

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Hasil kajian mengenai efektivitas pelaksanaan perizinan angkutan umum di Provinsi Sumatera Barat yang dianalisis menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Kreitner dan Kinicki, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan perizinan angkutan umum secara umum belum berjalan dengan efektif, pelaksanaannya masih dihadapkan pada sejumlah permasalahan. Dimensi pencapaian tujuan, pelaksanaan perizinan angkutan umum telah menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan sistem digital seperti OSS-RBA dan SIMPAU. Sistem tersebut memberikan kemudahan dalam proses pengurusan izin, mempercepat akses pelayanan, serta meningkatkan keterbukaan informasi kepada masyarakat dan pelaku usaha. Akan tetapi, pencapaian tujuan pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan keterlambatan dalam penerbitan izin dan rendahnya tingkat kepatuhan sebagian pelaku usaha dalam mengurus perizinan.

Pada dimensi pemerolehan sumber daya, Dishub Sumbar sudah berupaya menyelenggarakan pengawasan dan kerja sama lintas sektor bersama kepolisian, Jasa Raharja, dan kejaksaan melalui kegiatan razia gabungan. Namun demikian, keterbatasan anggaran, jumlah personel, serta kurangnya pelatihan khusus bagi pegawai dalam mengoperasikan sistem digital menjadi kendala dalam mendukung efektivitas pelayanan dan pengawasan angkutan umum. Pada dimensi proses internal, pelaksanaan

pelayanan perizinan telah didukung oleh prosedur pelayanan yang cukup jelas, pemanfaatan teknologi informasi, serta koordinasi antarinstansi yang cukup baik. Aparatur pelayanan juga dinilai dapat membantu pemohon melalui penyampaian informasi dan petunjuk yang diperlukan secara terbuka sekaligus profesional. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam pengawasan operasional di lapangan karena pengawasan yang dilakukan belum mampu menjangkau seluruh kendaraan angkutan umum yang beroperasi, sehingga masih ditemukan angkutan ilegal yang tidak memenuhi ketentuan administrasi dan kelayakan operasional. Selanjutnya, pada dimensi kepuasan konstituen strategis, hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat dan pelaku usaha secara keseluruhan, menilai kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan. Hal tersebut terlihat dari tingginya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat dengan kualitas pelayanan pada kategori “A”, sedangkan kinerjanya berada dalam klasifikasi “Sangat Baik”. Selain itu, pelaku usaha menilai prosedur pelayanan perizinan sudah cukup jelas dan mudah dipahami, sedangkan masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi menilai kualitas pelayanan angkutan umum mengalami peningkatan dari segi kenyamanan, keselamatan, dan pelayanan kepada penumpang. Walaupun pelaksanaan pelayanan telah berjalan, cakupannya masih belum merata pada sejumlah wilayah sehingga masyarakat masih bergantung pada jasa transportasi nonresmi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelaksanaan perizinan angkutan umum di Provinsi Sumatera Barat belum berjalan secara optimal, serta masih diperlukan upaya penyempurnaan, khususnya terkait pengawasan, peningkatan

kepatuhan pelaku usaha, penguatan sumber daya manusia, serta pemerataan pelayanan transportasi umum agar tujuan pelayanan publik dapat tercapai secara optimal.

6.2 Saran

1. Meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penerbitan perizinan angkutan dengan menetapkan mekanisme evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan perizinan. DPMPTSP dan Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat perlu melakukan monitoring terhadap setiap tahapan proses perizinan agar penyelesaian izin dapat sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan dalam SOP maupun surat tanda terima permohonan.
2. Perlu dilakukan sosialisasi yang lebih intensif mengenai pentingnya legalitas usaha angkutan, manfaat kepemilikan izin, serta prosedur perizinan berbasis OSS-RBA dengan melibatkan seluruh pelaku usaha angkutan umum di Provinsi Sumatera Barat. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial, forum Lalu Lintas atau organisasi angkutan, maupun kegiatan jemput bola kepada pelaku usaha transportasi di kabupaten/kota.
3. Diperlukan peningkatan alokasi anggaran pada program pengawasan transportasi. Dinas Perhubungan juga dapat memperkuat kerja sama dengan instansi terkait, seperti Kepolisian dan Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD), untuk melaksanakan pengawasan terpadu sehingga penggunaan sumber daya dapat lebih efisien.

4. Memperkuat mekanisme koordinasi dan integrasi layanan antar instansi yang terlibat dalam proses perizinan. Dinas Perhubungan dapat menyusun kesepakatan kerja sama, menetapkan batas waktu penyelesaian pada setiap tahapan verifikasi, serta memanfaatkan sistem informasi terintegrasi dengan lebih optimal untuk mempercepat pertukaran data dan dokumen antar instansi.
5. Dinas Perhubungan perlu meningkatkan intensitas pengawasan terhadap operasional angkutan umum di lapangan. Pengawasan yang lebih konsisten dapat dilakukan melalui inspeksi berkala, penindakan terhadap angkutan ilegal, serta pemanfaatan sistem pengaduan masyarakat sebagai sumber informasi dalam pelaksanaan pengawasan. Hasil pengawasan dan tindak lanjut terhadap pelanggaran perlu dipublikasikan secara transparan agar masyarakat mengetahui upaya yang telah dilakukan pemerintah dalam menjamin keselamatan, keamanan, dan ketertiban penyelenggaraan angkutan umum. Dengan demikian, kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Dinas Perhubungan dapat meningkat.

