

**PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SUBANG
(STUDI KASUS PELAYANAN UJI KIR DAN TRAYEK
PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN SUBANG)**

**Zaenal Hirawan
Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Niaga
Mahasiswa Program Doktor Universitas Padjadjaran Bandung
Universitas Subang**

zaenal_hirawan@yahoo.co.id

Abstrak : Penelitian ini dilakukan berdasarkan masalah pelayanan Ijin Trayek dan Uji KIR yang dimana tingkat kehandalan dalam pemberian layanan masih rendah, institusi belum menerapkan keamanan dengan masih banyaknya pihak ketiga yang menawarkan jasa perpanjangan ijin trayek dan uji KIR dan hal lainnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelayanan tidak tercermin transparansi. Hal ini terlihat dari biaya pelayanan yang belum terbuka kepada masyarakat. Terciptanya akuntabilitas dan ditaatinya peraturan mengenai waktu penerbitan Ijin Trayek dan buku lulus Uji KIR. Masih belum terciptanya kondisional artinya bahwa tingkat konsistensi waktu kurang diperhatikan oleh aparatur pemerintah. Dari sisi lain bahwa masyarakat mengharapkan bahwa pelayanan yang cepat, biaya dapat dijangkau dan waktu yang jelas dalam memproses hal tersebut. Kondisi-kondisi seperti ini yang menyebabkan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pihak pemerintah tidak berjalan dengan baik. Masih belum adanya Partisipatif yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Masih belum terciptanya Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang belum mendapatkan hak dalam pelayanan ijin trayek dan uji KIR dari pemerintah. Masih belum terciptanya Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan ijin trayek dan uji KIR

Abstract : This research was done based on service issues and the Route Permit Test KIR that where the level of reliability in the provision of services is still low, the institutions have not implemented a number of security they offer third party services routes and the extension of KIR test and other things. The method used in this research is descriptive method with qualitative approach. The results showed that the services are not reflected transparency. This is evident from the service charge is not yet open to the public. The creation of accountability and compliance with regulations regarding the issuance of a Route Permit and pass book KIR Test. Still not the creation of conditional means that the level of consistency less noticed by the government apparatus. From the other side that the public expects that the fast service, the cost can be reached and a clear time to process it. Conditions such as these cause the public service held by the government is

not going well. Participatory still lack the services to encourage community participation in the implementation of public service with the aspirations, needs and expectations of society. Equal rights are still not the creation of the ministry that does not discriminate from the aspects of any particular tribe, race, religion, class, social status, and others. Judging from the number of people who do not get the right trajectory license in service and KIR test of the government. Still not the creation of a balance of rights and obligations of the ministry that considers the aspect of justice between providers and recipients of public services.

Keywords : Route Permit ,Public Service

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Angkutan penumpang umum merupakan sarana transportasi publik yang menyediakan jasa angkutan orang dan atau barang dengan kendaraan umum di jalan. Angkutan umum adalah alat perhubungan yang banyak diminati oleh berbagai lapisan masyarakat, baik oleh pelajar, karyawan kantor, pedagang, guru, dan banyak lagi yang menggunakan jasa angkutan umum ini untuk mengantar ke tempat yang dituju.

Banyak jenis kendaraan angkutan umum salah satunya adalah angkutan perkotaan. Angkutan perkotaan merupakan salah satu jenis kendaraan angkutan penumpang umum yang ada di Kota Subang. Angkutan perkotaan mempunyai peranan yang sangat penting dalam menunjang mobilitas masyarakat dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Hal ini tercermin dari banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa angkutan perkotaan dalam melakukan perjalanan baik dekat maupun jauh.

Didalam Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 07 Tahun 2012 tentang retribusi perijinan tertentu Pasal 28 ayat 3 menjelaskan tentang besarnya biaya ijin trayek dibagi kedalam dua katagori, yaitu; Izin Trayek Kendaraan Umum selama 5 (Lima) Tahun dengan menggunakan Kendaraan Penumpang Umum dengan :

- a. Kapasitas tempat duduk berjumlah kurang dari 10 orang sebesar Rp 225.000
- b. Kapasitas tempat duduk berjumlah 10 sampai dengan 15 orang sebesar Rp 370.000
- c. Kapasitas tempat duduk berjumlah 16 sampai dengan 25 orang sebesar Rp 400.000
- d. Kapasitas tempat duduk berjumlah 26 orang ke atas sebesar Rp 410.000

(Sumber dari Perda Kabupaten Subang No.07 Tahun 2012)

Bagi perusahaan atau perorangan yang mempunyai kendaraan angkutan perkotaan diwajibkan mempunyai surat ijin trayek ini. Hal ini dimaksudkan untuk mengatur dan mengawasi serta menjaga dari kesemrawutan jalur lalu lintas sehingga tercipta keamanan dan ketertiban masyarakat dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan, sekaligus dalam rangka mewujudkan sistem transportasi nasional yang handal dan terpadu. Tetapi tidak sampai disitu, bahwa tugas bagian pelayanan ijin trayek harus mengawasi banyaknya terminal-terminal bayangan yang menyebabkan kemacetan pada jam-jam tertentu, misalnya jam masuk kantor, masuk sekolah dan jam pulang sekolah. Hal lain yang menjadi masalah adalah para sopir angkutan yang suka nge-time di sembarang tempat di pinggir jalan tanpa memperhatikan rambu-rambu yang ada.

Hal ini tentu saja sangat mengganggu ketertiban dan kenyamanan masyarakat umum. Keberadaan terminal bayangan pun mulai menggeser fungsi terminal umum. Terkadang dengan alasan mengejar setoran, kernet angkutan memasukkan penumpang hingga melebihi batas. Bahkan sampai ada penumpang yang bergelayutan di pintu, sehingga membuat angkutan terlihat berat sebelah. Keadaan tersebut tentu saja dapat membahayakan keselamatan para penumpang

Identifikasi Masalah

Bagaimana pelayanan ijin trayek dan KIR pada Dinas Perhubungan Kabupaten Subang?

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Melengkapi uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan publik. Menurut Dwiyanto (2005: 141-145) bahwa pelayanan publik adalah :

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sebagainya”.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik dimaknai sebagai sebuah usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut. (Kurniawan dan Najih, 2008 : 56).

Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Menurut Nurmandi (1999: 14) Pelayanan publik mempunyai beberapa ciri yaitu:

1. Tidak dapat memilih konsumen, artinya setiap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan harus diperlakukan secara baik
2. Peranannya dibatasi oleh undang-undang, artinya dalam menjalankan tugas melayani kepentingan masyarakat, tetap ada norma, aturan dan ketentuan yang menjadi batas dan dasar.
3. Politik menginstitutionalkan konflik, artinya berbagai konflik dan permasalahan yang terjadi sering merupakan dampak dari politik.
4. Pertanggungjawaban yang kompleks, karena mengatasnamakan negara maka dalam pelayanan publik ada berbagai prosedur yang tetap harus dijalankan.
5. Sangat sering diteliti.

6. Semua tindakan harus mendapat justifikasi.
7. Tujuan atau output sulit diukur atau ditentukan.

Komitmen pelayanan jasa yang baik dalam upaya mempertahankan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu perusahaan atau organisasi pemerintah harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah disajikannya. Menurut Sinambela (2006:6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya yaitu memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

1. Transparansi merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti Pelanggan dalam hal ini masyarakat sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu.
2. Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.
4. Partisipatif yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan

antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dengan pertimbangan bahwa penelitian diharapkan dapat menggali lebih dalam tentang pelayanan yang diberikan oleh institusi (Dinas Perhubungan Kabupaten Subang) kepada masyarakat. Hal ini didukung oleh pernyataan bahwa penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2007 : 6).

HASIL PENELITIAN

1. Transparansi

Transparansi dalam pelayanan uji kir dan trayek dilihat dari dua aspek yaitu biaya pelayanan yang dikenakan dan waktu penyelesaian.

Untuk biaya pelayanan, bahwa masyarakat tidak mengetahui berapa besar biaya yang harus dibayar dalam proses pelayanan. Hal ini disebabkan karena masyarakat tidak melakukan pengujian sendiri di kantor Dinas Perhubungan namun lebih banyak menitipkan ke pihak internal institusi penyedia pelayanan atau orang lain yang sering melakukan uji kir dan pengurusan trayek. Mereka juga tidak mengetahui berapa besar biaya untuk membuat ijin trayek baru, karena mereka membeli trayek dari orang lain yang sudah tidak beroperasi

Sedangkan waktu pelayanan, bahwa proses penerbitan ijin trayek dan pengujian kendaraan bermotor (uji kir) sudah sesuai dengan aturan. Karena dalam aturan tersebut sudah dijelaskan hal-hal yang menyangkut tentang waktu pengerjaan, persyaratan administrative dalam proses penerbitan ijin trayek dan uji kir. Hal ini diharapkan tidak adanya korupsi waktu pengerjaan dalam proses penerbitan ijin trayek dan uji kir

2. Akuntabilitas

Kinerja pelayanan harus dilaporkan karena menggunakan anggaran dari pemerintah. Hal ini diatur dalam peraturan presiden Nomor 29 Tahun 2014. Peraturan tersebut bertujuan untuk menetapkan, mengumpulkan, mengukur, dan melaporkan hasil kinerja untuk pertanggung jawaban dan meningkatkan kinerja. Dengan begitu, maka pelaksanaan proses pelayanan dapat dievaluasi dari berbagai segi. Dari situ pemerintah dapat menilai hasil kinerja tersebut apakah meningkat, stagnan atau bahkan menurun dari tiap tahunnya

3. Kondisional

Pengujian kendaraan bermotor sangat mudah dan cepat prosesnya apabila semua persyaratan telah terpenuhi oleh penguji. Jika kondisi kendaraan yang akan diuji dalam kondisi baik, maka proses pengujian dan penerbitan stiker lulus uji akan lebih cepat. Sedangkan jika kondisi kendaraan tersebut dalam keadaan tidak sehat, maka pengujian tidak dapat dilaksanakan karena akan memakan waktu yang sangat lama. Untuk itu kendaraan tersebut harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum melakukan uji kendaraan tersebut.

Hal ini dilakukan agar setiap masyarakat sebagai penerima layanan pemerintah tidak merasa dirugikan.

Dengan adanya aturan dan SOP yang jelas, institusi pemberi pelayanan mempunyai payung hukum yang jelas dalam menerapkan pelayanan.

4. Partisipatif

Jumlah angkutan yang diuji tidak sebanding dengan jumlah angkutan yang masih layak. Masih banyaknya angkutan yang tidak lulus uji akan menyebabkan angka kecelakaan lalu lintas yang semakin besar. Karena pemilik angkutan akan terus beroperasi walaupun kendaraan tersebut sudah tidak layak digunakan kembali. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat untuk menguji kelayakan kendaraan masih kecil. Banyak hal yang menyebabkan kondisi tersebut, dari segi pendapatan para penyedia jasa angkutan semakin berkurang, karena moda transportasi yang bertambah namun masyarakat lebih memilih kendaraan pribadi. Dari segi pemerintah, institusi tidak tegas dalam menindak pelanggaran yang terjadi. Baik itu tidak memperpanjang uji layak kendaraan sehingga tidak memikirkan kondisi kenyamanan moda angkutan umum.

5. Kesamaan hak

Pelayanan ijin trayek dan uji kir didasarkan atas peraturan perundang-undangan dan SOP (*standard operating procedure*). Kedua landasan tersebut merupakan pijakan kuat bagi institusi untuk melaksanakan kegiatan pelayanan. Namun pada pelaksanaannya, masih ada pihak-pihak yang mempunyai kepentingan dan memanfaatkan ketidaktegasan dalam bertindak. Hal ini menjadi indikasi bahwa masih ada oknum pemerintah yang nakal dan tidak menghiraukan tentang peraturan pelayanan mengenai ijin trayek dan uji KIR yang sudah ada.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban
 Kurang tegasnya pemerintah membuat para sopir dan pemilik angkutan menjadi seenaknya dalam mengajukan perpanjangan ijin trayek dan uji KIR. Banyak angkutan yang masa ijin trayeknya sudah habis tapi tidak di perpanjang. Hal demikian bukan menjadi sebuah masalah bagi para sopir dan pemilik angkutan tersebut karena petugas lapangan hanya memberikan sanksi berupa teguran, penilangan yang nantinya akan berujung pada dikembalikannya surat jalan kendaraan tersebut kepada pemilik kendaraan tersebut.

KESIMPULAN

1. Belum adanya Transparansi biaya pelayanan yang belum terbuka kepada masyarakat
2. Terciptanya akuntabilitas dan ditaatinya peraturan mengenai waktu penerbitan Ijin Trayek dan buku lulus Uji KIR.
3. Masih belum terciptanya kondisional
 Artinya bahwa tingkat konsistensi waktu kurang diperhatikan oleh aparat pemerintah. Dari sisi lain bahwa masyarakat mengharapkan bahwa pelayanan yang cepat, biaya dapat dijangkau dan waktu yang jelas dalam memproses hal tersebut. Kondisi-kondisi seperti ini yang menyebabkan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pihak pemerintah tidak berjalan dengan baik.
4. Masih belum adanya Partisipatif yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Masih belum terciptanya Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang belum mendapatkan hak dalam pelayanan ijin trayek dan uji KIR dari pemerintah.
6. Masih belum terciptanya Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Hal ini dilihat dari kurangnya kesadaran pemilik angkutan untuk memperpanjang ijin trayek dan uji KIR kendaraan mereka karena kurangnya sanksi yang tegas dari petugas di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bateson, John E.G. 1992, *Managing Services Marketing*, Second Edition, Orlando : Dryden Press.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Brown, Warren dan Dennis J. Moberg (1980), *Organizational Theory and Management: A Marco approach*. New York: Jhon Willey and Sons
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Lovelock, Christoper. 2004. *Service Marketing*, fifth Edition. New Jersey: Prentice Hall

- Martani 1995, *Teori Organisasi (suatu pendekatan makro)*, PAU-ilmu-ilmu social UI, Jakarta
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Nurmandi, Achmad, 1999, *Manajemen Perkotaan, Lingkaran Bangsa*, Yogyakarta.
- Sadu Wasistiono. 2001. *Esensi UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah*. Bunga Rampai. Alqaprint.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi aksara
- Sudarsono, Hardjosoekanto, 1994. *Beberapa Perpektif Pelayanan Prima, Bisnis dan Birokrasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra 2007, *Service, Quality Satisfaction*, Yogyakarta: CV. Andi.
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta :PT. Golden Teravon Press.
- Waluyo, 2007, *Perpajakan Indonesia*, Buku 1 Edisi 7. Jakarta: Penerbit Salemba Empat,
- Widodo, Joko 2001, *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.

A. Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014
- Peraturan Pemerintah Kabupaten Subang Nomor 2 Tahun 2003 tentang retribusi pengujian kendaraan bermotor
- Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu