

EFEKTIVITAS PEMBERIAN IZIN TRAYEK ANGKUTAN UMUM (STUDY DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA MANADO)

Friedrick Napoleon Lopian
Patar Rumapea
Martha Ogotan

ABSTRACT: *Department of transportation is implementing elements of Manado city Manado City Government, led by the head of Department, and responsible to the Mayor through the Regional Secretary (Minister of the Interior decision/autonomous region no. 55 in 2000). Follow-up the decision has published regulations Manado number 04 of 2008 about the Organization and the work area of the city of Manado, Manado city and regulation number 19 in 2008 about the details of the duties and functions of the Office of the city of Manado in the relationship of carrying out the functions of the service to the community. Department of transportation supporting role as Manado city in creating organization relationships ensure the safety, security, public order and the smooth comfort as well as environmental sustainability.*

This study uses qualitative methods, data sources or informants research as many as 10 people were taken from several elements, namely the Department of transportation employee Manado 3 persons, owner of microlet 4 people and 3 people microlet user community. Data collection using observation, interviews, and documentation.

Conclusion based on the results of this research, it can be recommended in general suggestions for the Department of transportation the city of Manado, the effectiveness of the Service relationship of Manado city is still pretty good, to enhance the effectiveness of the Department of transportation should be good increases the production of standards and the feasibility of a public transport vehicle to vehicle in microlet extend stretch permit has a decent road standards and make convenience for users of public transport. Quality of work should be improved again in this case about extension of the public transport route permit is expected to Transport service to be more selective and further improve the quality standards of the PC in public transit ride. Efficiency also needs to be improved, i.e. public transport testing microlet if just past standard test feasibility of KIR can be seen many vehicles that are not worthy of the road still passes the test of KIR, better than the Department of transportation's own re-testing against the microlet public transport will extend the public transport route permit in order to generate a convenient public transit vehicles. the satisfaction of the society is in the specified test standards of microlet public transport last so if you want people to feel satisfied with the performance of the Department of transportation in this permit extension routes should improve testing the feasibility of an above standard of yesteryear. The service has been good but needs to be improved any more time in processing the extension of route license, because the owner of the vehicle also feels no need to wait long to get permission for these routes and also affects the intentions of owners of public transport vehicles to annually renew stretch licenses.

Key Words: *Effectiveness, Department Of Transportation, Route Clearance.*

PENDAHULUAN

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau

yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Hal lain yang juga tidak kalah pentingnya akan kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan yang berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi

hasil pembangunan diberbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air misalnya, sektor industri, perdagangan, pariwisata, dan pendidikan

Secara umum, masyarakat yang melakukan pergerakan dengan tujuan yang berbedabeda membutuhkan sarana penunjang pergerakan berupa angkutan pribadi (mobil, motor) maupun angkutan umum (paratransit dan masstransit). Angkutan umum paratransit merupakan angkutan yang tidak memiliki rute dan jadwal yang tetap dalam beroperasi disepanjang rutennya, sedangkan angkutan umum mastransit merupakan angkutan yang memiliki rute dan jadwal yang tetap serta tempat pemberhentian yang jelas

Pada umumnya sebagian besar masyarakat sangat tergantung dengan angkutan umum bagi pemenuhan kebutuhan mobilitasnya, karena sebagian besar masyarakat tingkat ekonominya masih tergolong lemah atau sebagian besar tidak memiliki kendaraan pribadi. Banyaknya kelompok yang masih tergantung dengan angkutan umum ini tidak diimbangi dengan penyediaan angkutan umum yang memadai, terutama ditinjau dari kapasitas angkut. Akibatnya hampir semua angkutan umum yang tersedia terisi penuh sesak oleh penumpang. Hal ini menyebabkan para penumpang berusaha memilih alternatif angkutan umum lainnya yang dirasa lebih nyaman, efektif dan efisien meskipun dengan biaya yang cukup besar. Hal tersebut menunjukkan arti pentingnya transportasi di Indonesia.

Kota Manado sekarang ini sedang berkembang sangat pesat. Perkembangan kota Manado dapat di lihat dari pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah kota terutama pembangunan fisik seperti jalan, gedung, pusat perbelanjaan dan industry. Perkembangan tersebut tentunya menimbulkan dampak yang bersifat positif dan ada dampak negative pula. Dampak yang bersifat positif seperti meningkatkan taraf ekonomi sebagian besar masyarakatnya, dan munculnya lapangan pekerjaan yang baru dan akan muncul lagi usaha-usaha kecil dari masyarakat kota dan sekitarnya. Dampak negatifnya yaitu pasti bertambahnya kerusakan alam dan bertambahnya polusi udara dan kemacetan di jalanan.

Perkembangan ekonomi masyarakat juga mempengaruhi perkembangan di bidang lain, seperti meningkatnya masyarakat pendatang yang datang dari luar kota dan juga lalu lintas yang semakin padat. Arus lalu lintas di jalan raya meningkat seiring dengan meningkatnya sektor industry (pertokoan) dan wiraswasta di kota Manado. Dari sector tersebut , factor transportasi akan sangat di butuhkan oleh masyarakat kota Manado dan juga para wisatawan yang datang di Manado. Selain itu juga dengan meningkatnya taraf ekonomi masyarakat membutuhkan kendaraan angkutan umum dalam kota agar biasa mengantarkan masyarakat ketempat tujuannya dengan kendaraan umum (mikrolet). Dengan meningkatnya kebutuhan angkutan umum oleh masyarakat kota Manado maka

angkutan umum jenis mikrolet semakin bertambah pula seturut kebutuhan akan angkutan umum yang bertambah. Dengan kebutuhan angkutan umum jenis mikro yang bertambah maka masyarakat tertarik bekerja sebagai sopir angkutan umum mikrolet. Bahkan dengan tingginya kebutuhan masyarakat kota Manado dengan angkutan umum mikrolet, masyarakat yang tinggal di sekitar kota manadapun ikut bekerja sebagai sopir mikrolet di kota Manado. Banyak masyarakat yang tinggal di luar kota Manado untuk sementara tinggal di Manado dan mereka tinggal di rumah kontrakan yang banyak di buka di Manado terlebih di sekitaran daerah kleak dan sekitaran kampus UNSRAT Manado.

Dengan tingginya minat masyarakat yang ingin bekerja sebagai sopir angkutan umum karena kebutuhan transportasi masyarakat kota Manado yang sangat tinggi maka angkutan umum mikrolet di kota Manado semakin bertambah dengan pesatnya, dan juga menimbulkan dampak negative dengan bertambah banyaknya angkutan umum jenis mikrolet di kota Manado Penanganan masalah tingginya minat masyarakat untuk menjadi sopir angkutan umum jenis mikrolet merupakan tanggung jawab pemerintah kota manado, untuk mengatur jalur atau trayek dari setiap mikrolet yang berada di kota Manado agar mikrolet di kota Manado terbagi rata di setiap trayek yang ada di Manado. Sesuai amanat UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) pasal 5

dinyatakan bahwa Negara bertanggung jawab atas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan pembinaannya dilaksanakan oleh Pemerintah, yang meliputi perencanaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan. Dalam hal penyediaan dan penyelenggaraan jasa layanan angkutan orang dalam trayek, pemerintah mengendalikannya dengan menerbitkan Ijin. Hakekat diterbitkannya Ijin oleh pemerintah adalah dalam rangka untuk :

1. Memberikan jaminan bagi pengguna jasa angkutan untuk mendapatkan jasa angkutan sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Untuk mewujudkan kepastian pelayanan jasa angkutan umum tersebut maka setiap operator harus dapat melaksanakan kewajiban yang telah ditetapkan.

2. Memberikan perlindungan kepada penyedia jasa/operator dengan menjaga keseimbangan antara penyediaan angkutan (supply) dan permintaan angkutan (demand), agar perusahaan dapat menjaga dan mengembangkan usahanya. Dalam setiap organisasi, efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain suatu organisasi dikatakan efektif bila tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya tercapai. Hal ini sesuai dengan pendapat para ahli. Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya Transformasi Pelayanan Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan

program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” (Kurniawan, 2005:109). Hal serupa juga dinyatakan oleh Sigit (2003), bahwa efektivitas adalah ukuran sejauh mana tujuan organisasi dapat tercapai. Georgopoulos dan Tannenbaum (dalam Steers 1980: 47) yang meninjau efektivitas dari sudut pencapaian tujuan, berpendapat bahwa rumusan keberhasilan organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanismenya mempertahankan diri dan mengejar sasarnya. Stoner dalam Tangkilisan (2005:138) menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas merupakan kunci dari kesuksesan organisasi. Tolak ukur efektivitas kemukakan oleh Gibson (dalam Donni 2013) yang menyatakan efektivitas adalah konteks perilaku organisasi yang merupakan hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan.

Melihat keadaan mikrolet-mikrolet di Kota Manado yang kebanyakan adalah kendaraan yang sudah tua yang lain bukan sudah seperti kendaraan yang sudah tidak layak jalan, tetapi masih saja sopir mikrolet mendapatkan izin trayek untuk angkutan umum yang sudah tua dan banyak yang menggunakan kenalpot racing/bukan kenalpot standar lagi yang membuat kebisingan. Timbul pertanyaan bahwa

bagaimana kendaraan yang sudah tua dan tidak layak jalan bisa di keluarkan izin trayek angkutan umumnya atau kurang adanya pengawasan terhadap pengeluaran izin trayek angkutan umum di Dinas perhubungan Kota Manado. Dan melihat juga ada beberapa trayek angkutan penumpang yang menggunakan platnomer hitam bisa memuat penumpang. Seperti kendaraan angkutan yang biasa memuat penumpang di sekitar pasar Bahu. Apakah mereka mendapatkan izin trayek angkutan umum dari pemerintah. Dengan kendaraan yang seperti itu apakah penumpang mendapatkan standart kenyamanan dan keamanan yang di tentukan pemerintah.

Dengan demikian pemerintah kota Manado dalam hal ini Dinas Perhubungan kota Manado perlu mengefektifkan pemberian izin trayek angkutan umum agar masyarakat mendapatkan angkutan umum yang layak dan aman untuk di naiki. Menyadari betul akan pentingnya efektivitas pemerintah mengeluarkan izin trayek angkutan umum , maka cukup beralasan untuk mengangkat dan membahas masalah “*Efektivitas pemberian izin trayek angkutan umum (study di Dinas perhubungan kota Manado)*”

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif yakni metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat pospositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek

yang alamiah dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data di lakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi, (Sugiyono : 2013).

Menurut Sukmadinata (2005) dasar penelitian kualitatif adalah konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh setiap individu. Peneliti kualitatif percaya bahwa kebenaran adalah dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaahan terhadap orang-orang melalui interaksinya dengan situasi sosial mereka (Danim, 2002). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian (misalnya perilaku, persepsi, tindakan, dan lainnya), secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong : 2007).

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas pemberian izin trayek angkutan umum di Dinas Perhubungan Kota Manado.

Untuk mengetahui efektivitas tersebut maka akan di gunakan konsep yang di kemukakan oleh Gibson (dalam Donni 2013) yang menyatakan efektivitas adalah

konteks perilaku organisasi yang merupakan hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan.

C. Informan

Dalam penelitian kualitatif tidak terlalu mementingkan jumlah informan/responden, tetapi lebih mementingkan *content*, relevansi, sumber yang benar-benar dapat memberikan informasi, baik mengenai orang, peristiwa, atau hal. oleh karena itu teknik pengambilan responden/informan yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik purposive sampling atau pengambilan sampel bertujuan. Menurut ciri-ciri dari sampel bertujuan (*purposive sampling*) ialah sebagai berikut : (1) sampel tidak ditentukan atau ditarik terlebih dahulu; (2) tujuan memperoleh variasi sebanyak-banyaknya hanya dapat dicapai apabila pemilihan sampel seluruhnya dijaring dan dianalisis; (3) pada umumnya setiap sampel dapat sama kegunaannya; dan (4) pada sampel bertujuan seperti ini jumlah sampel ditentukan oleh pertimbangan-pertimbangan informasi yang diperlukan. Adapun yang menjadi responden/informan dari penelitian ini adalah pegawai di Dinas Perhubungan Kota Manado bagian pemberian izin trayek : 3 orang, pemilik kendaraan angkutan umum : 4 orang, dan juga masyarakat pengguna angkutan umum : 3 orang. Total informan 10 informan

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut : Observasi, Wawancara, Dokumentasi.

E. Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, maka sesuai dengan penelitian ini teknik analisis data ialah analisis deskriptif kualitatif. Penelitian analisis data deskriptif kualitatif berdasarkan pada tabel frekuensi yaitu hasil pengumpulan data direduksi. Istilah reduksi menurut (Moleong : 2007), dalam penelitian kualitatif ialah sebagai merangkum data, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal penting.

Langkah-langkah dalam analisis data yaitu sebagai berikut (Moleong: 2007) :

1. Reduksi data. mereduksi data berarti merangkum, memilih hak-hak pokok yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.
2. Penyajian data. Penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, flowhart dan sejenisnya, atau dilakukan penyajian data dengan teks yang bersifat negatif.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi. kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang

sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi data gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang – remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

PEMBAHASAN

Pengawasan di lakukan dengan mengacu pada hasil wawancara. Pembahasan meliputi beberapa dimensi permasalahan utama yang mempengaruhi efektivitas pemberian izin trayek angkutan umum di Dinas Perhubungan Kota Manado, yaitu:

1. Produksi

Diliat dari hasil penelitian yang di lakukan di Dinas Perhubungan kota Manado produksi dari pegawai Dinas Perhubungan itu sendiri masih kurang karena Dinas perhubungan masih menghasilkan perpanjangan surat izin trayek angkutan umum bagi angkutan umum yang kurang layak ataupun sudah tidak layak jalan. Kualitas dari angkutan umum mikrolet yang berada di Kota Manado ini merupakan tanggung jawab dari Dinas Perhubungan. Agar masyarakat Kota Manado bisa menikmati fasilitas angkutan umum mikrolet yang lebih baik dan lebih nyaman untuk di naiki agar bisa mengurangi tingkat pembelian kendaraan pribadi di Kota Manado. Produksi adalah berkaitan dengan cara bagaimana sumber daya (masukan)

dipergunakan untuk menghasilkan produk (keluaran). Menurut Joesron dan Fathorrozi (2003), produksi merupakan hasil akhir dari proses atau aktivitas ekonomi dengan memanfaatkan beberapa masukan atau input. Lebih lanjut Putong (2002) mengatakan produksi atau memproduksi menambah kegunaan (nilai guna) suatu barang. Kegunaan suatu barang akan bertambah bila memberikan manfaat baru atau lebih dari bentuk semula. Lebih spesifik lagi produksi adalah kegiatan perusahaan dengan mengkombinasikan berbagai input untuk menghasilkan output dengan biaya yang minimum. Produksi juga merupakan suatu kegiatan yang dapat menimbulkan tambahan manfaatnya atau penciptaan faedah baru. Faedah atau manfaat ini dapat terdiri dari beberapa macam, misalnya faedah bentuk, faedah waktu, faedah tempat, serta kombinasi dari beberapa faedah tersebut di atas.

2. Kualitas

Kualitas pekerjaan sangat di tuntut bagi para pegawai di Dinas Perhubungan kota Manado karena kualitas yang di hasilkan dalam perpanjangan surat izin trayek angkutan umum sekarang sangat tinggi karena masyarakat sangat membutuhkan angkutan umum yang baik dan nyaman untuk di naiki. Kualitas angkutan umum yang ada di manado sangat berpengaruh besar terhadap kemacetan dan ketepatan

waktu seseorang. Memang tidak sepenuhnya kesalahan ada di Dinas Perhubungan sebab badan KIR juga berpengaruh besar terhadap keadaan kendaraan mikrolet di Manado jadi harus ada hubungan yang kerja sama yang baik antara kedua badan Negara ini agar bisa menghasilkan kendaraan mikrolet yang baik di Kota Manado.

Davis dalam Yamit (2005:8) membuat kualitas yang luas cakupannya yaitu: kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dale (2003:12-20), menyimpulkan beberapa hasil survey yang terfokus pada persepsi arti pentingnya kualitas produk dan jasa, diantaranya: persepsi publik atas kualitas produk dan jasa yang semakin luas, meningkatnya pandangan dan peran manajemen puncak, kualitas tidak dapat dinegosiasikan (quality is not negotiable), kualitas meliputi semua hal (quality is all-pervasive), kualitas meningkatkan produktivitas, kualitas mempengaruhi kinerja yang lebih baik pada pasar, kualitas berarti meningkatkan kinerja bisnis, Biaya non kualitas yang tinggi, konsumen adalah raja, kualitas adalah pandangan hidup (way of life).

3. Efisiensi

Efisiensi sangat dibutuhkan dalam mengeluarkan atau menghasilkan

sesuatu dalam hal ini Dinas Perhubungan kota Manado harus efisien dalam memproses perpanjangan surat izin trayek angkutan umum agar masyarakat mendapatka kendaraan umum yang baik. Untuk meningkatkan efisiensi perpanjangan surat Izin trayek harus di perketat di syarat dan ketentuan proses perpanjangan izin trayek angkutan umum dan memper ketat pengujian KIR kendaraan.

Efisiensi diartikan sebagai kemampuan suatu unit usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan, efisiensi selalu di kaitkan dengan tujuan organisasi yang harus di capai oleh perusahaan. (Agus Maulana,1997:46). Menurut malayu S.P hasibuan (1994:7) yaitu perbandingan terbaik antara input (masukan) dan output (hasil), antara keuntungan dengan biaya (antara hasil pelaksanaan dengan sumber yang digunakan), seperti hasilnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Dalam salah satu poin dalam pengukuran efektivitas menurut S.P. Siagian adalah pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin di dekatkan pada tujuannya.

4. Kepuasan

Kepuasan dari apa yang di keluarkan oleh Dinas perhubungan kota Manado sangat rendah karena masyarakat kurang puas dengan keadaan mikrolet yang ada di kota manado yang banyak yang sudah tidak layak jalan, perlu ditingkatkan pengujian kendaraan dan perlu ada batasan berapa usia kendaraan yang masih bisa diperpanjang surat izin trayek angkutan umum. Agar masyarakat sudah tidak mengelukan tentang keadaan kendaraan yang sudah usang di makan waktu.

Menurut pendapat Stephen Robbins (2003:91) istilah kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu; seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu. karena pada umumnya apa bila orang berbicara mengenai sikap karyawan, lebih sering mereka memaksudkan kepuasan kerja. Malayu S.P. Hasibuan (2006:202) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi antara keduanya.

5. Pelayanan

Menurut hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh pegawai Dinas Perhubungan kota Manado sangatlah baik mereka tidak membeda – bedakan orang baik kepada mahasiswa ataupun masyarakat yang lain. Dalam penelitian saya pegawai Dinas Perhubungan langsung melayani dengan baik dengan memberikan arahan kepada siapa orang yang harus di wawancara dan juga untuk permintaan data langsung di berikan oleh pegawai kalau dari pemilik kendaraan yang mengurus perpanjangan surat izin trayek hanya merasa keluarnya perpanjangan surat izin trayek itu agak lama dalam pemrosesannya.

Hasibuan (2007), menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya, dimana pelayanannya dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasa yang menerimanya. Ramah tamah yang dimaksud di sini yakni gerak – gerik yang diperlihatkan oleh pemberi layanan misalnya raut muka yang selalu ceria, senyum yang tidak dibuat – buat, gerakan tangan, kaki dan kepala serta seluruh tubuh yang luwes. Sedangkan etika yang dimaksud adalah adanya sopan santun serta tidak membeda – bedakan pelanggan sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pihak lain sebagai pengguna jasa. Hal ini sama

dengan pelayanan yang di berikan oleh pegawai-pegawai Dinas Perhubungan Kota Manado.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah di kemukakan sebelumnya, maka dapat di tarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Produksi Dinas Perhubungan kota Manado perlu ditingkatkan dalam hal ini standar dan pengujian kelayakan jalan dari kendaraan angkutan umum mikrolet dikota Manado.
2. Kualitas kerja Dinas Perhubungan sangat dituntut dalam mengasilkan kualitas mikro dikota Manado karena masih banyak kendaraan yang sudah keliatan tidak layak jalan masih mendapatkan perpanjangan surat izin trayek.
3. Efisiensi Dinas Perhubungan sangat di tentukan dari hasil kerja pegawainya sendiri. Tapi diliat dari prosedur perpanjangan surat izin trayek angkutan umum masih bergantung terhadap pengujian kelayakan dari badan KIR akan tetapi banyak kendaraan yang tidak layak jalan masih banyak di loloskan.
4. Kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna mikrolet sangat kurang karena kualitas mikrolet yang buruk dan juga

etika pengendara mikrolet atau sopir yang kurang.

5. Pelayanan dari Dinas Perhubungan itu sudah baik tapi saja waktu dari pemerosesan dari perpanjangan dari surat izin trayek itu yang masi dirasakan terlalu lama oleh para pemilik kendaraan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil dari penelitian ini, maka dapat di rekomendasikan secara umum saran untuk Dinas Perhubungan kota Manado yaitu, efektivitas Dinas Perhubungan Kota Manado masih cukup baik, untuk meningkatkan efektivitas dari Dinas Perhubungan menjadi baik harus meningkatkan produksi tentang standar dan kelayakan dari kendaraan angkutan umum mikrolet agar kendaraan yang di perpanjang izin trayeknya memiliki standar yang layak jalan dan menghasilkan kenyamanan bagi pengguna angkutan umum. Kualitas kerja harus ditingkatkan lagi dalam hal ini tentang perpanjangan izin trayek angkutan umum diharapkan kepada dinas Perhubungan agar lebih selektif dan lebih meningkatkan standar kualitas dari angkutan umum yang lebih nyaman di naiki. Efisiensi jua perlu ditingkatkan yaitu pengujian angkutan umum mikrolet kalau hanya melewati uji standar kelayakan dari badan KIR bisa dilihat banyak kendaraan yang tidak layak jalan masih lolos uji KIR, lebih baik dari pihak Dinas Perhubungan sendiri melakukan pengujian ulang terhadap angkutan umum mikrolet yang akan memperpanjang surat izin trayek

angkutan umum agar menghasilkan kendaraan angkutan umum yang nyaman. kepuasan dari masyarakat sangat di tentukan dari pengujian standar angkutan umum mikrolet tadi jadi kalau ingin masyarakat merasa puas dengan kinerja Dinas Perhubungan dalam hal ini perpanjangan izin trayek harus meningkatkan pengujian standard an kelayakan diatas tadi. Pelayanan memang sudah baik tapi perlu ditingkatkan lagi waktu dalam pemerosesan perpanjangan surat izin trayek, karena pemilik kendaraan juga merasa tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan izin trayek tersebut dan juga mempengaruhi niat dari pemilik kendaraan angkutan umum untuk setiap tahunnya memperpanjang surat izin trayeknya.

Apa bila Dinas Perhubungan sudah melakukan semua sesuai dengan apa yang sudah di tuliskan diatas pasti tingkat efektivitas Dinas Perhubungan dalam hal ini perpanjangan izin trayek bisa akan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Maulana (penterjemah), 1997 *sistem pengendalian manajemen*, Edisi 6, Jilid 2, Binarupa Aksara : Jakarta..
- Doni,J,P dan Agus.G,(2013), *Manajemen Perkantoran: Efektif, Efisien dan Profesional*: Alfabeta, Bandung
- Hasibuan S.P. Malayu, (2006) *manajemen sumber daya manusia*, Edisi Revisi : Jakarta, PT. Bumi Aksara.

- Hasibuan Malayu S.P, 2007, *Manajemen dasar, pengertian dan masalah*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan Malayu S.P, 2011, *Manajemen sumber daya manusia*, Cetakan
- Joesron Suhartati dan Fathorrozi, 2003, *Teori Ekonomi Mikro : Salemba Empat*, Jakarta.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Moleong L.J. (2007), *metode penelitian kualitatif*: Remaja Karya, Bandung.
- Putong Iskandar, 2002, *Ekonomi Mikro dan Makro*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. (2003) *prilaku organisasi*, Jakarta, PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Sigit, Soehardi. (2003). *Esensi Perilaku Organisasi*. Penerbit Lukman Offset, Yogyakarta.
- Steers, Ricard M. (1980). *Efektifitas Organisasi*. Diterjemahkan oleh Magdalena Jamin. Jakarta: Penerbit Lembaga Penerbitan dan Pembinaan Manajemen.
- S. Tangkilisan. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo
- Sugiyono, (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan D&R*: Alfabeta,
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen kualitas produksi dan jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta