jalan di jalan Kabupaten dan pelaksanaan rekayasa lalu lintas untuk jaringan jalan Kabupaten dan persetujuan hasil analisis dampak lalu lintas untuk jalan Kabupaten;
 - g. melaksanakan pengujian berkala kendaraan bermotor, dan penerbitan izin usaha jasa terkait dengan perawatan dan perbaikan kapal;
 - h. menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan di bidang lalu lintas, angkutan dan pengujian sarana; dan
 - i. melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 10

- (1) **Seksi Angkutan** sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf c angka 2, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang angkutan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) **Seksi Angkutan** mempunyai urai tugas:
- a. menyiapkan bahan perumusan kebijakan di bidang angkutan;
 - b. menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang angkutan;
 - c. melaksanakan penyediaan angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan/atau barang dalam daerah;
 - d. melaksanakan penetapan kawasan perkotaan untuk pelayanan angkutan perkotaan dalam 1 (satu) daerah;
 - e. melaksanakan penetapan rencana umum jaringan trayek perkotaan dalam 1 (satu) daerah;
 - f. melaksanakan penetapan rencana umum jaringan trayek pedesaan yang menghubungkan 1 (satu) daerah kabupaten,
 - g. melaksanakan penerbitan izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek pedesaan dan perkotaan dalam 1 (satu) daerah kabupaten;

- h. melaksanakan penetapan tarif kelas ekonomi untuk angkutan orang yang melayani trayek antar kota dalam daerah kabupaten;
- i. melaksanakan penerbitan izin usaha angkutan laut bagi badan usaha yang berdomisili dalam daerah kabupaten dan beroperasi pada lintas pelabuhan di daerah kabupaten;
- j. melaksanakan penerbitan izin usaha angkutan laut pelayaran rakyat bagi orang perorangan atau badan usaha yang berdomisili dan yang beroperasi pada lintas pelabuhan dalam daerah kabupaten;
- k. melaksanakan penerbitan izin trayek penyelenggaraan angkutan sungai dan danau untuk kapal yang melayani trayek dalam daerah kabupaten yang bersangkutan;
- l. melaksanakan penetapan tarif angkutan penyeberangan penumpang kelas ekonomi dan kendaraan beserta muatannya pada lintas penyeberangan dalam daerah kabupaten;
- m. melaksanakan penetapan wilayah operasi angkutan orang dengan menggunakan taksi dalam kawasan perkotaan yang wilayah operasinya berada dalam daerah kabupaten;
- n. melaksanakan penerbitan izin penyelenggaraan taksi dan angkutan kawasan tertentu yang wilayah operasinya berada dalam daerah kabupaten;
- o. melaksanakan penerbitan izin usaha penyelenggaraan angkutan penyeberangan sesuai dengan domisili badan usaha;
- p. menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan di bidang angkutan; dan
- q. melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bagian Keempat
Bidang Prasarana
Pasal 11

- (1) **Bidang Prasarana** sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf d mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, serta evaluasi dan pelaporan di bidang prasarana.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) **Bidang Prasarana** menyelenggarakan fungsi:
 - a. penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang perencanaan, pembangunan dan pengoperasian prasarana;
 - b. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang perencanaan, pembangunan dan pengoperasian prasarana;
 - c. penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan di bidang perencanaan, pembangunan dan pengoperasian prasarana; dan
 - d. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

Pasal 12

- (1) **Seksi Perencanaan dan Pembangunan Prasarana** sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf d angka 1, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang perencanaan dan pembangunan prasarana.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) **Seksi Perencanaan dan Pembangunan Prasarana** mempunyai urai tugas:
 - a. menyiapkan bahan perumusan kebijakan di bidang perencanaan dan pembangunan prasarana;
 - b. menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang perencanaan dan pembangunan prasarana;
 - c. melaksanakan penetapan rencana induk Daerah Lingkungan Kerja/Dearah Lingkungan Kepentingan (DLKr/DLKp) pelabuhan pengumpan lokal;
 - d. melaksanakan penetapan induk Daerah Lingkungan Kerja/Dearah Lingkungan Kepentingan (DLKr/DLKp) untuk pelabuhan sungai dan danau;
 - e. melaksanakan penerbitan izin penyelenggaraan dan pembangunan fasilitas parkir, pembangunan, penerbitan izin dan pembangunan pelabuhan pengumpan lokal;
 - f. melaksanakan pembangunan dan penerbitan izin pembangunan pelabuhan sungai dan danau, penerbitan izin pekerjaan, pengerukan di wilayah perairan pelabuhan pengumpan lokal;
 - g. melaksanakan penerbitan izin reklamasi di wilayah perairan pelabuhan pengumpan lokal;
 - h. melaksanakan penerbitan izin mendirikan bangunan tempat pendaratan dan lepas landas helikopter;
 - i. menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan di bidang perencanaan dan pembangunan prasarana; dan
 - j. melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 13

- (1) **Seksi Pengoperasian Prasarana** sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf d angka 2, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang pengoperasian prasarana.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) **Seksi Pengoperasian Prasarana** mempunyai urai tugas:
 - a. menyiapkan bahan perumusan kebijakan di bidang pengoperasian prasarana;

- b. menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang pengoperasian prasarana;
- c. melaksanakan penerbitan izin pengoperasian pelabuhan pengumpan lokal;
- d. melaksanakan penerbitan izin pengoperasian pelabuhan sungai dan danau;
- e. melaksanakan penerbitan izin usaha badan usaha pelabuhan di pelabuhan pengumpul lokal;
- f. melaksanakan penerbitan izin pengembangan pelabuhan untuk pelabuhan;
- g. melaksanakan penerbitan izin pengoperasian pelabuhan selama 24 (dua puluh empat) jam untuk pelabuhan pengumpul lokal;
- h. melaksanakan penerbitan izin pengelolaan terminal untuk kepentingan sendiri (TUKS) di dalam Daerah Lingkungan Kerja/Dearah Lingkungan Kepentingan (DLKr/DLKp) pelabuhan pengumpul lokal;
- i. menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan di bidang pengoperasian prasarana; dan
- j. melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bagian Kelima

Bidang Pengembangan dan Keselamatan

Pasal 14

- (1) **Bidang Pengembangan dan Keselamatan** sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf e mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, serta evaluasi dan pelaporan di bidang pengembangan dan keselamatan transportasi.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) **Bidang Pengembangan dan Keselamatan** menyelenggarakan fungsi:
 - a. penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang pepaduan moda, teknologi perhubungan, lingkungan perhubungan dan keselamatan;
 - b. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang pepaduan moda, teknologi perhubungan, lingkungan perhubungan dan keselamatan;
 - c. penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan di bidang pepaduan moda, teknologi perhubungan, lingkungan perhubungan dan keselamatan; dan
 - d. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

Pasal 15

- (1) **Seksi Pepaduan Moda, Teknologi dan Lingkungan Perhubungan** sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf e angka 1,

mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang pemaduan moda, teknologi dan lingkungan perhubungan.

- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) **Seksi Pemaduan Moda, Teknologi dan Lingkungan Perhubungan** mempunyai urai tugas:
- a. menyiapkan bahan perumusan kebijakan di bidang pemaduan moda, teknologi dan lingkungan perhubungan;
 - b. menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang pemaduan moda, teknologi dan lingkungan perhubungan;
 - c. melaksanakan pemaduan moda dan pengembangan teknologi perhubungan;
 - d. melaksanakan pengembangan lingkungan perhubungan;
 - e. menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan di bidang pemaduan moda, teknologi dan lingkungan perhubungan; dan
 - f. melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 16

- (1) **Seksi Keselamatan** sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf e angka 2, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta evaluasi dan pelaporan di bidang keselamatan transportasi.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) **Seksi Keselamatan** mempunyai urai tugas:
- a. menyiapkan bahan perumusan kebijakan di bidang keselamatan transportasi;
 - b. menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang keselamatan transportasi;
 - c. melaksanakan audit dan inspeksi keselamatan lalu lintas jalan di jalan provinsi,
 - d. melaksanakan laik fungsi jalan keselamatan sarana dan prasarana, fasilitasi manajemen dan penanganan keselamatan di jalan;
 - e. melaksanakan fasilitasi promosi dan kemitraan keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan;
 - f. melaksanakan fasilitasi keselamatan perusahaan angkutan umum dan fasilitasi kelaikan kendaraan;
 - g. melaksanakan penegakkan hukum oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) di bidang lalu lintas dan angkutan jalan;
 - h. menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan di bidang keselamatan transportasi; dan

- i. melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bagian Keenam
Kelompok Jabatan Fungsional

Pasal 17

- (1) Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf f dapat dibentuk untuk melaksanakan sebagian tugas teknis sesuai dengan tingkat keahlian, keterampilan dan kebutuhan.
- (2) Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas sejumlah tenaga, dalam jenjang jabatan yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahlian dan keterampilannya.
- (3) Setiap kelompok dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang diangkat oleh Bupati atas usul Kepala Dinas.
- (4) Jenis jenjang dan jumlah Jabatan Fungsional ditetapkan oleh Bupati berdasarkan kebutuhan, kemampuan dan beban kerja, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh
Unit Pelaksana Teknis Dinas

Pasal 18

- (1) Unit Pelaksana Teknis Dinas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf g dapat dibentuk untuk melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional atau kegiatan teknis penunjang Dinas;
- (2) Unit Pelaksana Teknis Dinas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibedakan dalam 2 (dua) klasifikasi yaitu Unit Pelaksana Teknis Dinas Kelas A dan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kelas B.

BAB V
KEPEGAWAIAN

Pasal 19

Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi diangkat dan diberhentikan oleh Bupati atas usul SEKDA dari Pegawai Aparatur Sipil Negara yang memenuhi syarat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI
ESELONERIN

Pasal 20

- (1) Kepala Dinas merupakan Jabatan Struktural Eselon IIb atau jabatan pimpinan tinggi pratama.
- (2) Sekretaris merupakan Jabatan Struktural Eselon IIIa atau jabatan administrator.

- (3) Kepala Bidang merupakan Jabatan Struktural Eselon IIIb atau jabatan administrator.
- (4) Kepala Sub Bagian, Kepala Seksi dan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kelas A merupakan Jabatan Struktural Eselon IVa atau jabatan pengawas.
- (5) Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kelas B, Kepala Sub Bagian pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kelas A merupakan Jabatan Struktural Eselon IVb atau jabatan pengawas.

BAB VII TATA KERJA

Pasal 21

- (1) Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya setiap pimpinan unit organisasi dilingkungan Dinas Perhubungan wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplifikasi baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar unit organisasi lainnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (2) Setiap pimpinan unit organisasi dilingkungan Dinas Perhubungan wajib mengawasi bawahannya masing-masing dan apabila terjadi penyimpangan agar mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Setiap pimpinan unit organisasi dilingkungan Dinas Perhubungan wajib bertanggungjawab memimpin dan mengoordinasikan bawahannya masing-masing serta memberikan bimbingan dan petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya.
- (4) Setiap pimpinan unit organisasi dilingkungan Dinas Perhubungan wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk serta bertanggungjawab kepada atasannya masing-masing dan menyampaikan laporan berkala tepat waktu.
- (5) Setiap laporan yang diterima oleh pimpinan unit organisasi dilingkungan Dinas Perhubungan dari bawahannya wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan untuk penyusunan laporan lebih lanjut dan untuk memberikan petunjuk kepada bawahannya.
- (6) Dalam melaksanakan tugas setiap Pimpinan unit organisasi di bawahnya dan dalam rangka memberikan bimbingan kepada bawahan masing-masing, wajib mengadakan rapat berkala.
- (7) Dalam menyampaikan laporan masing-masing kepada atasan, tembusan laporan wajib disampaikan kepada pimpinan Satuan Organisasi lain yang secara fungsional mempunyai hubungan kerja.
- (8) Setiap pimpinan unit organisasi dilingkungan Dinas Perhubungan wajib melaksanakan pengawasan melekat.

Pasal 22

Apabila Kepala Dinas berhalangan, maka Sekretaris melaksanakan tugas Kepala dan atau Kepala Bidang secara struktural dapat melaksanakan tugas Kepala atau Pejabat Struktural lainnya sesuai dengan Daftar Urut Kepangkatan.

BAB VIII
PEMBIAYAAN

Pasal 23

Segala biaya yang dikeluarkan akibat ditetapkannya Peraturan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bulungan.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bulungan.

Ditetapkan di Tanjung Selor
pada tanggal 29 Desember 2016

BUPATI BULUNGAN,

ttd

SUDJATI

Diundangkan di Tanjung Selor
pada tanggal 29 Desember 2016

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BULUNGAN,

ttd.

SYAFRIL

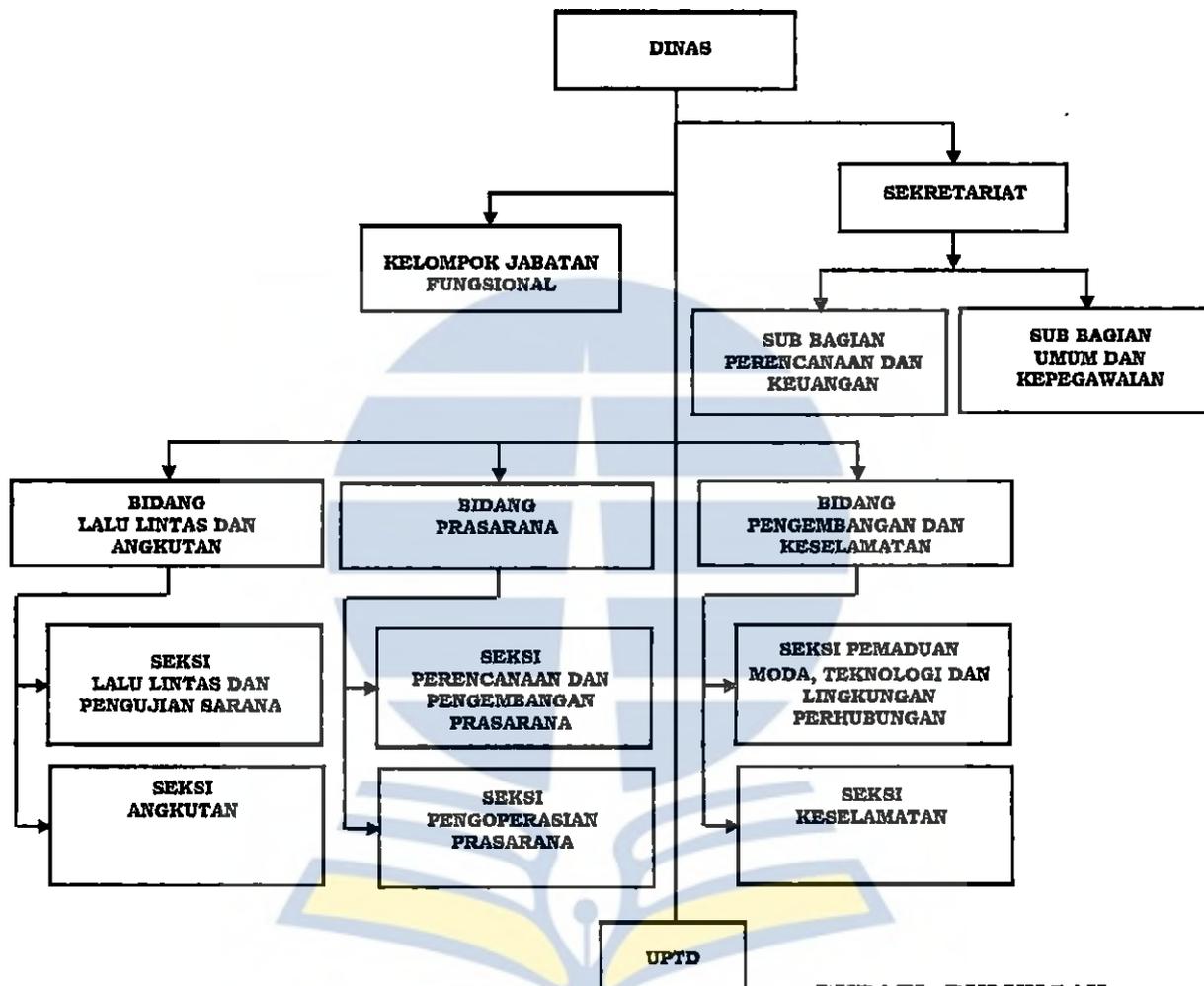
BERITA DAERAH KABUPATEN BULUNGAN TAHUN 2016 NOMOR 48

Salinan sesuai dengan aslinya
Plt. Kepala Bagian Hukum,

HAMRAN, SH
Penata TK.I / III d
Nip.19701130 2002121004

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI BULUNGAN
 NOMOR 48 TAHUN 2016
 TENTANG KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA
 KERJA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULUNGAN.

**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
 DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULUNGAN**



BUPATI BULUNGAN,

ttd

SUDJATI

Salinan sesuai dengan aslinya
 Plt. Kepala Bagian Hukum,

HAMRAN, SH
 Penata TK.I / III d
 Nip.19701130 2002121004



BUPATI BULUNGAN
PERATURAN DAERAH KABUPATEN BULUNGAN
NOMOR 09 TAHUN 2013
TENTANG
PERIZINAN ANGKUTAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BULUNGAN,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka pembinaan, pengawasan, pengendalian dan penertiban usaha angkutan di Kabupaten Bulungan, perlu mengatur mengenai perizinan angkutan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Perizinan Angkutan;
- Mengingat** :
1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72);
 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);
 4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 5. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 132, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4441);
 6. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
 7. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);

8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
9. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 229, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5362);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1983 tentang Pelaksanaan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3258);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3527);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2011 tentang Manajemen Dan Rekayasa, Analisis Dampak Serta Manajemen Kebutuhan Lalu Lintas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5221);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2011 tentang Forum Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5229);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5317);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di Jalan dan Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5346);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 86, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4655);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2011 Nomor 694);
20. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 1993 tentang Marka Jalan;
21. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 61 Tahun 1993 tentang Rambu-rambu Lalu Lintas di Jalan;
22. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 62 Tahun 1993 tentang Alat Pemberi Isyarat Lalu Lintas;
23. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 65 Tahun 1997 tentang Fasilitas Pendukung Kegiatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
24. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 85 Tahun 2002 tentang Pemberlakuan Kewajiban Melengkapi Dan Menggunakan Sabuk Keselamatan;
25. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum;

26. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 14 Tahun 2006 tentang Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas di Jalan;
27. Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 1 Tahun 2004 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 1 Tahun 2004 Seri E Nomor 1);
28. Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penerbitan Lembaran Daerah dan Berita Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Tahun 2008 Nomor 1);
29. Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Bulungan (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Tahun 2008 Nomor 2);
30. Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Tahun 2011 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 9);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BULUNGAN

dan

BUPATI BULUNGAN

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN DAERAH TENTANG PERIZINAN ANGKUTAN.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Bulungan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah selanjutnya disebut DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
4. Bupati adalah Bupati Bulungan.
5. Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Dinas adalah Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bulungan.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bulungan.
7. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

8. Perusahaan Angkutan Umum adalah perusahaan yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan umum di jalan.
9. Jalan adalah jalan yang diperuntukan bagi Lalu Lintas Umum.
10. Pengguna jasa adalah setiap orang ataupun badan hukum yang menggunakan jasa angkutan baik dengan angkutan orang maupun barang.
11. Kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor yang digerakan oleh peralatan teknik yang ada pada kendaraan itu.
12. Kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.
13. Angkutan adalah pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan kendaraan.
14. Angkutan antar kota antar Provinsi adalah angkutan dari kota ke kota lain yang melalui antar Daerah Kabupaten / Kota yang melalui lebih dari satu daerah Provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terkait dalam trayek.
15. Angkutan antar kota dalam Provinsi adalah angkutan dari suatu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten / kota dalam satu daerah Provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terkait dalam trayek.
16. Angkutan perdesaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kabupaten yang tidak termasuk dalam trayek kota yang berada pada wilayah ibukota kabupaten dengan mempergunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terkait dalam trayek.
17. Angkutan perbatasan adalah angkutan perdesaan yang memasuki wilayah kecamatan yang berbatasan langsung pada kabupaten atau kota lainnya dalam wilayah Provinsi.
18. Angkutan khusus adalah angkutan yang mempunyai asal dan atau tujuan tetap yaitu melayani antar jemput penumpang umum antar jemput karyawan permukiman dari simpul yang berbeda.
19. Angkutan taksi adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang diberi tanda khusus dan dilengkapi dengan argometer yang melayani angkutan dari pintu ke pintu dalam wilayah operasi terbatas.
20. Angkutan sewa adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang melayani angkutan dari pintu ke pintu, dengan atau tanpa pengemudi dalam wilayah operasi yang tidak terbatas.
21. Angkutan pariwisata adalah angkutan dengan menggunakan mobil bus umum yang dilengkapi dengan tanda-tanda khusus untuk keperluan pariwisata atau keperluan lain di luar pelayanan angkutan dalam trayek seperti keperluan keluarga dan sosial lainnya.
22. Angkutan lingkungan adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang dioperasikan dalam wilayah operasi terbatas pada kawasan tertentu.
23. Angkutan barang adalah pemindahan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.
24. Perizinan angkutan adalah izin yang diberikan oleh pemerintah daerah untuk menyediakan pelayanan lintasan kendaraan umum sebagai jasa angkutan orang dan atau barang yang meliputi Izin Usaha Angkutan, Izin Trayek, Izin Insidental dan Izin Operasi Angkutan Tidak Dalam Trayek.
25. Izin Usaha Angkutan adalah izin untuk melakukan usaha penyediaan pelayanan angkutan orang dan atau barang.
26. Trayek adalah lintasan kendaraan umum untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus dan mobil penumpangnya mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak berjadwal.
27. Trayek tetap dan teratur adalah pelayanan angkutan yang dilakukan dalam jaringan trayek secara tetap dan teratur dengan jadwal tetap atau tidak terjadwal.

28. Izin trayek adalah izin untuk melakukan kegiatan pelayanan angkutan penumpang pada suatu atau beberapa trayek tertentu yang menjadi kewenangan Daerah.
29. Izin Operasi Angkutan tidak dalam Trayek adalah izin untuk pengangkutan orang dengan kendaraan umum tidak dalam trayek.
30. Izin Insidentil adalah izin untuk menggunakan kendaraan bermotor cadangannya menyimpang dari izin trayek yang dimiliki, yang menjadi kewenangan Daerah.
31. Kartu Pengawasan adalah kelengkapan pada izin Trayek atau izin Operasi Angkutan Tidak Dalam Trayek untuk mengangkut orang dengan kendaraan umum dan melekat pada masing-masing kendaraan pada saat operasi yang memuat identitas kendaraan jenis pelayanan jadwal perjalanan serta tempat persinggahan.

BAB II

IZIN USAHA ANGKUTAN

Pasal 2

- (1) Setiap orang atau badan yang akan berusaha dibidang angkutan umum untuk mengangkut orang wajib memiliki Izin yang terdiri dari :
 - a. Izin usaha angkutan;
 - b. Izin trayek;
 - c. Izin Insidentil;
- (2) Izin Usaha angkutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri dari :
 - a. Usaha dalam angkutan dalam trayek dan teratur;
 - b. Usaha dalam angkutan tidak dalam trayek.
- (3) Izin usaha angkutan jalan dalam trayek tetap dan teratur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a adalah Angkutan Antar Kota Perdesaan dalam Daerah.
- (4) Izin usaha angkutan tidak dalam trayek sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, terdiri dari :
 - a. Angkutan taxi;
 - b. Angkutan sewa/rental;
 - c. Angkutan pariwisata; dan
 - d. Angkutan untuk anak sekolah.

Pasal 3

- (1) Untuk memperoleh izin usaha angkutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf a pemohon harus mengajukan permohonan tertulis kepada Kepala Dinas menggunakan formulir yang telah disediakan dengan dilampiri :
 - a. Foto Copy kartu tanda penduduk (KTP) pemohon;
 - b. Foto Copy nomor pokok wajib pajak (perusahaan angkutan/perseroan);
 - c. Foto Copy akte pendirian perusahaan bagi pemohon yang berbentuk Badan usaha;
 - d. Surat keterangan domisili perusahaan;
 - e. Foto Copy izin gangguan (H.O);
 - f. Surat pernyataan kesanggupan untuk memiliki atau menguasai kendaraan bermotor paling sedikit 5 (lima) unit kendaraan;
 - g. Surat pernyataan kesanggupan untuk menyediakan fasilitas kendaraan.
- (2) Izin Usaha Angkutan diberikan atas nama pemohon.
- (3) Izin Usaha Angkutan berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang untuk jangka waktu yang sama.

Pasal 4

Setiap pemegang izin usaha angkutan wajib :

- a. Memenuhi kewajiban yang telah ditentukan dalam izin usaha angkutan;
- b. Melakukan kegiatan usaha angkutan selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah izin usaha angkutan diterbitkan;
- c. Melaporkan kepada Kepala Dinas apabila terjadi perubahan kepemilikan perusahaan atau domisili perusahaan;
- d. Melaporkan kegiatannya setiap tahun kepada Kepala Dinas;
- e. Memiliki dan/atau tempat penyimpanan kendaraan.

BAB III

IZIN TRAYEK

Bagian Kesatu

Izin Dalam Trayek Tetap Dan Teratur

Pasal 5

- (1) Setiap orang atau badan yang melakukan kegiatan usaha angkutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) wajib memiliki Izin Trayek.
- (2) Untuk memperoleh izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memenuhi persyaratan administrasi dan persyaratan teknis.
- (3) Persyaratan administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
 - a. Izin usaha angkutan;
 - b. Memiliki atau menguasai kendaraan yang laik jalan yang dibuktikan dengan surat tanda nomor kendaraan (STNK) sesuai domisili perusahaan dan buku uji.
- (4) Persyaratan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
 - a. Pada wilayah operasi yang dimohon masih memungkinkan untuk penambahan jumlah kendaraan berdasarkan kebutuhan nyata;
 - b. Diberikan kepada perusahaan angkutan yang mampu memberikan pelayanan angkutan standar.
- (5) Permohonan izin trayek dapat berupa :
 - a. Izin bagi permohonan baru;
 - b. Perpanjangan izin masa berlaku;
 - c. Perubahan izin.
- (6) Perpanjangan izin masa berlaku sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf b, diajukan kepada Pejabat Pemberi ijin dilengkapi dengan :
 - a. Persyaratan administrasi dan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dan huruf b, ayat (4) huruf a dan huruf b;
 - b. Pertimbangan dari Bupati, dalam hal ini Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, untuk trayek antar kota dalam provinsi untuk pelayanan antar jemput, karyawan, permukiman dan pemandu moda, yang meliputi :
 1. Jumlah perusahaan, jumlah bus dan jumlah rute yang beroperasi melayani trayek yang dimohon;
 2. Data faktor muatan pada trayek yang bersangkutan;
 3. Pengaruh terhadap jasa pelayanan lainnya;
 4. Kapasitas terminal yang disinggahi;
 5. Rencana jadwal perjalanan;
 6. Kelas jalan yang dilalui;
 7. Fasilitas penyimpanan kendaraan bermotor atau pool;
 8. Fasilitas pemeliharaan atau perawatan kendaraan;

- c. Berdasarkan permohonan sebagaimana dimaksud huruf b, pemberi izin melakukan analisis persyaratan administrasi dan teknis;
 - d. Apabila permohonan yang diajukan pemohon dapat diterima pejabat pemberi izin, pemberi izin memberikan izin trayek, berupa :
 - 1. Surat keputusan izin trayek;
 - 2. Surat keputusan pelaksanaan izin trayek;
 - 3. Lampiran surat keputusan izin trayek berupa daftar kendaraan;
 - 4. Kartu pengawasan kendaraan;
 - 5. Surat pernyataan kesanggupan untuk mentaati seluruh kewajiban sebagai pemegang izin trayek, yang ditandatangani pemohon dan diketahui pejabat pemberi izin.
- (7) Perubahan izin sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf c sebagai akibat dari :
- a. Penambahan trayek atau penambahan kendaraan atau penambahan frekwensi;
 - b. Pengurangan trayek, atau pengurangan kendaraan atau pengurangan frekwensi;
 - c. Perubahan jam perjalanan;
 - d. Perubahan trayek (dalam hal terjadi perubahan rute, perpanjangan rute atau perpendekan rute);
 - e. Penggantian dokumen perizinan yang hilang atau rusak;
 - f. Penggantian kendaraan meliputi peremajaan kendaraan, perubahan identitas kendaraan dan tukar lokasi operasi kendaraan.

Pasal 6

- (1) Setiap orang atau badan yang akan mengajukan izin trayek angkutan kota atau perdesaan, wajib mengisi formulir yang telah disediakan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, dengan dilampirkan:
 - a. Foto copy KTP pemohon;
 - b. Foto copy surat izin usaha angkutan;
 - c. Foto copy STNK untuk setiap kendaraan yang dioperasikan;
 - d. Foto copy bukti uji setiap kendaraan yang dioperasikan.
- (2) Izin Trayek berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang untuk jangka waktu yang sama.

Bagian Kedua

Pejabat Yang Berwenang Memberikan Izin Trayek

Pasal 7

Izin trayek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) diterbitkan oleh Bupati atau pejabat lain yang ditunjuk untuk trayek angkutan kota dan perdesaan dalam Daerah.

Bagian Ketiga

Kewajiban Pemegang Izin Trayek Tetap Dan Teratur

Pasal 8

Pemegang Izin Trayek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a berkewajiban sebagai berikut:

- a. Mengoperasikan kendaraan sesuai dengan jenis pelayanan berdasarkan Izin Trayek yang dimiliki;
- b. Memperbarui Kartu Pengawas bagi setiap kendaraan dalam waktu setiap 1 (satu) Tahun sekali sesuai jangka waktu berlaku Kartu Pengawasan;
- c. Mengoperasikan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan;

- d. Mempekerjakan awak kendaraan yang memenuhi persyaratan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e. Memenuhi waktu kejadian istirahat pengemudi;
- f. Memiliki tanda bukti pembayaran iuran wajib asuransi pertanggungjawaban kecelakaan penumpang;
- g. Mematuhi ketentuan tarif yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- h. Melaporkan kepada Kepala Dinas apabila terjadi perubahan pemilikan perusahaan atau domisili perusahaan;
- i. Melaporkan setiap 6 (enam) bulan mengenai kegiatan operasional angkutan kepada Kepala Dinas;
- j. Melaporkan secara tertulis kepada Kepala Dinas, apabila terjadi perubahan alamat selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari setelah terjadi perubahan;
- k. Melayani trayek sesuai Izin Trayek yang dimiliki, dengan cara :
 1. Mengoperasikan kendaraan secara tepat waktu sejak saat pemberangkatan, persinggahan an sampai tujuan;
 2. Memelihara kebersihan dan kenyamanan kendaraan yang dioperasikan;
 3. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada penumpang;
 4. Mengusahakan awak kendaraan yang dilengkapi dengan pakaian seragam yang menggunakan tanda pengenal perusahaan;
 5. Membawa kartu pengawasan dalam operasinya;
 6. Memasang papan trayek sesuai dengan trayek yang dimiliki;

Bagian Keempat

Izin Operasi Angkutan Tidak Dalam Trayek

Pasal 9

- (1) Setiap orang atau badan yang melakukan kegiatan usaha angkutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b, wajib memiliki izin operasi angkutan tidak dalam trayek.
- (2) Untuk memperoleh izin operasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memenuhi persyaratan administrasi dan persyaratan teknis.
- (3) Persyaratan administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
 - a. Pada wilayah operasi yang dimohon masih memungkinkan untuk penambahan jumlah kendaraan berdasarkan kebutuhan nyata;
 - b. Diberikan kepada perusahaan angkutan yang mampu memberikan pelayanan angkutan standar.
- (4) Persyaratan teknis meliputi :
 - a. Memiliki Izin Usaha Angkutan pada wilayah administrasi yang dimohon dan masih memungkinkan untuk menambah jumlah kendaraan berdasarkan kebutuhan;
 - b. Diberikan bagi Perusahaan angkutan yang mampu memberikan pelayanan angkutansesuai standar.

Pasal 10

- (1) Setiap orang atau badan yang akan mengajukan izin operasi wajib mengajukan permohonan tertulis kepada Kepala Dinas dengan melampirkan :
 - a. Foto Copy KTP pemohon;
 - b. Foto Copy surat izin usaha angkutan;
 - c. Foto Copy STNK untuk setiap kendaraan yang dioperasikan;
 - d. Memiliki atau menguasai kendaraan yang laik jalan yang dibuktikan dengan surat tanda nomor kendaraan (STNK) sesuai domisili perusahaan dan buku uji.

- (2) Masa berlaku izin operasi angkutan tidak dalam trayek selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang 5 (lima) tahun berikutnya.

Bagian Kelima

Kewajiban Pemegang Izin Operasi Angkutan Tidak Dalam Trayek

Pasal 11

Pemegang Izin Operasi Angkutan Tidak Dalam Trayek berkewajiban :

- a. mengoperasikan kendaraan sesuai dengan jenis pelayanan berdasarkan izin yang dimiliki;
- b. mengoperasikan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan;
- c. mempekerjakan awak kendaraan yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- d. mematuhi waktu kerja dan istirahat pengemudi;
- e. memiliki tanda bukti pembayaran iuran wajib asuransi pertanggungjawaban kecelakaan penumpang;
- f. memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada penumpang;
- g. mematuhi ketentuan tarif angkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- h. mengusahakan awak kendaraan yang dilengkapi dengan pakaian seragam yang menggunakan tanda pengenal perusahaan;
- i. melaporkan kegiatan kepada Kepala Dinas apabila terjadi perubahan kepemilikan atau domisili perusahaan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sesudahnya;
- j. melaporkan kegiatannya kepada Kepala Dinas setiap 6 (enam) bulan sekali; dan
- k. membawa Kartu Pengawas dalam operasinya.

Bagian Keenam

Izin Insidentil

Pasal 12

- (1) Pengusaha angkutan yang akan menggunakan kendaraan cadangan yang menyimpang dari izin Trayek yang dimiliki wajib memiliki izin Insidentil dari Kepala Dinas.
- (2) Izin Insidentil diberikan dalam bentuk Surat Izin Insidentil untuk keperluan :
 - a. Menambah kekurangan angkutan pada waktu keadaan tertentu Seperti Lebaran, Liburan Sekolah, Natal, Tahun Baru atau keperluan lainnya;
 - b. Rombongan Olah Raga, Karya Wisata dan sejenisnya;
 - c. Keadaan darurat tertentu.
- (3) Izin insidentil hanya diberikan untuk satu kali perjalanan pulang pergi dan berlaku paling lama 14 (empat belas) hari serta tidak dapat diperpanjang.
- (4) Izin insidentil hanya berlaku bagi perusahaan angkutan yang mempunyai kendaraan cadangan dan telah memiliki izin.
- (5) Izin Insidentil wajib dibawa dan melekat pada kendaraan yang dioperasikan.
- (6) Khusus untuk rombongan pengantar jenazah tidak diperlukan Izin Insidentil.

Bagian Ketujuh

Kartu Pengawasan

Pasal 13

- (1) Pengusaha angkutan yang telah mendapatkan Izin Operasi Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek diberikan Kartu Pengawasan untuk setiap kendaraan yang dioperasikannya.

- (2) Kartu Pengawasan berlaku untuk jangka waktu 1 (satu) Tahun.
- (3) Kartu Pengawasan merupakan turunan dari Izin Operasi Angkutan Tidak dalam Trayek bagi kendaraan yang bersangkutan.

BAB V

SANKSI ADMINISTRASI

Pasal 14

Kepala Dinas berwenang memberikan sanksi administrasi berupa Pencabutan Perizinan Angkutan apabila :

- a. Pengusaha angkutan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 11, Pasal 12, dan atau Pasal 13;
- b. Pengusaha angkutan tidak mengajukan Kartu Pengawasan setelah masa berlakunya Kartu Pengawasan habis;
- c. Pengusaha angkutan terbukti tidak memasang Kartu Pengawasan pada kendaraan yang dioperasikan;
- d. Pengusaha angkutan tidak melakukan usahanya selama 1 (satu) tahun berturut-turut tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pasal 15

Sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 dapat dilaksanakan apabila telah memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Diberikan peringatan tertulis sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut dengan tenggang waktu 1 (satu) bulan;
- b. Apabila telah diberikan peringatan tertulis sebagaimana dimaksud huruf a, pengusaha angkutan belum mengindahkan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, Kepala Dinas membekukan untuk sementara waktu perizinan angkutan yang dimiliki untuk jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan;
- c. Apabila telah dilakukan pembekuan sebagaimana dimaksud huruf b, pengusaha angkutan tidak melaksanakan ketentuan yang ditetapkan dalam peringatan tertulis maupun pembekuan sementara, maka Kepala Dinas mencabut perizinan angkutan yang bersangkutan.

Pasal 16

Kepala Dinas berwenang mencabut perizinan angkutan tanpa melalui ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, apabila pengusaha angkutan melakukan kegiatan yang membahayakan keamanan dan/atau kepentingan umum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau berdasarkan perintah pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.

BAB VI

PELAKSANAAN, PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu

Pelaksanaan

Pasal 17

- (1) Pelaksanaan Peraturan Daerah ini ditugaskan kepada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika.
- (2) Dalam rangka pelaksanaan Peraturan Daerah ini, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika dapat bekerja sama dengan instansi terkait.

Pasal 18

Untuk kemudahan dalam memberikan pelayanan perizinan angkutan, maka pelayanan perizinan angkutan dapat dilakukan pada instansi yang tugas dan fungsinya menangani pelayanan perizinan terpadu yang pelaksanaannya ditetapkan oleh Bupati.

Bagian Kedua

Pengawasan Dan Pengendalian

Pasal 19

- (1) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap penyelenggaraan angkutan di Daerah.
- (2) Dalam rangka melaksanakan pengawasan dan pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika dapat melakukan koordinasi dengan instansi terkait.

Pasal 20

- (1) Masyarakat dapat berperan serta membantu upaya pengawasan dan pengendalian terhadap kegiatan penyelenggaraan angkutan di Daerah.
- (2) Masyarakat dapat melaporkan kepada Pemerintah Daerah atau instansi lain yang berwenang apabila mengetahui adanya pelanggaran kegiatan penyelenggaraan angkutan di Daerah.
- (3) Pemerintah Daerah atau instansi lain yang berwenang wajib memberikan jaminan keamanan dan perlindungan kepada pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

BAB VII

KETENTUAN RETRIBUSI

Pasal 21

Pelayanan Perizinan Angkutan dikenakan Retribusi yang besarnya diatur dengan Peraturan Daerah tersendiri.

BAB VIII

KETENTUAN PENYIDIKAN

Pasal 22

- (1) Selain Pejabat Penyidik Polisi Negara Republik Indonesia, penyidikan atas tindak pidana pelanggaran dalam Peraturan Daerah ini dilakukan oleh Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di Lingkungan Pemerintah Daerah diberi wewenang khusus sebagai Penyidik untuk melakukan penyidikan tindak pidana dibidang perizinan angkutan, sebagaimana dimaksud Undang-Undang Hukum Acara Pidana.
- (2) Penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di Lingkungan Pemerintah Daerah yang diangkat oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Wewenang Penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
 - a. menerima, mencari, mengumpulkan, dan meneliti keterangan atau laporan berkenaan dengan tindak pidana dibidang perizinan angkutan agar keterangan atau laporan tersebut menjadi lebih lengkap dan jelas;
 - b. meneliti, mencari, dan mengumpulkan keterangan mengenai orang pribadi atau badan tentang kebenaran perbuatan yang dilakukan sehubungan dengan tindak pidana dibidang perizinan angkutan;

- c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang pribadi atau badan sehubungan dengan tindak pidana dibidang perizinan angkutan;
 - d. memeriksa buku, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana dibidang perizinan angkutan;
 - e. melakukan pengeledahan untuk mendapatkan bahan bukti pembukuan, pencatatan, dan dokumen lain, serta melakukan penyitaan terhadap bahan bukti tersebut;
 - f. meminta bantuan tenaga ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana dibidang perizinan angkutan;
 - g. menyuruh berhenti dan/atau melarang seseorang meninggalkan ruangan atau tempat pada saat pemeriksaan sedang berlangsung dan memeriksa identitas orang, benda, dan/atau dokumen yang dibawa;
 - h. memotret seseorang yang berkaitan dengan tindak pidana dibidang perizinan angkutan;
 - i. memanggil orang untuk didengar keterangannya dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;
 - j. menghentikan penyidikan; dan/atau
 - k. melakukan tindakan lain yang perlu untuk kelancaran penyidikan tindak pidana dibidang perizinan angkutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan menyampaikan hasil penyidikannya kepada Penuntut Umum melalui Penyidik pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Hukum Acara Pidana.

BAB IX KETENTUAN PIDANA

Pasal 23

- (1) Setiap orang dan/atau Badan Hukum yang melakukan kegiatan angkutan orang dan/atau barang tanpa memiliki perizinan angkutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Pasal 4, Pasal 5, Pasal 8 dan Pasal 9, diancam pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau denda paling banyak Rp.50.000.000,00 (Lima Puluh Juta Rupiah).
- (2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.

Pasal 24

Selain tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, apabila pengusaha angkutan melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan dibidang lalu lintas dan angkutan jalan, maka dikenakan ketentuan pidana berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengaturnya.

BAB X KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 25

- (1) Semua perizinan angkutan yang telah dikeluarkan sebelum berlakunya Peraturan Daerah ini tetap berlaku sampai dengan habis masa berlakunya.
- (2) Perizinan angkutan yang telah dikeluarkan sebelum berlakunya Peraturan Daerah ini dan tidak sesuai dengan Peraturan Daerah ini, wajib menyesuaikan dengan Peraturan Daerah paling lambat 1 (satu) tahun sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 26

Pada saat berlakunya Peraturan Daerah ini, maka Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Bulungan Nomor 14 Tahun 1998 tentang Retribusi Izin Trayek di Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Bulungan (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Seri D Nomor 5 Tahun 1999), beserta ketentuan pelaksanaannya dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.

Pasal 27

Sistem dan prosedur pelayanan serta bentuk-bentuk formulir yang diperlukan untuk pelayanan perizinan angkutan ditetapkan oleh Kepala Dinas.

Pasal 28

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan.

Ditetapkan di Tanjung Selor
pada tanggal 27 September 2013

BUPATI BULUNGAN,

ttd.

BUDIMAN ARIFIN

Diundangkan di Tanjung Selor
pada tanggal 27 September 2013

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BULUNGAN,

ttd.

SUDJATI

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BULUNGAN TAHUN 2013 NOMOR 09.

Salinan sesuai dengan Aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,



H. INDRİYATI, SH, M.Si

Pembina Tk.I / IV B

Nip.196403281995032001

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN BULUNGAN
NOMOR 09 TAHUN 2013
TENTANG
PERIZINAN ANGKUTAN

I. UMUM

Dalam rangka terciptanya ketertiban dan keamanan penyelenggaraan angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan umum di Kabupaten Bulungan, perlu dilakukan pengaturan, pengawasan dan pengendalian serta penegakan hukum dalam penyelenggaraan angkutan orang dan/atau barang.

Sejalan dengan perkembangan keadaan dewasa ini, dan meningkatnya jumlah kendaraan umum yang ada di Kabupaten Bulungan, maka perlu dilakukan upaya preventif agar penyelenggaraan angkutan umum di Daerah dapat terselenggara secara tertib, lancar, nyaman dan aman bagi semua pihak, baik, pengusaha, pengguna jasa angkutan umum, maupun Pemerintah Daerah.

Sehubungan dengan hal tersebut, beberapa Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan yang mengatur penyelenggaraan angkutan di Daerah perlu dilakukan penyesuaian, dalam rangka menjamin prinsip perlindungan hukum, penegakan hukum, serta mudah dipahami oleh segenap unsur masyarakat.

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut, maka Pemerintah Daerah perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Perizinan Angkutan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

- Pasal 12
Cukup jelas.
- Pasal 13
Cukup jelas.
- Pasal 14
Cukup jelas.
- Pasal 15
Cukup jelas.
- Pasal 16
Cukup jelas.
- Pasal 17
Cukup jelas.
- Pasal 18
Cukup jelas.
- Pasal 19
Cukup jelas.
- Pasal 20
Cukup jelas.
- Pasal 21
Cukup jelas.
- Pasal 22
Cukup jelas.
- Pasal 23
Cukup jelas.
- Pasal 24
Cukup jelas.
- Pasal 25
Cukup jelas.
- Pasal 26
Cukup jelas.
- Pasal 27
Cukup jelas.
- Pasal 28
Cukup jelas.



TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BULUNGAN NOMOR 7.



SALINAN
PERATURAN DAERAH KABUPATEN BULUNGAN
NOMOR 12 TAHUN 2011
TENTANG
RETRIBUSI PERIZINAN TERTENTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI BULUNGAN,

- Menimbang :**
- a. bahwa retribusi daerah merupakan 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;
 - b. bahwa kebijakan retribusi daerah dilaksanakan berdasarkan prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat, dan akuntabilitas dengan memperhatikan potensi daerah;
 - c. bahwa dalam rangka melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian terhadap kegiatan tertentu oleh masyarakat dalam hal pelayanan pemberian izin kepada orang pribadi atau badan atas kegiatan, pemanfaatan ruang, serta penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan, perlu adanya dasar hukum sebagai pedoman dalam pelaksanaannya;
 - d. bahwa untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan kemandirian daerah, dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan secara berdayaguna dan berhasilguna, perlu adanya kontribusi dan partisipasi masyarakat melalui pembayaran retribusi daerah;
 - e. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan dalam Pasal 149 ayat (3) dan Pasal 156 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, perlu mengatur tentang Retribusi Daerah;
 - f. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Retribusi Perizinan Tertentu;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72);
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);
 3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4247);
 4. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);

5. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073);
6. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan kedua Atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
7. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
8. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 132, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4444);
9. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4725);
10. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Wilayah Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4739);
11. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
12. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
13. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1983 tentang Pelaksanaan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3258);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3527);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1993 tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3529);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3530);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);

19. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 86, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4655);
20. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
21. Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2008 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4833);
22. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5161);
23. Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 1997 tentang Pengawasan dan Pengendalian Minuman beralkohol;
24. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 59/Menkes/Per/II/1982 tentang Larangan Pengedaran, Produksi dan Mengimpor Minuman Keras Yang Tidak Terdaftar pada Departemen Kesehatan;
25. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.12/MEN/2007 tentang Perizinan Usaha Pembudidayaan Ikan;
26. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24/PRT/M/2007 tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan Gedung;
27. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.05/MEN/2008 tentang Usaha Perikanan Tangkap, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.12/MEN/2009;
28. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan Di Daerah;
29. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 43/M-Dag/Per/9/2009 tentang Pengadaan, Pengedaran, Penjualan, Pengawasan, Dan Pengendalian Minuman Beralkohol;
30. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Penetapan Izin Mendirikan Bangunan;
31. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 17 Tahun 2001 tentang Jenis Rencana Usaha dan/atau Kegiatan yang wajib dilengkapi dengan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan;
32. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum;
33. Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 1 Tahun 2004 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 1 Tahun 2004 Seri E Nomor 1);
34. Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penerbitan Lembaran Daerah dan Berita Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Tahun 2008 Nomor 1);
35. Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Bulungan (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Tahun 2008 Nomor 2);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BULUNGAN
dan
BUPATI BULUNGAN
MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG RETRIBUSI PERIZINAN TERTENTU.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Bulungan.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bulungan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. Bupati adalah Bupati Bulungan.
6. Pejabat adalah pegawai yang diberi tugas tertentu di bidang retribusi daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. 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.
8. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara (BUMN), atau badan usaha milik daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.
9. Jasa adalah kegiatan Pemerintah Daerah berupa usaha dan pelayanan yang menyebabkan barang, fasilitas, atau kemanfaatan lainnya yang dapat dinikmati oleh orang pribadi atau Badan.
10. 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.
11. Retribusi Perizinan Tertentu adalah retribusi yang dipungut atas kegiatan Pemerintah Daerah dalam pemberian izin tertentu.
12. Objek Retribusi Perizinan Tertentu adalah pelayanan perizinan tertentu oleh Pemerintah Daerah kepada orang pribadi atau Badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan.

13. Subjek Retribusi Perizinan Tertentu adalah orang pribadi atau Badan yang memperoleh izin tertentu dari Pemerintah Daerah.
14. Wajib Retribusi Perizinan Tertentu adalah orang pribadi atau Badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan retribusi diwajibkan untuk melakukan pembayaran retribusi, termasuk pemungut atau pemotong retribusi perizinan tertentu.
15. Masa Retribusi adalah suatu jangka waktu tertentu yang merupakan batas waktu bagi Wajib Retribusi untuk memanfaatkan jasa dan perizinan tertentu dari Pemerintah Daerah.
16. Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, yang selanjutnya disebut Retribusi IMB adalah pembayaran atas jasa pelayanan pemberian izin untuk mendirikan bangunan.
17. Izin Mendirikan Bangunan, yang selanjutnya disingkat IMB adalah izin yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada Orang pribadi atau badan untuk mendirikan suatu bangunan sehingga yang dimaksudkan agar desain, pelaksanaan pembangunan dan bangunan sesuai dengan rencana tata ruang kota yang berlaku, sesuai dengan Koefisien Dasar Bangunan, yang selanjutnya disingkat KDB, Koefisien Luas Bangunan, yang selanjutnya disingkat KLB, Koefisien Ketinggian Bangunan, yang selanjutnya disingkat KKB yang ditetapkan dan sesuai dengan syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut.
18. Bangunan adalah wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang berfungsi untuk tempat penyimpanan, perlindungan, pelaksanaan kegiatan yang mendukung terjadinya aliran yang menyatu dengan tempat kedudukan sebagian atau seluruhnya berada diatas atau didalam tanah dan atau air yang secara langsung merupakan kelengkapan dari bangunan tersebut dalam batas satu pemilikan.
19. Bangunan Gedung adalah bangunan yang didirikan dan atau diletakkan dalam suatu lingkungan sebagian atau seluruhnya yang berada diatas atau didalam tanah dan atau air secara tetap yang berfungsi sebagai tempat manusia untuk melakukan kegiatannya.
20. Bangunan Permanen adalah bangunan yang sifatnya tetap tidak dapat dipindah-pindahkan dengan menggunakan material utama sebagian besar konstruksi beton bertulang.
21. Bangunan Semi Permanen adalah Bangunan yang didirikan dengan menggunakan material utama kayu.
22. Bangunan Sementara adalah bangunan yang sifatnya sementara waktu sampai dengan 5 tahun.
23. Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol yang selanjutnya disebut Retribusi adalah pembayaran atas jasa pelayanan pemberian izin untuk melakukan penjualan minuman beralkohol di suatu tempat tertentu.
24. Minuman beralkohol adalah minuman yang mengandung ethanol yang diproses dari 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.
25. Retribusi Izin Gangguan yang selanjutnya disebut retribusi adalah pembayaran atas jasa pelayanan pemberian izin tempat usaha/kegiatan kepada orang pribadi atau Badan yang dapat menimbulkan ancaman bahaya, kerugian dan/atau gangguan, termasuk pengawasan dan pengendalian kegiatan usaha secara terus-menerus untuk mencegah terjadinya gangguan ketertiban, keselamatan, atau kesehatan umum, memelihara ketertiban lingkungan, dan memenuhi norma keselamatan dan kesehatan kerja.

26. Izin Gangguan, yang selanjutnya disebut izin adalah pemberian izin tempat usaha atau kegiatan kepada orang pribadi atau badan di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian, dan gangguan, tidak termasuk tempat usaha atau kegiatan yang telah ditentukan oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.
27. Gangguan adalah segala perbuatan dan/atau kondisi yang tidak menyenangkan atau mengganggu kesehatan, keselamatan, ketenteraman dan/atau kesejahteraan terhadap kepentingan umum secara terus-menerus.
28. Retribusi Izin Trayek, yang selanjutnya disebut retribusi adalah pembayaran atas jasa pelayanan pemberian izin kepada orang pribadi atau Badan untuk menyediakan pelayanan angkutan penumpang umum pada suatu atau beberapa trayek tertentu.
29. Izin Trayek yang selanjutnya disebut izin adalah izin untuk melakukan kegiatan pelayanan angkutan penumpang umum pada satu atau beberapa trayek dalam daerah yang menjadi kewenangan daerah.
30. Trayek adalah lintasan kendaraan bermotor umum untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus atau mobil penumpang, yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap, baik berjadwal maupun tidak berjadwal.
31. Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan Kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan.
32. Mobil penumpang angkutan kota adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi paling banyak 8 (delapan) tempat duduk, tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.
33. Mobil Bus adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi lebih dari 8 (delapan) tempat duduk, tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.
34. Angkutan Khusus adalah kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum mengangkut orang untuk keperluan khusus atau untuk mengangkut barang-barang khusus.
35. Retribusi Izin Usaha Perikanan yang selanjutnya disebut retribusi adalah pembayaran atas jasa pelayanan pemberian izin kepada orang pribadi atau badan untuk melakukan kegiatan usaha penangkapan dan pembudidayaan ikan.
36. Izin Usaha Perikanan adalah izin tertulis yang harus dimiliki perusahaan perikanan untuk melakukan usaha perikanan dengan menggunakan sarana produksi yang tercantum dalam izin tersebut.
37. Surat Izin Usaha Perikanan, yang selanjutnya disebut SIUP, adalah izin tertulis yang harus dimiliki perusahaan perikanan untuk melakukan usaha perikanan dengan menggunakan sarana produksi yang tercantum dalam izin tersebut.
38. Surat Izin Penangkapan Ikan, yang selanjutnya disebut SIPI, adalah izin tertulis yang harus dimiliki setiap kapal perikanan untuk melakukan penangkapan ikan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari SIUP.
39. Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan, yang selanjutnya disebut SIKPI, adalah izin tertulis yang harus dimiliki setiap kapal perikanan untuk melakukan pengumpulan dan pengangkutan ikan.
40. 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 ditunjuk oleh Bupati.
41. Surat Ketetapan Retribusi Daerah, yang selanjutnya disingkat SKRD, adalah surat ketetapan retribusi yang menentukan besarnya jumlah pokok retribusi yang terutang.
42. Surat Ketetapan Retribusi Daerah Lebih Bayar, yang selanjutnya disingkat 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.

43. Surat Tagihan Retribusi Daerah, yang selanjutnya disingkat STRD, adalah surat untuk melakukan tagihan retribusi dan/atau sanksi administratif berupa bunga dan/atau denda.
44. Pemungutan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan data objek dan subjek retribusi, penentuan besarnya retribusi yang terutang sampai kegiatan penagihan retribusi kepada Wajib Retribusi serta pengawasan penyetorannya.
45. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah 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.
46. Penyidikan tindak pidana di bidang retribusi adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh Penyidik untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tindak pidana di bidang retribusi daerah yang terjadi serta menemukan tersangkanya.

BAB II

JENIS RETRIBUSI PERIZINAN TERTENTU

Pasal 2

Jenis Retribusi daerah yang digolongkan Retribusi Perizinan Tertentu dalam Peraturan Daerah ini adalah:

1. Retribusi Izin Mendirikan Bangunan;
2. Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol;
3. Retribusi Izin Gangguan;
4. Retribusi Izin Trayek; dan
5. Retribusi Izin Usaha Perikanan.

Bagian Kesatu

Retribusi Izin Mendirikan Bangunan

Pasal 3

- (1) Dengan nama Retribusi IMB dipungut retribusi atas pemberian izin untuk mendirikan suatu bangunan.
- (2) Objek Retribusi IMB adalah pemberian izin untuk mendirikan suatu bangunan.
- (3) Pemberian izin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi kegiatan peninjauan desain dan pemantauan pelaksanaan pembangunannya agar tetap sesuai dengan rencana teknis bangunan dan rencana tata ruang, dengan tetap memperhatikan KDB, KLB, KKB, dan pengawasan penggunaan bangunan yang meliputi pemeriksaan dalam rangka memenuhi syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut.
- (4) Jenis kegiatan yang dikenakan retribusi IMB meliputi :
 - a. pembangunan baru;
 - b. rehabilitasi atau renovasi meliputi perbaikan atau perawatan, perubahan, perluasan atau pengurangan; dan
 - c. pelestarian atau pemugaran.
- (5) Tidak termasuk objek Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah pemberian izin untuk bangunan milik Pemerintah atau Pemerintah Daerah.

Pasal 4

- (1) Subjek Retribusi IMB adalah orang atau badan yang memperoleh izin untuk mendirikan bangunan.
- (2) Wajib Retribusi IMB adalah setiap orang atau badan hukum yang memperoleh izin untuk mendirikan bangunan.

Pasal 5

Tingkat penggunaan jasa diukur berdasarkan jenis bangunan gedung baru, rehabilitasi atau renovasi bangunan gedung, prasarana bangunan gedung, dan rehabilitasi prasarana bangunan gedung serta kegiatan peninjauan desain dan pemantauan pelaksanaan pembangunan.

Pasal 6

(1) Komponen Retribusi dan Biaya :

- a. retribusi pembinaan penyelenggaraan bangunan gedung untuk kegiatan pembangunan baru, rehabilitasi atau renovasi dan pelestarian atau pemugaran; atau
- b. retribusi administrasi IMB meliputi pemecahan dokumen IMB, pembuatan duplikat atau copy dokumen IMB yang dilegalisasikan sebagai pengganti dokumen IMB yang hilang atau rusak, pemutakhiran data atas permohonan pemilik bangunan gedung, dan/atau perubahan non teknis lainnya; dan
- c. retribusi penyediaan formulir Permohonan IMB, termasuk biaya Pendaftaran Bangunan Gedung.

(2) Penghitungan besarnya retribusi mengikuti rumus untuk :

- a. retribusi pembangunan bangunan gedung baru : $(L \times It \times 1,00 \times HSbg)$.
- b. retribusi rehabilitasi atau renovasi bangunan gedung : $(L \times It \times Tk \times HSbg)$.
- c. retribusi prasarana bangunan gedung : $(V \times I \times 1,00 \times HSpbg)$.
- d. retribusi rehabilitasi prasarana bangunan gedung : $(V \times I \times Tk \times HSpbg)$.
- e. penghitungan besarnya retribusi terutang sebagaimana dimaksud pada huruf a, b, c, dan d sudah termasuk biaya administrasi dan formulir.

Keterangan :

- L : Luas lantai bangunan gedung
 V : Volume/besaran (dalam satuan m², m¹, unit)
 I : Indeks
 Lt : Indeks terintegrasi
 Tk : Tingkat kerusakan :
 0,45 untuk tingkat kerusakan sedang
 0,65 untuk tingkat kerusakan berat
 HSbg : Harga satuan retribusi bangunan gedung
 HSpbg : Harga satuan retribusi prasarana bangunan gedung
 1,00 : Indeks pembangunan baru

(3) Komponen retribusi untuk penghitungan besarnya retribusi IMB :

Jenis Retribusi	Penghitungan Besarnya Retribusi
Retribusi Pembiayaan Bangunan Gedung :	
a. Bangunan Gedung :	
1) Pembangunan Bangunan Gedung Baru	Luas BG x It * x 1,00 x HS Retribusi
2) Rehabilitasi atau renovasi bangunan gedung, meliputi : perbaikan atau perawatan, perubahan, perluasan atau pengurangan :	
a) Rusak Sedang	Luas BG x It * x 0,45 x HS Retribusi
b) Rusak Berat	Luas BG x It * x 0,65 x HS Retribusi
3) Pestaarian atau Pemugaran :	
a) Pratama	Luas BG x It * x 0,65 x HS Retribusi
b) Madya	Luas BG x It * x 0,45 x HS Retribusi
c) Utama	Luas BG x It * x 0,30 x HS Retribusi
b. Prasarana bangunan Gedung :	
1) Pembangunan Baru	Luas BG x Indek * x 1,00 x HS Retribusi
2) Rehabilitasi :	
a) Rusak Sedang	Luas BG x Indek * x 0,45 x HS Retribusi
b) Rusak Berat	Luas BG x Indek * x 0,65 x HS Retribusi

Catatan :

- * Indeks Terintegrasi : Hasil perkalian indeks-indeks parameter;
 HS : Harga satuan retribusi, atau tarif retribusi dalam rupiah per m² dan/atau rupiah per satuan volume.

(4) Tabel penetapan Indeks terintegrasi penghitungan besarnya retribusi IMB untuk bangunan gedung sebagai berikut :

FUNGSI		KLASIFIKASI				WAKTU PENGGUNAAN	
Parameter	Indeks	Parameter	Bobot	Parameter	Indeks	Parameter	Indeks
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Hunian	0,05 / 0,50 *)	1. Kompleksitas	0,25	a. Sederhana	0,40	1. Sementara jangka pendek	0,40
2. Keagamaan	0,00			b. Tidak Sederhana	0,70	2. Sementara Jangka menengah	0,70
3. Usaha	3,00			c. Khusus	1,00	3. Tetap	1,00
4. Sosial dan Budaya	0,00 / 1,00 **)	2. Permanensi	0,20	a. Darurat	0,40		
5. Khusus	2,00			b. Semi Permanen	0,70		
6. Ganda / Campuran	4,00			c. Permanen	1,00		
		3. Resiko Kebakaran	0,15	a. Rendah	0,40		
				b. Sedang	0,70		
				c. Tinggi	1,00		
		4. Zonasi Gempa	0,15	a. Zona I / Minor	0,10		
				b. Zona II / Minor	0,20		
				c. Zona III / Sedang	0,40		
				d. Zona IV / Sedang	0,50		
				e. Zona V / Kuat	0,70		
				f. Zona VI / Kuat	1,00		
		5. Lokasi (Kepadatan bangunan gedung)	0,10	a. Renggang	0,40		
				b. Sedang	0,70		
				c. Padat	1,00		
		6. Ketinggian Bangunan Gedung	0,10	a. Rendah	0,40		
				b. Sedang	0,70		
				c. Tinggi	1,00		
		7. Kepemilikan	0,05	a. Negara / Yayasan	0,40		
				b. Perorangan	0,70		
				c. Badan usaha swasta	1,00		

CATATAN :

- * Indeks Indeks 0,05 untuk rumah tinggal tunggal, meliputi rumah inti tumbuh, rumah sederhana sehat, dan rumah deret sederhana;
- Bangunan gedung, atau bagian bangunan gedung dibawah permukaan tanah (basement), diatas/bawah permukaan air, prasarana, dan sarana umum diberi indeks pengali tambahan 1,30;

(5) Tabel penetapan indeks penghitungan besarnya retribusi IMB untuk prasarana bangunan gedung sebagai berikut :

NO.	JENIS PRASARANA	BANGUNAN	PEMBANGUNAN BARU	RUSAK BERAT	RUSAK SEDANG	*)
			Indeks	Indeks	Indeks	Indeks
1	2	3	4	5	6	7
1.	Konstruksi pembatas /penahanan /pengaman	a. Pagar	1,00	0,65	0,45	0,00
		b. Tanggul / retaining wall				
		c. Turap batas kavling / persil				
2.	Konstruksi penanda masuk lokasi	a. Gapura	1,00	0,65	0,45	0,00
		b. Gerbang				
3.	Konstruksi Perkerasan	a. Jalan	1,00	0,65	0,45	0,00
		b. Lapangan Upacara				
		c. Lapangan Olah Raga Terbuka				

4.	Konstruksi penghubung	a. Jembatan	1,00	0,65	0,45	0,00
		b. Box Culvert				
5.	Konstruksi kolam/reservoir bawah tanah	a. Kolam Renang	1,00	0,65	0,45	0,00
		b. Kolam Pengolahan Air				
		c. Reservoir di Bawah Tanah				
6.	Konstruksi menara	a. Menara Antena	1,00	0,65	0,45	0,00
		b. Menara Reservoir				
		c. Cerobong				
7.	Konstruksi monumen	a. Tugu	1,00	0,65	0,45	0,00
		b. Patung				
8.	Konstruksi instalasi /gardu	a. Instalasi Listrik	1,00	0,65	0,45	0,00
		b. Instalasi Telepon / Komunikasi				
		c. Instalasi Pengolahan				
9.	Konstruksi reklame / papan nama	a. Billboard	1,00	0,65	0,45	0,00
		b. Papan Iklan				
		c. Papan Nama (berdiri sendiri atau berupa tembok pagar)				

CATATAN :

- * Indeks 0,00 untuk prasarana bangunan gedung keagamaan, rumah tinggal tunggal;
- RB = Rusak Berat ;
- RS = Rusak Sedang ;
- Jenis konstruksi bangunan lainnya yang termasuk prasarana bangunan gedung ditetapkan oleh pemerintah.

Pasal 7

- (1) **Besarnya tarif dasar retribusi IMB ditetapkan sebagai berikut :**

NO.	JENIS BANGUNAN	SATUAN	HARGA SATUAN RETRIBUSI
1	2	3	4
1.	Bangunan gedung *)	m ²	Rp.20.000,00
2.	Prasarana bangunan gedung :		
	a. Konstruksi pembatas/penahanan /pengaman	m ² atau unit standar	Rp.350,00
	b. Konstruksi penanda masuk lokasi	m ²	Rp.350,00
	c. Konstruksi perkerasan	m ²	Rp.350,00
	d. Konstruksi penghubung	m ² atau unit standar	Rp.350,00
	e. Konstruksi kolam/reservoir bawah tanah	m ²	Rp.350,00
	f. Konstruksi menara	unit dan pertambahannya	1,75 % X RAB
	g. Konstruksi monumen	unit dan pertambahannya	1,75 % X RAB
	h. Konstruksi instalasi /gardu	m ²	Rp.350,00
	i. Konstruksi reklame papan nama	unit dan pertambahannya	1,75 % X RAB

CATATAN : *)

Luas bangunan gedung dihitung dari garis sumbu (as) dinding / kolom

- Luas teras, balkon dan selasar luar bangunan gedung dihitung setengah dari luas yang dibatasi oleh garis sumbu-sumbunya;
- Luas bagian bangunan gedung seperti canopy dan pergola (yang berkolom) dihitung setengah dari luas yang dibatasi oleh garis tepi atap konstruksi tersebut ;
- Luas overstek/uifel dihitung setengah dari luas yang dibatasi oleh garis tepi atap konstruksi tersebut ;
- Harga satuan retribusi bangunan gedung hanya 1 (satu) tarif.

- (2) **Besarnya retribusi IMB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) juga digunakan sebagai dasar untuk penghitungan retribusi pemutihan IMB.**

Pasal 8

Retribusi yang terutang dipungut di Wilayah Daerah tempat pelayanan IMB.

Bagian Kedua

Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol

Pasal 9

- (1) Dengan nama Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol dipungut retribusi atas pemberian izin untuk melakukan penjualan minuman beralkohol di suatu tempat tertentu.
- (2) Objek Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol adalah pemberian izin untuk melakukan penjualan minuman beralkohol di suatu tempat tertentu.
- (3) Minuman Beralkohol sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah yang dikelompokkan dalam golongan :
 - a. minuman beralkohol golongan B adalah minuman beralkohol dengan kadar ethanol (C₂H₅OH) lebih dari 5% (lima perseratus) sampai dengan 20% (dua puluh perseratus); dan
 - b. minuman beralkohol golongan C adalah minuman beralkohol dengan kadar ethanol (C₂H₅OH) lebih dari 20% (dua puluh perseratus) sampai dengan 55% (lima puluh lima perseratus).
- (4) Tempat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yaitu :
 - a. hotel melati 3 dan hotel berbintang; dan
 - b. restoran dengan Tanda Talam Kencana dan Talam Selaka.

Pasal 10

- (1) Subjek Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol adalah orang pribadi atau Badan yang memperoleh Izin untuk melakukan penjualan minuman beralkohol di suatu tempat tertentu.
- (2) Wajib Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol adalah orang pribadi atau Badan yang memperoleh Izin untuk melakukan penjualan minuman beralkohol di suatu tempat tertentu.

Pasal 11

Tingkat penggunaan jasa diukur berdasarkan jenis izin yang diterbitkan sesuai golongan minuman beralkohol.

Pasal 12

Struktur dan Besarnya tarif retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol ditetapkan sebagai berikut :

- a. golongan B Rp.50.000.000,00 per izin per 3 tahun; dan
- b. golongan C Rp.75.000.000,00 per izin per 3 tahun.

Pasal 13

Retribusi yang terutang dipungut di Wilayah Daerah tempat pelayanan Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol.

Bagian Ketiga

Retribusi Izin Gangguan

Pasal 14

- (1) Dengan nama Retribusi Izin Gangguan dipungut retribusi atas pemberian izin tempat usaha atau kegiatan yang dapat menimbulkan ancaman bahaya, kerugian dan/atau gangguan.

- (2) Objek Retribusi Izin Gangguan adalah pemberian izin tempat usaha atau kegiatan kepada orang pribadi atau Badan yang dapat menimbulkan ancaman bahaya, kerugian dan/atau gangguan, termasuk pengawasan dan pengendalian kegiatan usaha secara terus-menerus untuk mencegah terjadinya gangguan ketertiban, keselamatan, atau kesehatan umum, memelihara ketertiban lingkungan, dan memenuhi norma keselamatan dan kesehatan kerja.
- (3) Tidak termasuk objek Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah tempat usaha atau kegiatan yang telah ditentukan oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah.

Pasal 15

- (1) Subjek Retribusi Izin Gangguan adalah orang pribadi atau Badan yang memperoleh Izin Gangguan.
- (2) Wajib Retribusi Izin Gangguan adalah orang pribadi atau Badan yang memperoleh Izin Gangguan.

Pasal 16

- (1) Tingkat penggunaan jasa diukur berdasarkan perkalian antara Luas Ruang Tempat Usaha/Kegiatan dengan Indeks Lokasi dan Indeks Gangguan dengan rumus : $(LRTU \times IG \times IL \times TR)$.

Keterangan :

LRTU : Luas Ruang Tempat Usaha (Kegiatan).
 IG : Indeks Gangguan.
 IL : Indeks Lokasi.
 TR : Tarif Retribusi

- (2) Luas Ruang Tempat Usaha / kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah luas bangunan / kegiatan usaha yang dihitung sebagai jumlah luas setiap lantai bangunan / kegiatan usaha, baik yang tertutup maupun ruangan terbuka.
- (3) Indeks gangguan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sebagai berikut :

No.	Intensitas Gangguan	Indeks
1.	Gangguan Besar	3
2.	Gangguan Sedang	2
3.	Gangguan Kecil	1

- (4) Jenis-jenis kegiatan usaha dengan kategori intensitas gangguan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan sebagai berikut :
- gangguan besar yaitu Jenis usaha atau kegiatan yang wajib dilengkapi dengan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup (AMDAL);
 - gangguan sedang yaitu Jenis usaha atau kegiatan yang wajib dilengkapi dengan Upaya Pengelolaan Lingkungan dan Upaya Pemantauan Lingkungan (UKL atau UPL); dan
 - gangguan kecil yaitu Jenis usaha atau kegiatan yang wajib dilengkapi dengan Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL).

- (5) Indeks lokasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sebagai berikut :

No.	Berdasarkan Jalan	Indeks
1.	Arteri	4
2.	Kolektor	3
3.	Lokal	2
4.	Lingkungan	1

Pasal 17

- (1) Struktur dan besarnya tarif digolongkan berdasarkan luas tempat usaha / kegiatan.
- (2) Besarnya tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sebagai berikut :

a. Untuk Tempat Usaha dengan luas bangunan sebagai berikut :

No.	Luas	Besarnya Tarif
1.	< 50 m ²	Rp.3.000,00 per m ² .
2.	> 50 s/d 100 m ²	Rp.2.500,00 per m ² .
3.	> 100 s/d 200 m ²	Rp.2.000,00 per m ² .
4.	> 200 s/d 400 m ²	Rp.1.500,00 per m ² .
5.	> 400 s/d 800 m ²	Rp.1.000,00 per m ² .
6.	> 800 m ²	Rp. 500,00 per m ² .

b. Untuk Kegiatan Usaha sebagai berikut :

No.	Luas	Besarnya Tarif
1.	< 25 ha	Rp.6.000.000,00 per ha.
2.	> 25 s/d 50 ha	Rp.5.500.000,00 per ha.
3.	> 50 s/d 100 ha	Rp.5.000.000,00 per ha.
4.	> 100 s/d 200 ha	Rp.4.500.000,00 per ha.
5.	> 200 s/d 400 ha	Rp.4.000.000,00 per ha.
6.	> 400 s/d 600 ha	Rp.3.500.000,00 per ha.
7.	> 600 s/d 800 ha	Rp.3.000.000,00 per ha.
8.	> 800 s/d 1.200 ha	Rp.2.500.000,00 per ha.
9.	> 1.200 ha	Rp.2.000.000,00 per ha.

Pasal 18

Retribusi yang terutang dipungut di Wilayah Daerah tempat pelayanan izin gangguan.

Bagian Keempat Retribusi Izin Trayek

Pasal 19

- (1) Dengan nama Retribusi Izin Trayek dipungut retribusi atas pemberian izin untuk menyediakan pelayanan angkutan orang atau penumpang umum dalam trayek.
- (2) Objek Retribusi Izin Trayek adalah pemberian izin kepada orang pribadi atau Badan untuk menyediakan pelayanan angkutan penumpang umum pada suatu atau beberapa trayek tertentu.

Pasal 20

- (1) Subjek Retribusi Izin Trayek adalah orang pribadi atau Badan yang memperoleh atau mendapatkan izin trayek.
- (2) Wajib Retribusi Izin Trayek adalah orang pribadi atau Badan yang memperoleh atau mendapatkan izin trayek.

Pasal 21

Tingkat penggunaan jasa diukur berdasarkan jumlah izin yang diberikan sesuai jenis angkutan umum penumpang dan kapasitas tempat duduk.

Pasal 22

- (1) Struktur dan besarnya tarif digolongkan berdasarkan jenis angkutan penumpang umum dan daya angkut.
- (2) Besarnya tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sebagai berikut :

No.	Jenis Angkutan	Kapasitas Tempat Duduk	Besarnya Tarif
1.	Mobil Penumpang	s/d 8 Orang	Rp.375.000,00 per unit per 5 tahun.
2.	Mobil Bus	s/d 15 Orang	Rp.425.000,00 per unit per 5 tahun.
		s/d 25 Orang	Rp.500.000,00 per unit per 5 tahun.
		Diatas 25 Orang	Rp.600.000,00 per unit per 5 tahun.

Pasal 23

Retribusi yang terutang dipungut di Wilayah Daerah tempat pelayanan pemberian izin trayek.

Bagian Kelima

Retribusi Izin Usaha Perikanan

Pasal 24

- (1) Dengan nama Retribusi Izin Usaha Perikanan dipungut retribusi atas penerbitan izin atas usaha penangkapan dan pembudidayaan ikan.
- (2) Objek Retribusi Izin Usaha Perikanan adalah pemberian izin kepada orang pribadi atau Badan untuk melakukan kegiatan usaha penangkapan dan pembudidayaan ikan.

Pasal 25

- (1) Subjek Retribusi Izin Usaha Perikanan adalah orang pribadi atau Badan yang memperoleh atau mendapatkan Izin Usaha Perikanan.
- (2) Wajib Retribusi Izin Usaha Perikanan adalah orang pribadi atau Badan yang memperoleh atau mendapatkan Izin Usaha Perikanan.

Pasal 26

Tingkat penggunaan jasa diukur berdasarkan jenis usaha, luas lahan, dan Gross tonnage kapal perikanan.

Pasal 27

- (1) Struktur dan besarnya tarif digolongkan berdasarkan jenis usaha perikanan.
- (2) Struktur dan besarnya tarif retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sebagai berikut :
 - a. penerbitan SIUP ditetapkan sebagai berikut :
 1. untuk budidaya :
 - a) tambak (air payau) per ha Rp.50.000,00
 - b) untuk budidaya di air tawar Rp.1.000.000,00
 - c) untuk budidaya di air laut Rp.2.000.000,00
 - d) untuk pembenihan (HETCHERY) :
 1. udang Rp.5.000.000,00 per izin.
 2. ikan Rp.3.500.000,00 per izin.
 2. untuk perikanan tangkap :
 1. 5 s/d 7 GT Rp.10.000.000,-/izin;
 2. 8 s/d 10 GT Rp.12.000.000,-/izin.
 - b. penerbitan SIKPI dengan kapasitas kapal 5 s/d 10 GT Rp.800.000,00 per tahun per kapal.
 - c. penerbitan SIPI :
 1. alat tangkap pukat cincin (purse seine) Rp.500.000,00 per unit per tahun.
 2. alat tangkap angkat bagan perahu/rakit Rp.150.000,00 per unit per tahun.
 - d. biaya balik nama atas SIUP budidaya dan penangkapan dikenakan sebesar 75% dari biaya awal.

- (3) SIUP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, berlaku selama 30 tahun dan dapat diperpanjang untuk jangka waktu yang sama.
- (4) SIKPI dan SIPI sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dan huruf c, berlaku selama 1 tahun dan dapat diperpanjang untuk jangka waktu yang sama.

Pasal 28

Retribusi yang terutang dipungut di Wilayah Daerah tempat pelayanan izin usaha perikanan.

BAB III

KETENTUAN PERIZINAN

Pasal 29

- (1) Setiap orang pribadi atau badan yang akan melaksanakan kegiatan usaha yang berhubungan dengan perizinan tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1), wajib memiliki izin tertulis dari Bupati.
- (2) Ketentuan teknis dan tata cara perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan tersendiri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV

PRINSIP DAN SASARAN PENETAPAN TARIF RETRIBUSI

Pasal 30

- (1) Prinsip dan sasaran dalam penetapan tarif Retribusi Perizinan Tertentu didasarkan pada tujuan untuk menutup sebagian atau seluruh biaya penyelenggaraan pemberian izin yang bersangkutan.
- (2) Biaya penyelenggaraan pemberian izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penerbitan dokumen izin, pengawasan di lapangan, penegakan hukum, penatausahaan, dan biaya dampak negatif dari pemberian izin tersebut.

Pasal 31

- (1) Tarif Retribusi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 10 ayat (1), Pasal 14 ayat (2), Pasal 18 ayat (2) dan Pasal 22 ayat (2) dapat ditinjau kembali paling lama 3 (tiga) tahun sekali.
- (2) Peninjauan Tarif Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memperhatikan indeks harga dan perkembangan perekonomian.
- (3) Penetapan Tarif Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Bupati berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB V

MASA RETRIBUSI DAN SAAT RETRIBUSI TERUTANG

Pasal 32

- (1) Masa retribusi adalah jangka waktu yang lamanya 1 (satu) bulan terhitung sejak ditetapkan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan, kecuali ditetapkan lain oleh Bupati.
- (2) Retribusi terutang dalam masa retribusi pada saat ditetapkan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan.

BAB VI
PEMUNGUTAN RETRIBUSI
Bagian Kesatu
Tata Cara Pemungutan
Pasal 33

- (1) Pemungutan Retribusi tidak dapat diborongkan.
- (2) Retribusi dipungut dengan menggunakan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan.
- (3) Dokumen lain yang dipersamakan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat berupa karcis, kupon, dan kartu langganan.
- (4) Hasil pemungutan retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disetor ke Kas Umum Daerah dalam waktu 2 x 24 jam, kecuali daerah yang karena kondisi geografisnya sulit dijangkau dengan komunikasi dan transportasi, penyetoran seluruh pemungutan ke rekening kas umum daerah paling lambat dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender.

Bagian Kedua
Tata Cara Pembayaran
Pasal 34

- (1) Pembayaran retribusi yang terutang harus dibayar sekaligus.
- (2) Pembayaran retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan di Kas Daerah atau ditempat lain yang ditunjuk berdasarkan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan.
- (3) Pembayaran retribusi yang terutang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilunasi paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak diterbitkannya SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan.

Bagian Ketiga
Sanksi Adminstrasi
Pasal 35

Dalam hal Wajib Retribusi tertentu tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang membayar, dikenakan sanksi administratif berupa bunga sebesar 2% (dua persen) setiap bulan dari jumlah retribusi yang terutang yang tidak atau kurang dibayar dan ditagih dengan menggunakan STRD.

Bagian Keempat
Tata Cara Penagihan
Pasal 36

- (1) Penagihan Retribusi terutang didahului dengan Surat Teguran.
- (2) Pengeluaran Surat Teguran/Peringatan/Surat lain yang sejenis sebagai awal tindakan pelaksanaan penagihan retribusi, dikeluarkan setelah 7 (tujuh) hari sejak jatuh tempo.
- (3) Dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah Surat Teguran/Peringatan/Surat lain yang sejenis Peringatan/Surat lain yang sejenis Wajib Retribusi harus melunasi retribusinya yang terutang.
- (4) Surat Teguran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikeluarkan oleh Pejabat yang ditunjuk.

Bagian Kelima

Keberatan

Pasal 37

- (1) Wajib Retribusi tertentu dapat mengajukan keberatan hanya kepada Bupati atau pejabat yang ditunjuk atas SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan.
- (2) Keberatan diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan disertai alasan-alasan yang jelas.
- (3) Keberatan harus diajukan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak tanggal SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan diterbitkan, kecuali jika Wajib Retribusi tertentu dapat menunjukkan bahwa jangka waktu itu tidak dapat dipenuhi karena keadaan di luar kekuasaannya.
- (4) Keadaan di luar kekuasaannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah suatu keadaan yang terjadi di luar kehendak atau kekuasaan Wajib Retribusi.
- (5) Pengajuan keberatan tidak menunda kewajiban membayar Retribusi dan pelaksanaan penagihan Retribusi.

Pasal 38

- (1) Bupati dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal Surat Keberatan diterima harus memberi keputusan atas keberatan yang diajukan dengan menerbitkan Surat Keputusan Keberatan.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah untuk memberikan kepastian hukum bagi Wajib Retribusi, bahwa keberatan yang diajukan harus diberi keputusan oleh Bupati.
- (3) Keputusan Bupati atas keberatan dapat berupa menerima seluruhnya atau sebagian, menolak, atau menambah besarnya Retribusi yang terutang.
- (4) Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) telah lewat dan Bupati tidak memberi suatu keputusan, keberatan yang diajukan tersebut dianggap dikabulkan.

Pasal 39

- (1) Jika pengajuan keberatan dikabulkan sebagian atau seluruhnya, kelebihan pembayaran Retribusi dikembalikan dengan ditambah imbalan bunga sebesar 2% (dua persen) sebulan untuk paling lama 12 (dua belas) bulan.
- (2) Imbalan bunga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung sejak bulan pelunasan sampai dengan diterbitkannya SKRD/LB.

Bagian Keenam

Pemanfaatan

Pasal 40

Pemanfaatan dari penerimaan masing-masing jenis Retribusi diutamakan untuk mendanai kegiatan yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan pelayanan.

BAB VII

TATA CARA PEMBERIAN KERINGANAN, PENGURANGAN, DAN PEMBEBASAN RETRIBUSI SERTA SANKSI

Pasal 41

- (1) Bupati dapat memberikan keringanan, pengurangan, dan pembebasan retribusi.

- (2) Keringanan, pengurangan dan pembebasan retribusi serta sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya dapat diberikan bilamana subyek retribusi mengalami :
 - a. bencana alam; atau
 - b. pailit berdasarkan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pemberian keringanan, pengurangan dan pembebasan retribusi serta sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB VIII

PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN

Pasal 42

- (1) Atas kelebihan pembayaran Retribusi, Wajib Retribusi dapat mengajukan permohonan pengembalian kepada Bupati.
- (2) Bupati dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan, sejak diterimanya permohonan pengembalian kelebihan pembayaran Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memberikan keputusan.
- (3) Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) telah dilampaui dan Bupati tidak memberikan suatu keputusan, permohonan pengembalian pembayaran retribusi dianggap dikabulkan dan SKRDLB harus diterbitkan dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan.
- (4) Apabila Wajib Retribusi mempunyai utang retribusi lainnya, kelebihan pembayaran Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) langsung diperhitungkan untuk melunasi terlebih dahulu utang Retribusi tersebut.
- (5) Pengembalian kelebihan pembayaran Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) bulan sejak diterbitkannya SKRDLB.
- (6) Jika pengembalian kelebihan pembayaran Retribusi dilakukan setelah lewat 2 (dua) bulan, Bupati memberikan imbalan bunga sebesar 2% (dua persen) sebulan atas keterlambatan pembayaran kelebihan pembayaran Retribusi.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengembalian kelebihan pembayaran Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB IX

KEDALUWARSA PENAGIHAN

Pasal 43

- (1) Hak untuk melakukan penagihan Retribusi menjadi kedaluwarsa setelah melampaui waktu 3 (tiga) tahun terhitung sejak saat terutangnya Retribusi, kecuali jika Wajib Retribusi melakukan tindak pidana di bidang Retribusi.
- (2) Kedaluwarsa penagihan Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tertanggung jika :
 - a. diterbitkan Surat Teguran; atau
 - b. ada pengakuan utang Retribusi dari Wajib Retribusi, baik langsung maupun tidak langsung.
- (3) Dalam hal diterbitkan Surat Teguran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, kedaluwarsa penagihan dihitung sejak tanggal diterimanya Surat Teguran tersebut.
- (4) Pengakuan utang Retribusi secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b adalah Wajib Retribusi dengan kesadarannya menyatakan masih mempunyai utang Retribusi dan belum melunasinya kepada Pemerintah Daerah.
- (5) Pengakuan utang Retribusi secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat diketahui dari pengajuan permohonan angsuran atau penundaan pembayaran dan permohonan keberatan oleh Wajib Retribusi.

Pasal 44

- (1) Piutang Retribusi yang tidak mungkin ditagih lagi karena hak untuk melakukan penagihan sudah kedaluwarsa dapat dihapuskan.
- (2) Bupati menetapkan Keputusan Penghapusan Piutang Retribusi yang sudah kedaluwarsa sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penghapusan piutang Retribusi yang sudah kedaluwarsa diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB X

PEMERIKSAAN

Pasal 45

- (1) Bupati berwenang melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban Retribusi dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan Retribusi daerah.
- (2) Wajib Retribusi yang diperiksa wajib:
 - a. memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan objek Pajak atau objek Retribusi yang terutang;
 - b. memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dianggap perlu dan memberikan bantuan guna kelancaran pemeriksaan; dan/atau
 - c. memberikan keterangan yang diperlukan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pemeriksaan retribusi diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XI

INSENTIF PEMUNGUTAN

Pasal 46

- (1) Instansi yang melaksanakan pemungutan Retribusi dapat diberi insentif atas dasar pencapaian kinerja tertentu.
- (2) Pemberian insentif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- (3) Tata cara pemberian dan pemanfaatan insentif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB XII

KETENTUAN PENYIDIKAN

Pasal 47

- (1) Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan Pemerintah Daerah diberi wewenang khusus sebagai Penyidik untuk melakukan penyidikan tindak pidana di bidang Retribusi Daerah, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Hukum Acara Pidana.
- (2) Penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan Pemerintah Daerah yang diangkat oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Wewenang Penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:
 - a. menerima, mencari, mengumpulkan, dan meneliti keterangan atau laporan berkenaan dengan tindak pidana di bidang retribusi daerah agar keterangan atau laporan tersebut menjadi lebih lengkap dan jelas;

- b. meneliti, mencari, dan mengumpulkan keterangan mengenai orang pribadi atau badan tentang kebenaran perbuatan yang dilakukan sehubungan dengan tindak pidana di bidang retribusi daerah;
 - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang pribadi atau badan sehubungan dengan tindak pidana di bidang retribusi daerah;
 - d. memeriksa buku, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang retribusi daerah;
 - e. melakukan penggeledahan untuk mendapatkan bahan bukti pembukuan, pencatatan, dan dokumen lain, serta melakukan penyitaan terhadap bahan bukti tersebut;
 - f. meminta bantuan tenaga ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang retribusi daerah;
 - g. menyuruh berhenti dan/atau melarang seseorang meninggalkan ruangan atau tempat pada saat pemeriksaan sedang berlangsung dan memeriksa identitas orang, benda, dan/atau dokumen yang dibawa;
 - h. memotret seseorang yang berkaitan dengan tindak pidana di bidang retribusi daerah;
 - i. memanggil orang untuk didengar keterangannya dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;
 - j. menghentikan penyidikan; dan/atau
 - k. melakukan tindakan lain yang perlu untuk kelancaran penyidikan tindak pidana di bidang retribusi daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan menyampaikan hasil penyidikannya kepada Penuntut Umum melalui Penyidik pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Hukum Acara Pidana.

BAB XIII

KETENTUAN PIDANA

Pasal 48

- (1) Setiap orang atau badan yang melanggar ketentuan dalam Pasal 29, diancam pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan dan/atau denda paling banyak sebesar Rp.50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).
- (2) Selain pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat juga dikenakan sanksi administrasi dan sanksi pidana lain yang berhubungan dengan perizinan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Wajib Retribusi yang tidak melaksanakannya sehingga merugikan keuangan Daerah diancam pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau pidana denda paling banyak 3 (tiga) kali jumlah Retribusi terutang yang tidak atau kurang dibayar.
- (4) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) adalah pelanggaran.

Pasal 49

- (1) Denda sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 ayat (1) merupakan penerimaan daerah.
- (2) Denda sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 ayat (3), merupakan penerimaan negara.

Pasal 50

- (1) Dalam hal pemegang izin melakukan pelanggaran dan atau melakukan tindakan yang bertentangan dengan Peraturan Daerah ini dan peraturan perundang-undangan lain yang lebih tinggi, maka Bupati dapat memberikan sanksi berupa :
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pencabutan sementara izin dan/atau,
 - c. pencabutan izin.

- (2) Tata cara penerapan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB XIV

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 51

Pada saat Peraturan Daerah ini berlaku, Retribusi yang masih terutang berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan tentang Retribusi mengenai jenis perizinan tertentu sebelumnya, masih dapat ditagih selama jangka waktu 5 (lima) tahun terhitung sejak saat terutang.

BAB XV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 52

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku :

1. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 1998 tentang Retribusi Izin Gangguan (Lembaran Daerah Kabupaten Daerah Bulungan Nomor 02 Tahun 1999 Seri B Nomor 1);
2. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Ekspor Kayu Bulat dari Hutan Milik/Hutan Rakyat (Lembaran Daerah Kabupaten Daerah Bulungan Nomor 2 Tahun 2001 Seri B Nomor 1);
3. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Pemanfaatan Laut dan Sungai (Lembaran Daerah Kabupaten Daerah Bulungan Nomor 3 Tahun 2001 Seri B Nomor 2);
4. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Usaha Perikanan (Lembaran Daerah Kabupaten Daerah Bulungan Nomor 4 Tahun 2001 Seri B Nomor 3), Jo Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Usaha Perikanan (Lembaran Daerah Kabupaten Daerah Bulungan Nomor 02 Tahun 2003 Seri B Nomor 1);
5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Tenaga Kerja Asing (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 5 Tahun 2001 Seri B Nomor 4), Jo Perda Nomor 9 Tahun 2003 tentang Perubahan Atas Perda Kab. Bulungan Nomor 5 Tahun 2001 Retribusi Izin Tenaga Kerja Asing (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 9 Tahun 2003 Seri B Nomor 2);
6. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2001 tentang Retribusi Izin Mendirikan Badan Hukum Koperasi (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 6 Tahun 2001 Seri B Nomor 5);
7. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2002 tentang Retribusi Izin Usaha Pelayanan Ketenagakerjaan (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 2 Tahun 2002 Seri C Nomor 2);
8. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2002 tentang Retribusi Izin Usaha Pelayanan Kesehatan (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 5 Tahun 2002 Seri C Nomor 5);
9. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2002 tentang Retribusi Izin Usaha Hotel (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 7 Tahun 2002 Seri C Nomor 7);
10. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2002 tentang Retribusi Izin Pendaratan Alat-alat Berat (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 8 Tahun 2002 Seri C Nomor 8);
11. Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2002 tentang Retribusi Surat Ijin Usaha Jasa Konstruksi (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 23 Tahun 2002 Seri C Nomor 12);
12. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2006 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Tahun 2006 Seri C Nomor 4);

13. Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pengendalian Dan Pengawasan Minuman Beralkohol di Kabupaten Bulungan (Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan Tahun 2008 Nomor 20).

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

Pasal 53

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur lebih lanjut oleh Peraturan Bupati yang berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 54

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan.

Ditetapkan di Tanjung Selor
pada tanggal 27 Januari 2011

BUPATI BULUNGAN,

ttd.

BUDIMAN ARIFIN

Diundangkan di Tanjung Selor
pada tanggal 27 Januari 2011

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BULUNGAN,

ttd.

SUDJATI

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BULUNGAN TAHUN 2011 NOMOR 12.

Salinan sesuai dengan Aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,

Hj. INDRIYATI, SH, M.Si.

Pembina / IV a

NIP.196403281995032001

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN BULUNGAN
NOMOR 12 TAHUN 2011
TENTANG
RETRIBUSI PERIZINAN TERTENTU

I. UMUM

Retribusi daerah merupakan pungutan daerah sebagai sumber pendapatan daerah yang potensi, guna membiayai pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Retribusi Daerah tersebut sebagai pembayaran atas jasa pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau Badan. Kebijakan retribusi daerah dilaksanakan berdasarkan prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat, dan akuntabilitas dengan memperhatikan potensi di daerah.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan kemandirian daerah, khususnya dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan secara berdayaguna dan berhasilguna, perlu adanya kontribusi dan partisipasi masyarakat melalui pembayaran retribusi daerah bagi masyarakat atau badan yang memperoleh pelayanan jasa pemberian perizinan tertentu.

Disamping itu, dalam rangka melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian terhadap kegiatan tertentu oleh masyarakat dalam hal pelayanan pemberian izin kepada orang pribadi atau badan atas kegiatan yang antara lain : pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, dan sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan, perlu adanya dasar hukum sebagai pedoman dalam pelaksanaannya.

Sebagaimana diketahui bahwa selama ini Retribusi Daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 Jo. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1997 tentang Retribusi Daerah sebagaimana telah diganti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah, mengamanatkan untuk memungut 4 (empat) jenis Retribusi Perizinan Tertentu, yaitu :

- a. Retribusi Izin Mendirikan Bangunan;
- c. Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol;
- d. Retribusi Izin Gangguan;
- e. Retribusi Izin Trayek.

Sehubungan dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000, terdapat tambahan 1 (satu) jenis retribusi perizinan tertentu sehingga menjadi 5 (lima) yaitu :

- a. Retribusi Izin Mendirikan Bangunan;
- b. Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol;
- c. Retribusi Izin Gangguan;
- d. Retribusi Izin Trayek; dan
- e. Retribusi Izin Usaha Perikanan.

Berkaitan dengan hal tersebut dan dalam rangka melaksanakan ketentuan dalam Pasal 149 ayat (3) dan Pasal 156 ayat (1), Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, perlu mengatur tentang Retribusi Daerah.

Oleh karena itu, berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut diatas, maka Pemerintah Daerah memandang perlu segera menyusun dan membentuk Peraturan Daerah tentang Retribusi Perizinan Tertentu, yang berpedoman pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang sekaligus mengganti Perda-perda sebelumnya.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan pemutihan IMB yaitu pemberian atau penerbitan IMB terhadap bangunan-bangunan yang sudah ada atau pada saat melaksanakan pembangunan awal belum ada IMB, namun demikian bagi orang pribadi atau badan yang akan mengurus pemutihan IMB wajib membayar retribusi dan penghitungan besarnya retribusi yang terutang ditetapkan sama dengan proses permohonan baru.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Mengingat tingkat penggunaan jasa pelayanan yang bersifat pengawasan dan pengendalian sulit ditentukan, tarif retribusi dapat ditetapkan berdasarkan persentase tertentu dari nilai investasi usaha di luar tanah dan bangunan, atau penjualan kotor, atau biaya operasional, yang nilainya dikaitkan dengan frekuensi pengawasan dan pengendalian usaha/kegiatan tersebut.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a.

Yang dimaksud dengan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup (AMDAL) adalah kajian mengenai dampak penting suatu usaha dan/atau kegiatan yang direncanakan pada lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan usaha dan/atau kegiatan.

Huruf b.

Yang dimaksud dengan Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL-UPL) adalah pengelolaan dan pemantauan terhadap usaha dan/atau kegiatan yang tidak berdampak penting terhadap lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan usaha dan/atau kegiatan.

Huruf c.

Yang dimaksud dengan Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL) adalah pernyataan yang dibuat oleh Pemrakarsa yang sifatnya mengikat dalam menunjang program pembangunan yang berwawasan lingkungan.

Ayat (5)

Yang dimaksud dengan :

- Jalan arteri adalah jalan umum yang berfungsi melayani angkutan utama dengan ciri perjalanan jarak jauh, kecepatan rata-rata tinggi, dan jumlah jalan masuk dibatasi secara berdaya guna.
- Jalan kolektor adalah jalan umum yang berfungsi melayani angkutan pengumpul atau pembagi dengan ciri perjalanan jarak sedang, kecepatan rata-rata sedang, dan jumlah jalan masuk dibatasi.
- Jalan lokal adalah jalan umum yang berfungsi melayani angkutan setempat dengan ciri perjalanan jarak dekat, kecepatan rata-rata rendah, dan jumlah jalan masuk tidak dibatasi.
- Jalan lingkungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan jalan umum yang berfungsi melayani angkutan lingkungan dengan ciri perjalanan jarak dekat, dan kecepatan rata-rata rendah.

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh Penghitungan besarnya Retribusi sebagai berikut :

Contoh 1

Perhitungan Retribusi Toko Swalayan "Sumber Rejeki" dengan Luasan 500 m² sebagai berikut :

Luas ruang tempat usaha (LRTU) = 500 m²

Indeks Gangguan (IG) = 2 (Gangguan sedang)

Indeks Lokasi (IL) = 3 (Berada di Jalan Kolektor)

Retribusi dihitung secara bertingkat sebagai berikut :

LRTU	X	Tarif Retribusi	x IG	x IL	Retribusi (Rp.)
50 m ²	X	Rp. 3.000,-	x 2	x 1	900.000,-
100 m ²	X	Rp. 2.500,-	x 2	x 1	1.500.000,-
200 m ²	X	Rp. 2.000,-	x 2	x 1	2.400.000,-
150 m ²	X	Rp. 1.500,-	x 2	x 1	1.350.000,-
500 m ²					6.150.000,-

Contoh 2

Perhitungan Retribusi Perusahaan Tambang "Kaltara Coal" dengan Luasan 1.000 ha sebagai berikut :

Luas ruang tempat usaha (LRTU) = 1.000 ha

Indeks Gangguan (IG) = 3 (Gangguan Besar)

Indeks Lokasi (IL) = 1 (Lokasi berada di lingkungan sendiri)

Retribusi dihitung secara bertingkat sebagai berikut :

LRTU	X	Tarif Retribusi	x IG	x IL	Retribusi (Rp.)
25 Ha	X	Rp. 6.000.000,-	x 3	x 1	450.000.000,-
50 Ha	X	Rp. 5.500.000,-	x 3	x 1	825.000.000,-
100 Ha	X	Rp. 5.000.000,-	x 3	x 1	1.500.000.000,-
200 Ha	X	Rp. 4.500.000,-	x 3	x 1	2.700.000.000,-
400 Ha	X	Rp. 4.000.000,-	x 3	x 1	4.800.000.000,-
225 Ha	X	Rp. 3.500.000,-	x 3	x 1	2.362.500.000,-
1.000 Ha					12.637.500.000,-

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Dalam hal besamya tarif retribusi yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah perlu disesuaikan karena biaya penyediaan layanan cukup besar dan/atau besamya tarif tidak efektif lagi untuk mengendalikan permintaan layanan tersebut, Bupati dapat menyesuaikan tarif retribusi.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

- Pasal 34 Cukup jelas.
- Pasal 35 Cukup jelas.
- Pasal 36 Cukup jelas.
- Pasal 37 Cukup jelas.
- Pasal 38 Cukup jelas.
- Pasal 39 Cukup jelas.
- Pasal 40 Cukup jelas.
- Pasal 41 Cukup jelas.
- Pasal 42 Cukup jelas.
- Pasal 43 Cukup jelas.
- Pasal 44 Cukup jelas.
- Pasal 45 Cukup jelas.
- Pasal 46
- Ayat (1) Yang dimaksud dengan “instansi yang melaksanakan pemungutan” adalah dinas/badan/lembaga yang tugas pokok dan fungsinya melaksanakan pemungutan Retribusi.
- Ayat (2) Pemberian besarnya insentif dilakukan melalui pembahasan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah dengan alat kelengkapan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang membicarakan masalah keuangan pada saat pembahasan APBD.
- Ayat (3) Cukup jelas.
- Pasal 47 Cukup jelas.
- Pasal 48 Cukup jelas.
- Pasal 49 Cukup jelas.
- Pasal 50 Cukup jelas.
- Pasal 51 Cukup jelas.
- Pasal 52 Cukup jelas.
- Pasal 53 Cukup jelas.

Pasal 54
Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BULUNGAN NOMOR 9.

Salinan sesuai dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

Hj. INDRİYATI, SH, M.Si
Pembina / IV a
Nip.196403281995032001





PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN

Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan

Nomor SOP : 551.1/409/LLAJ.II/V/2017

Tanggal Pembuatan : 17 Mei 2017

Tanggal Revisi : 21 Mei 2017

Tanggal Efektif : 25 Mei 2017

Disahkan Oleh : Kepala Dinas Perhubungan,

Ir. H. HASAN PEMMA, MAP

NIP. 19610707 199303 1 005

Nama SOP : Pembuatan Ijin Trayek (Kartu Pengawas)

DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan;
6. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dijalan dengan Kendaraan Umum;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 09 Tahun 2013 Tentang Perizinan Angkutan;
9. Salinan Lampiran Surat Keputusan Bupati Bulungan Nomor 503 Tahun 2003 Tentang Penetapan Trayek Dalam Penyelenggaraan Angkutan Orang dan Barang Dijalan Dalam Daerah Kabupaten Bulungan;

KETERKAITAN SOP

1. SOP Ijin Usaha Angkutan
2. SOP Pengujian Kendaraan Bermotor

PERINGATAN

- Jika SOP Pembuatan Ijin Trayek (Kartu Pengawas) tidak terlaksana maka :
1. Pendataan Ijin Trayek (Kartu Pengawas) tidak teratur;
 2. Pelayanan Pembuatan Ijin Trayek (Kartu Pengawas) tidak berjalan efektif dan efisien;
 3. Pemilik angkutan protes dan merasa terbebani;
 4. Penyelesaian pembuatan Ijin Trayek (Kartu Pengawas) tidak tepat waktu.
 5. Tidak terpenuhinya target PAD retribusi ijin trayek.

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Minimal SLTA atau Sederajat
2. Memahami prosedur pembuatan Ijin Trayek (Kartu Pengawas)
3. Memahami Dasar Hukum pembuatan Ijin Trayek (Kartu Pengawas)
4. Memiliki kemampuan dalam memverifikasi Ijin Trayek (Kartu Pengawas)
5. Mampu melaksanakan koordinasi internal dan eksternal
6. Menguasai pengoperasian komputer

PERALATAN / PERLENGKAPAN

1. Buku Registrasi Pembuatan Ijin Trayek (Kartu Pengawas)
2. Format Kartu Pengawas
3. Data - data Pendukung
4. Komputer / Laptop, Printer, Jaringan Internet , Alat Tulis Kantor,
5. Lemari Arsip

PENCATATAN DAN PENDATAAN

1. Nomor dan data pada buku KIR;
2. Data Registrasi Kartu Pengawas
3. Kelengkapan Permohonan.

FLOWCHART SOP PEMBUATAN IJIN TRAYEK (KARTU PENGAWAS)

No	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN	
		Front Office	Bendahara Penerimaan	Petugas Pencetak Ijin Trayek	Kepala Seksi Angkutan	Kabid Lalu Lintas dan Angkutan	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Menerima surat permohonan dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan pembuatan Ijin Trayek (Kartu Pengawas), selanjutnya pemohon melakukan pembayaran retribusi;							1. Surat Permohonan; 2. Foto copy KTP; 3. Foto copy STNK; 4. Foto copy Buku KIR;	± 10 menit	Berkas tersusun dan tercatat	
2.	Menerima pembayaran retribusi dan menyerahkan salah satu salinan bukti setor retribusi pembayaran kepada pemohon;							Berkas Permohonan dan Bukti lunas Retribusi Ijin	± 20 menit	Tanda Bukti Pembayaran Retribusi Rp. 75.000,-	Pemohon menyelesaikan pelunasan Retribusi dengan Bendahara Penerima
3.	Meregister dan mencetak Ijin Trayek (Kartu Pengawas);							Berkas Permohonan yang telah diverifikasi	± 60 menit	Kartu Pengawas Asli dan Arsip	Apabila Kasi berhalangan, maka Ijin Trayek langsung dikoreksi dan diparaf Kabid
4.	Memeriksa Kartu Pengawas yang telah dicetak berdasarkan kelengkapan berkas permohonan, jika sesuai maka Seksi Angkutan Paraf arsip Kartu Pengawas;							Berkas permohonan, bukti lunas retribusi, kartu pengawas arsip dan asli	± 15 menit	Arsip Kartu Pengawas telah di paraf Kasi	Apabila Kabid berhalangan, maka Kasi dapat langsung menghadap Kadis
5.	Memeriksa Kartu Pengawas yang telah dicetak berdasarkan kelengkapan berkas permohonan, jika sesuai maka Kepala Bidang Paraf arsip Kartu Pengawas;							Berkas pemohon, arsip kartu diparaf Kasi, kartu pengawas asli tercetak	± 20 menit	Arsip Kartu Pengawas telah di paraf Kabid	Kasi berhalangan, Kabid mengembalikan berkas langsung kepada petugas
6.	Menandatangani Ijin Trayek (Kartu Pengawas) Arsip dan Asli							Berkas pemohon, arsip Ijin telah diparaf Kasi dan Kabid, Ijin asli tercetak	± 1 s/d 3 hari	Kartu Pengawas draft dan Kartu asli ditandatangani	
7.	Stempel Kartu Pengawas, mengarsipkan berkas dan menyerahkan Kartu Pengawas baru kepada pemohon.							Ijin (Kartu Pengawas) Asli sudah ditandatangani dan distempel	± 30 menit	Ekspedisi / Tanda terima Ijin Trayek (Kartu Pengawas)	

INDIKATOR STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Ijin Trayek (Kartu Pengawas)
 Organisasi Perangkat Daerah : Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan

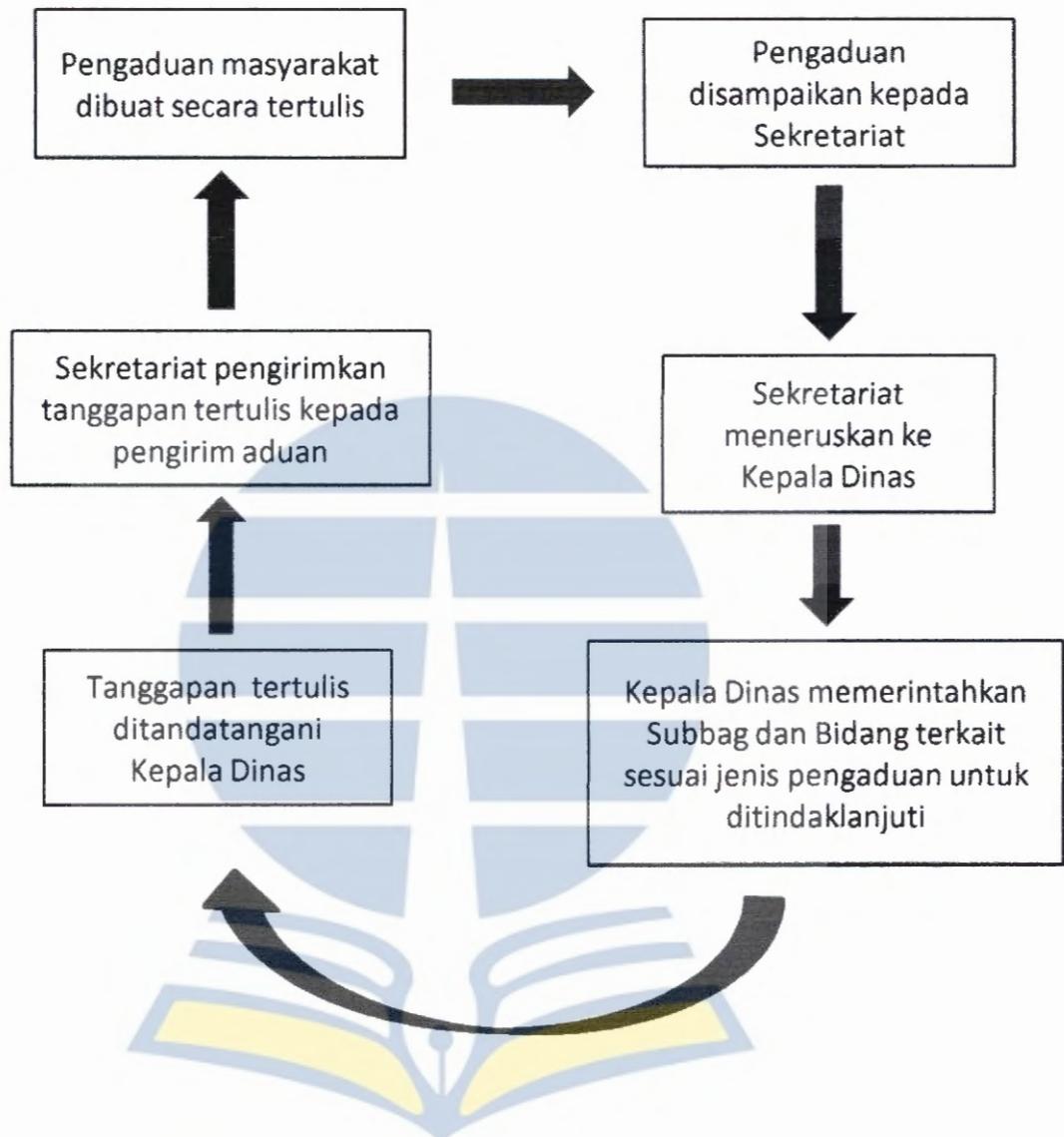
No.	Variabel Penilaian	Komponen Indikator
		Persyaratan
1.	Standar Pelayanan a. Sistem Mekanisme dan Prosedur (SOP) b. Produk Pelayanan c. Jangka Waktu Penyelesaian d. Biaya / tarif Ijin Trayek	1. Permohonan tertulis dan lampiran persyaratan diajukan kepada Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan; 2. Data Permohonan diverifikasi oleh pejabat berwenang; 3. Permohonan diproses. Surat Ijin Trayek (Kartu Pengawas) 1 s/d 3 Hari Rp. 75.000,- (Tujuh Puluh Lima Ribu Rupiah)
2.	Maklumat Layanan	"Dengan ini, kami menyatakan siap menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan (memberikan pelayanan secara profesional, dan sepenuh hati)".
3.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	a. Spanduk atau baleho; b. Pamphlet; c. Website.
4.	Sarana dan Prasarana Fasilitas a. Ruang tunggu b. Loker / Meja Pelayanan c. Toilet untuk pengguna layanan	Ruang Kerja Sekretariat dan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Tidak tersedia 5 Toilet dilantai 1 Gedung Dinas Perhubungan
5.	Pelayanan Khusus a. Ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus : 1). Ram 2). Rambatan 3). Kursi Roda 4). Jalur Pemandu 5). Toilet khusus 6). Ruang menyusui 7). Lain-lain b. Ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus c. Ketersediaan sarana pengaduan : 1). SMS 2). Telephone 3). Fax 4). Email 5). Lain-lain	Tidak tersedia Tidak tersedia Tidak tersedia Tidak tersedia Tidak tersedia Ruang kerja kosong namun berpendingin ruangan - Tidak tersedia (+62) 85232247168 (0552) 23383 - 23382 (0552) 21080 <u>bulungandishub@gmail.com</u> -
6.	Pengelolaan Pengaduan a. Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan	

1). Informasi prosedur penyampaian pengaduan	a. Melalui spanduk atau baleho yang dipasang di Gedung kantor dinas perhubungan dan di pelabuhan serta di terminal; b. Melalui Website Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan; c. Pamlet yang diedarkan pada saat razia bersama.
2). Informasi tatacara penyampaian pengaduan	a. Menyampaikan langsung melalui sms, email; b. Melalui surat pengaduan yang ditujukan kepada Kepala Dinas; c. Mengisi Blanko pengaduan dan dimasukkan ke kotak pengaduan
b. Ketersediaan pejabat/petugas pengelola	a. Sekretaris Dinas Perhubungan; b. Kabid Lalu Lintas dan Angkutan; c. Kepala Seksi Angkutan.



NO	JENIS PELAYANAN			Sarana Pengaduan Pelayanan		Pemanfaatan Tehnologi Informasi Layanan		Ket
	Ruang Lingkup Jenis Pelayanan	Jenis Pelayanan	Produk Layanan	Secara Elektronik (sebutkan SMS, Telp, Konten Web dan Media lainnya)	Konvensional / Manual	Ada (sebutkan Jenisnya dan Penempatannya)	Tidak	
1	Perizinan	Ijin Trayek	Kartu Pengawasan	-	Kotak Pengaduan	-		
2	Perizinan	Surat Ijin Usaha Angkutan Kendaraan Bermotor (SIUAKB)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kutipan Ijin Usaha Angkutan Barang 2. Kutipan Ijin Usaha Angkutan Orang 3. Rekomendasi Peremajaan Angkutan Kota / Taxi 4. Rekomendasi perubahan Sifat 5. Rekomendasi Angkutan Kota Dalam Propinsi (AKDP) 6. Rekomendasi Angkutan Sewa 7. Ijin Usaha Angkutan Pariwisata 	-	Kotak Pengaduan	-		

**BAGAN PROEDUR PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN IJIN TRAYEK (KARTU PENGAWAS)**





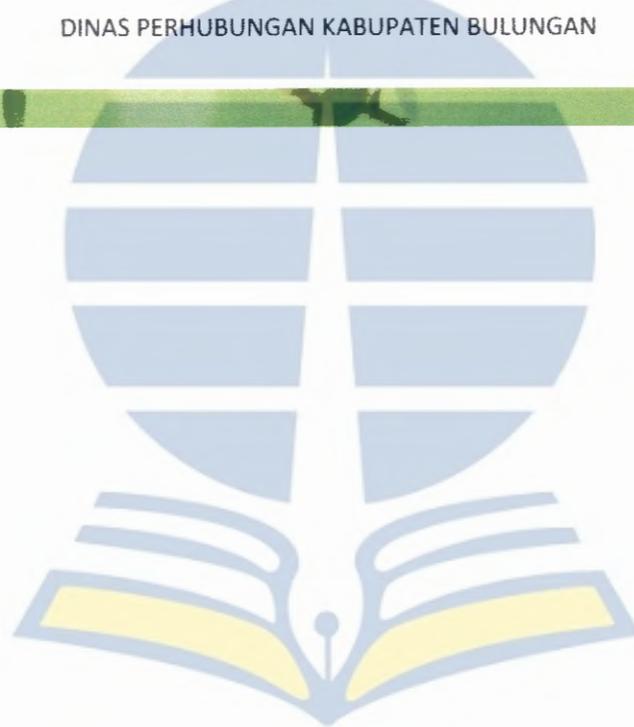
**PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN
DINAS PERHUBUNGAN**

Jl. Jelarai Raya Telpon : (0552) 23382-23383 Fax : (0552) 21080
TANJUNG SELOR – KALIMANTAN UTARA (77212)

MAKLUMAT PELAYANAN

"DENGAN INI, KAMI PIMPINAN DAN KARYAWAN DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULUNGAN MENYATAKAN SIAP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN (MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA PROFESIONAL DAN SEPENUH HATI)".

TANJUNG SELOR, 21 MEI 2017
PIMPINAN DAN KARYAWAN
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULUNGAN



Daftar Perusahaan Memegang Trayek/Jalur di Kabupaten Bulungan

NO	PERUSAHAAN	PIMPINAN	TRAYEK	JUMLAH ARMADA	KETERANGAN
1	CV. PANDAWA	FUTIKHAH.SE	A	102	
2	CV. RIDHO	JAMHARI	A	98	
3	CV. KARYA MANDIRI	IRWANSYAH	B	110	
4			C	21	Tg. Palas
5				8	Pulau Bunyu
Total Jumlah				339	

Daftar Armada / Kendaraan yang Memperpanjang Kartu Pengawas

NO	KODE TRAYEK					KETERANGAN
		2013	2014	2015	2016	
1	A	200	127	150	154	
2	B	51	37	26	20	
3	C	1	2	6	1	
4	P. BUNYU	0	0	0	0	
JUMLAH		252	166	182	175	

Rute / Jalur Trayek

No.	Angkutan	Rute / Jalur
A	Angkutan Kota	Dalam Kota sampai dengan Terminal KM.2 Desa Jelarai
B	Angkutan Perdesaan	Pasar Induk samapai dengan Desa Tanah Kuning
C	Tanjung Palas	Tanjung Palas dan Desa Antutan



Kepala Dinas,

Ir. H. Hasan Emma, M.Ap
 Kepala Utama Muda IV.c
 NIP. 19610707 199303 1 005



PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN
DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jalan Jember Raya, Tanjung (0552) 23383 Fax. 21060

Nomor : A/99/TS

KARTU PENGAWAS

No - 551 1/139/Hubdat.I/VIII/2015

Untuk mengangkut Penumpang Barang dengan Mobil Penumpang Umum Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 16 Tahun 1996.

Perusahaan Angkutan CV. PANDAWA
Pimpinan Perusahaan RUTIKAH, SE
Berlaku dari Tanggal 18 AGUSTUS 2015 S/D 06 AGUSTUS 2016

Dengan mempergunakan mobil umum untuk mengangkut penumpang dalam Kota Kabupaten Bulungan dengan rute seperti tercantum di halaman 2 kartu ini:

Nomor Kendaraan KT 1210 H
Nama Pemilik APUY LAING
Alamat DESA ANPUTAN RT. II TG. PALAS
Nomor Uji Kendaraan GD.07.1.000.
Daya Angkut 7 Orang, 60 Kg Barang.
Merk / Type SUZUKI / ST.100

Kartu Pengawas ini akan di Cabut apabila kendaraan Angkutan Dalam Kota melanggar ketentuan ketentuan yang telah di tetapkan dan akan dikenakan sanksi denda dan kurungan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.



I. BERDASARKAN PERDA NO.12 THN 2011

SANKSI ADMINISTRASI

- Dalam hal wajib retribusi tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang membayar dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2 % (dua persen) setiap bulan dari jumlah retribusi terutang.

KETENTUAN PIDANA

- Setiap orang atau badan hukum yang karena kelalaiannya melanggar ketentuan kewajiban retribusi Kartu Pengawas dipidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan dan/atau denda paling banyak sebesar Rp.50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).
- Selain pidana juga dikenakan sanksi administrasi dan sanksi pidana lain yang berhubungan dengan perizinan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

II. SALINAN LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN BUPATI BULUNGAN NO. 503 TAHUN 2003 TENTANG PENETAPAN TRAYEK DALAM PENYELENGGARAAN ANGKUTAN ORANG DAN BARANG DI JALAN DALAM DAERAH KABUPATEN BULUNGAN.

Mobil Penumpang Umum (MPU) yang memiliki tanda/kode huruf "A" melewati Jalur.

Seluruh Wilayah Kota Tanjung Seior s/d Batas Akhir KM.02 Desa Jelara Seior.

DISHUBKOMINFO
KABUPATEN BULUNGAN

TRAYEK

A

KARTU PENGAWAS ASLI DI MOBIL
FOTO COPY TIDAK DI PERKENANKAN

KARTU PENGAWAS

99

MASA BERLAKU :

06 AGUSTUS 2016



PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN
DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jalan Jelaral Raya telepon (0552) 23383 Fax. 21080

Nomor : B/64/TS

KARTU PENGAWAS

No : 551.1/108/Hubdat.IV/2016

Untuk mengangkut Penumpang/Barang dengan Mobil Penumpang Umum
Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 16 Tahun 1998.

Perusahaan Angkutan : CV.KARYA MANDIRI
Pimpinan Perusahaan : IRWANSYAH HS
Berlaku dari Tanggal : 05 APRIL 2016 S/D 05 APRIL 2017

Dengan mempergunakan mobil umum untuk mengangkut penumpang dalam kota
Kabupaten Bulungan dengan rute seperti tercantum dihalaman 2 kartu ini:

Nomor Kendaraan : KT 1081 H
Nama Pemilik : ABDUL HARIS
Alamat : TG.SELOR
Nomor Uji Kendaraan : CD.07.1.000
Daya Angkut : 7 Orang, 60 Kg Barang.
Merk / Type : SUZUKI

Kartu Pengawas ini akan di Cabut apabila kendaraan Angkutan Dalam Kota
melanggar ketentuan-ketentuan yang telah di tetapkan dan akan dikenakan sanksi
denda dan kurungan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang
berlaku.



BERDASARKAN PERDA NO.12 THN 2011

SANKSI ADMINISTRASI

Dalam hal wajib retribusi tidak membayar tepat p
waktunya atau kurang membayar dikenakan sa
administrasi berupa bunga sebesar 2 % (dua persen) se
bulan dari jumlah retribusi terutang.

KETENTUAN PIDANA

- Setiap orang atau badan hukum yang karena kelalaian
melanggar ketentuan kewajiban retribusi Kartu Penga
pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan dan/ta
denda paling banyak sebesar Rp.50.000.000,- (lima pa
juta rupiah).
- Selain pidana juga dikenakan sanksi administrasi
sanksi pidana lain yang berhubungan dengan perzi
tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang
undangan yang berlaku.

II. SALINAN LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN BUP
BULUNGAN NO. 503 TAHUN 2003 TENTANG PENETAF
TRAYEK DALAM PENYELENGGARAAN ANGKUT
ORANG DAN BARANG DIJALAN DALAM DAER
KABUPATEN BULUNGAN.

Mobil Penumpang Umum (MPU) yang memiliki tanda/k
huruf "B" melewati Jakur.

Desa Jelaral, Desa Tengkapak, Sabanar Baru, Selim
Jl.Cendrawasih, Jl.Serindit, Jl.Kakatua, Jl.Nuri, Jl.Gel
Jl.Enggang, Jl.Agathis, Jl.Sengkawit, Jl.Rambut
Jl.Semangka, Jl.Salak, Jl.Durian, Jl.Duku, Jl.Jeruk, Jl.Nang
Jl.Palihawan, Jl.Katamso dan Sabanar Lama, Terminal KM.0

**DISHUBKOMINFO
KABUPATEN BULUNGAN**

TRAYEK

B

KARTU PENGAWAS

KARTU PENGAWAS ASLI DIMOBIL
FOTO COPY TIDAK DIPERKENANKAN

64

MASA BERLAKU :

05 APRIL 2017

551.1/108/HUBDAT/IV/2016

PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN
DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jalan Kol.Soetadji Telpon (0552) 23383 Fax.21080

Nomor : C/06/TP

KARTU PENGAWAS

No : 551.1/47/Dishu.hubdat..II/I/2014

Untuk mengangkut Penumpang/Barang dengan Mobil Penumpang Umum Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 16 Tahun 1998.

Perusahaan Angkutan:
Pimpinan Perusahaan:
Berlaku dari Tanggal : 03 JAN 2014 S/D 03 JAN 2015

Dengan mempergunakan mobil umum untuk mengangkut penumpang dalam kota Kabupaten Bulungan dengan rute seperti tercantum dihalaman 2 kartu ini:

Nomor Kendaraan : KT 1718 H
Nama Pemilik : IMAM SUJADI
Alamat : JL.SABANAR RT.23 RW.08 TG.SELOR
Nomor Uji Kendaraan : CD.07.1.000.
Daya Angkut : 7 Orang, 60 Kg Barang.
Merk / Type : MITSUBISHI

Kartu Pengawas ini akan di Cabut apabila kendaraan Angkutan melanggar ketentuan-ketentuan yang telah di tetapkan dan akan dikenakan sanksi denda dan kurungan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Tanjung Selor, 3 Januari 2014
An.KEPALA DINAS
SEKRETARIS

Jb.
KABID PERHUBUNGAN DARAT

HARDINSYAH
NIP. 19660125 198003 1 005

I BERDASARKAN PERDA NO.12 THN 2011

SANKSI ADMINISTRASI

- Dalam hal wajib retribusi tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang membayar dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2 % (dua persen) setiap bulan dari jumlah retribusi terutang.

KETENTUAN PIDANA

- Setiap orang atau badan hukum yang karena kelalaiannya melanggar ketentuan kewajiban retribusi Kartu Pengawas dipidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan dan/atau denda paling banyak sebesar Rp.50.000.000,-(lima puluh juta rupiah).
- Selain pidana juga dikenakan sanksi administrasi dan sanksi pidana lain yang berhubungan dengan perizinan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

II. SALINAN LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN BUPATI BULUNGAN NO. 503 TAHUN 2009 TENTANG PENETAPAN TRAYEK DALAM PENYELENGGARAAN ANGKUTAN ORANG DAN BARANG DIJALAN DALAM DAERAH KABUPATEN BULUNGAN.

Mobil Penumpang Umum (MPU) yang memiliki tanda/kode huruf "C" melewati Jalur.

* Seluruh Wilayah Kota Tanjung Palas s/d Batas Akhir KM.02 Desa Jelarai Selor

TGL	NAMA	JABATAN	PARAF
1	MULYONO	Kasi Lalu Lintas & Angkutan	

DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN BULUNGAN

TRAYEK

C

KARTU PENGAWAS

06

MASA BERLAKU:

19 DESEMBER 2013

**MATRIKS HASIL PERBAIKAN MASUKAN DARI TIM PENGUJI UJIAN SIDANG
TAPM
UPBJJ-UT TARAKAN**

NAMA MAHASISWA/NIM : BERNAT RANTETASAK / 500896541
**JUDUL TAPM/TESIS : KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TRAYEK
 ANGKUTAN DI DINAS PERHUBUNGAN
 KABUPATEN BULUNGAN**

NO	TIM PENGUJI	KOMPONEN	SARAN PERBAIKAN	HASIL PERBAIKAN
1.	Penguji Ahli Prof. Dr. Endang Wirjatmi TL, M.Si	Bab. I Latar Belakang	Latar belakang ada fenomena tetapi tidak ada sumbernya, sebaiknya di tuliskan sumbernya. Hal. 4 Perumusan Masalah, Sebaiknya di tambahkan akhiran Kah Hal. 9	Sudah dilakukan perbaikan dengan menambahkan sumbernya terdapat pada hal. 4 Alinea 1 dan 2 Sudah ditambahkan akhiran Kah, Hal. 9
		Bab. IV Hasil dan Pembahasan	Banyak peraturan/Perda yang dimasukkan dalam teori, sebaiknya dijadikan lampiran saja. Hal. 86 - 97	Sudah di hilangkan Hal. 86 - 97 di jadikan lampiran.
		Bab. V Kesimpulan dan Saran	Kesimpulan terlalu panjang, di koreksi kembali. Hal. 124 - 128	Sudah di koreksi dan di review kembali kalimat-kalimatnya sudah di kurangi Hal. 124 - 128
2.	Pembimbing I Dr. H. Entang Adhy Muhtar, M.S	Bab. I Judul	Judul Perlu di Review Kembali, Kalimat "Publik" dihilangkan	Judul sudah di kurangi kalimat PUBLIK. Direview menjadi Kualitas pelayanan perizinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan (Hal. Cover/ sampul)

		Bab. V Kesimpulan dan Saran	Saran lebih dipertajam	Sudah dilakukan penajaman secara khusus bagi pelayanan perijinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, Hal. 129-130
		Lain - lain	Perhatikan masukan lain dari Ujian Sidang	Sudah di akomodir
3.	Ketua Komisi Dr. Sofjan Aripin, M.Si	Pedoman Penulisan	Lihat dan cermati kembali pedoman penulisan TAPM PPs-UT, berkaitan dengan sistematika penulisan, pengutipan, daftar pustaka, dll	Sudah disesuaikan
		Lain-lain	Akomodir masukan dan saran dari penguji ahli dan konsultasikan lebih lanjut dengan pembimbing I dan II	Sudah di akomodir dengan melakukan perbaikan atas saran dari Tim Penguji

