

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Ilmu, Amal, dan Berintegritas Adalah Tujuan Utama Dalam Membangun Sebuah Kesuksesan”*

**“Rivay Kaimudin”**

Pada kesempatan ini penulis ingin mempersembahkan karya tulisan ini untuk keluarga besar yang telah mensupport penulis selama masa studi berlangsung.

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Tesis oleh Rivay Kaimudin, ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Malang, 16 September 2023

Pembimbing I



**Prof. H. M. Mas'ud Said, MM., Ph.D**

Pembimbing II



**Dr. Rulam Ahmadi., M.Pd**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Tesis oleh Rivay Kaimudin (2102091001), ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 27 November 2023.

Dewan Penguji



**Prof. H. M. Mas'ud Said, MM., Ph.D**

**Ketua**



**Dr. Rulam Ahmadi, M.Pd**

**Anggota**



**Dr. H. Slamet Muchsin., M.Si**

**Anggota**

**Mengetahui:**

Direktur  
Program Pascasarjana  
Universitas Islam Malang



**Prof. H. M. Mas'ud Said, MM., Ph.D**  
NPP.196403081990111001

**Ketua Program Studi,**



**Dr. H. Slamet Muchsin., M.Si**  
NPP. 1890200004

**PERNYATAAN  
ORISINALITAS PENULISAN TESIS**

Bismillahirrohmanirrohiem

Yang bertanda tanga di bawah ini, saya:

Nama : Rivay Kaimudin  
NPM : 2102091001  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Tesis ini tidak pernah ditulis untuk mendapatkan gelar akademik.
2. Tesis ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi (jiplakan) atas karya orang lain.
3. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa tesis tersebut sebagai hasil palgiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Malang, 30 November 2023

Yang Menyakafan,



**Rivay Kaimudin**

## **PERSEMBAHAN**

Pada kesempatan ini penulis ingin mempersembahkan karya tulisan ini untuk keluarga besar yang telah mensupport penulis selama masa studi berlangsung.

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya serta atas izin-Nya Tesis ini dapat penulis selesaikan. Sholawat serta Salam tak lupa penulis curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Perijinan Di Dinas Perhubungan (Studi di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku).”

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tesis ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. H. Maskuri, M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Malang, yang telah memimpin penyelenggaraan pendidikan lebih khususnya membina mahasiswa melalui intelektualitas tenaga pengajar yang mempuni serta mengkoordinir, mengelola, mengendalikan pelaksanaan rencana strategi dan kebijakan universitas, serta melaksanakan visi dan misi program pendidikan sehingga universitas islam malang menjadi kampus unggul yang berdaya saing.
2. Prof. H. M. Mas’ud Said, MM., Ph.d, Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Malang, yang telah melaksanakan dan megembangkan Tri Dharma Perguruan Tinggi serta pelaksanaan tata kerja Pascasarjana Universitas Islam Malang, serta telah menjalin hubungan kerjasama dengan instansi pemerintah dan swasta, baik dalam negeri maupun luar negeri.
3. Dr. H. Slamet Muchsin., M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Malang.
4. Prof. H. M. Mas’ud Said, MM., Ph.d, selaku dosen pembimbing utama Tesis atas diskusi-diskusi menarik, bantuan, literature, dan bimbingan serta arahan dalam penyelesaian Tesis ini.
5. Dr. Rulam Ahmadi., M.Pd, selaku dosen pembimbing pendamping Tesis atas bimbingan, bantuan dan arahan dalam penyelesaian Tesis ini.

6. Seluruh dosen Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama dibangku kuliah.

## ABSTRAK

Penelitian tentang “Strategi Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Perijinan Di Dinas Perhubungan (Studi di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku)” bertujuan untuk mengetahui strategi dan menganalisis peningkatan kualitas pelayanan publik dalam Pengurusan Perijinan di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku. Selain itu, Untuk mengetahui prosedur peningkatan kualitas pelayanan publik dalam Pengurusan Perijinan di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku. Serta untuk mengetahui faktor penghambat dan pendorong dalam Pengurusan Perijinan di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Desain penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengkaji Strategi Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Perijinan Di Dinas Perhubungan di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan studi lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan studi pustaka, secara garis besar hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

Bahwa Strategi Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam Pengurusan Perijinan yakni melakukan sosialisasi dengan mendatangi pemilik kendaraan untuk mengurus semua izin kendaraan baik itu kendaraan yg dipergunakan untuk pelayanan masyarakat (angkutan sewa) maupun angkutan barang. Selain itu, strategi yang dilakukan adalah strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan dan strategi kontrol. Strategi yang diterapkan merupakan suatu bentuk dari tujuan utama dalam pelayanan publik, yakni bersih: inovatif, solutif, kompeten, organisir, transparan dan amanah.

Bahwa untuk meningkatkan kualitas terhadap prosedur peningkatan Perijinan di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur, dilakukan dengan melakukan swiping dengan melibatkan pihak kepolisian dalam hal ini polantas untuk memeriksa kelengkapan izin kendaraan umum dan kendaaran barang untuk mencegah terjadinya ketidak taatan pelaku usaha dalam mengurus izin. Prosedur peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dibarangi dengan tindakan Revitalisasi, restrukturisasi, dan deregulasi di bidang pelayanan publik, Peningkatan profesionalisme pejabat pelayan publik, Korporatisasi unit pelayanan publik, Pengembangan dan pemanfaatan Electronic-Government (E-Government) bagi instansi pelayanan publik, Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan Pemberian penghargaan dan sanksi kepada unit pelayanan masyarakat.

Adapun faktor penghambat dan pendorong dalam Pengurusan Perijinan diwilayah Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur dikarenakan kurangnya sumber daya pegawai, kurangnya sarana dan prasarana, sehingga dalam melakukan pengujian berkala mengundang dinas perhubungan provinsi untuk melakukan pengujian berkala. Hambatan yang di hadapi masih kurangnya



sinegritas antara pemerintah daerah sebagai pejabat yang berwenang untuk memberikan anggaran khusus untuk pemenuhan sumber daya manusia dan memperbaiki sarana dan prasarana yang masih kurang memadai untuk pelayanan masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Angkutan Sewa, Perijinan.

## **ABSTRACT**

*Research on "Strategies for Improving the Quality of Public Service Delivery in Licensing Management at the Transportation Service (Study at the Transportation Service of East Seram Regency, East-Maluku)" aims to find out strategies and analyze improving the quality of public services in Licensing Management at the Transportation Service, East Seram Regency, Maluku. . Apart from that, to find out the procedures for improving the quality of public services in processing permits at the East Seram-Maluku Regency Transportation Service. As well as to find out the inhibiting and encouraging factors in processing permits at the East Seram-Maluku Regency Transportation Service.*

*This research is a qualitative descriptive study. This research was chosen because it presents data systematically, factually and accurately regarding the facts in the field. The qualitative descriptive research design aims to examine the Strategy for Improving the Quality of Public Service Delivery in Licensing Management at the Transportation Service in the East Seram Regency-Maluku District Transportation Service. Data collection techniques were carried out by means of literature studies and field studies.*

*Based on the results of research conducted using literature study, in general the results of this research can be concluded as follows*

*That the East Seram Regency Transportation Service's strategy in improving the quality of public services in Licensing Management is to carry out outreach by visiting vehicle owners to take care of all vehicle permits, both vehicles used for community services (rental transportation) and goods transportation. Apart from that, the strategies carried out are core strategy, consequence strategy, customer strategy and control strategy. The strategy implemented is a form of the main objectives in public services, namely clean: innovative, solution, competent, organized, transparent and trustworthy.*

*That in order to improve the quality of the Licensing improvement procedures at the East Seram Regency Transportation Service, it is carried out by carrying out swiping involving the police, in this case the traffic police, to check the completeness of permits for public vehicles and goods vehicles to prevent non-compliance by business actors in processing permits. Procedures for improving the quality of public service delivery include revitalization, restructuring and deregulation in the field of public services, increasing the professionalism of public service officials, corporatizing public service units, developing and utilizing Electronic-Government for public service agencies, increasing community participation. in public services and providing awards and sanctions to community service units.*

*The inhibiting and driving factors in processing permits in the East Seram Regency Transportation Service area are due to lack of employee resources, lack of facilities and infrastructure, so that in carrying out periodic testing the provincial transportation service is invited to carry out periodic testing. The obstacles faced are still a lack of synergy between regional governments as authorized officials to special budgets to fulfill human resources and improve facilities and infrastructure that are still inadequate for community services.*

**Keywords:** *Public Services, Rental Transportation, Licensing.*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dalam era reformasi pada saat ini, dewasa ini perkembangan teknologi mampu membawa masyarakat dalam memberikan gagasan untuk mempermudah segala suatu hal termasuk dalam pelayanan publik yaitu melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) yang memiliki tujuan agar mempermudah pengurusan perijinan untuk melakukan usaha atau melakukan administrasi lainnya, program ini sendiri dikeluarkan oleh pemerintah dalam mempermudah proses pelayanan perijinan berbasis online. Indonesia sebagai Negara hukum memiliki konsekuensi dalam setiap sikap, kebijakan dan perilaku alat Negara berdasarkan pada ketentuan hukum yang berlaku.<sup>11</sup> Pada Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, termuat dalam pasal 18 A ayat 2 menyatakan bahwa:

“Hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan undang-undang”

Oleh sebab itu, keberadaan Undang-undang pelayanan publik di dalamnya sudah sangat menjabarkan keinginan esensial dari pasal 18 A ayat 2 UUD 1945 di dalamnya memuat prinsip-prinsip dasar yang memungkinkan bagi terselenggaranya pelayanan masyarakat yang dapat mencakup semua kebutuhan masyarakat sebagai warganegara tanpa terkecuali. Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik merupakan pemenuhan kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warganegara atas barang publik dan pelayanan administrasi, hal ini penyelenggaraan pelayanan publik menyangkut segala aspek kehidupan dalam masyarakat, dimana pemerintah wajib menciptakan pelayanan publik yang baik dan prima kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

---

<sup>1</sup> Muh. Hasrul. Penataan Hubungan Kelembagaan Antara Pemerintah Provinsi dengan Pemerintah Kabupaten/Kota, *Jurnal Perspektif*, Vol. 22, No. 1, 2017, Hlm. 75.

Pada dasarnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>2</sup> Penyedia pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah yang harus mampu memberikan optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik dan memenuhi asas-asas dalam pelayanannya.

Penampilan Pelayanan Publik di Indonesia memiliki beberapa asas penyelenggaraan publik yang tertera pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik diantaranya pada bagian (1) adalah asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Adanya asas tersebut diharapkan mampu mengimplementasikan penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, mudah dan terjangkau bagi masyarakat. Keberadaan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan ini seharusnya mampu menjamin kemudahan pelayanan publik dalam hal ini perizinan berusaha dan administrasi yang diawasi secara menyeluruh oleh pemerintah dengan menyoal segala aspek-aspek yang dapat menjadi penghambat pelayanan.

Kesejahteraan umum mungkin sulit untuk dirumuskan dan dideskripsikan secara gamblang, namun dapat digambarkan sebagai situasi atau kondisi dalam masyarakat dimana hal-hal konkrit itu di temukan secara luas. Pemenuhan kebutuhan materiil serta spiritual lewat pelayanan yang adil dan merata dalam bidang pembangunan serta sarana prasarana. Pelayanan publik berasal dari dua suku kata yakni pelayanan dan publik. Kata pelayanan berasal dari kata *layan* yang kemudian ditambahkan awalan *pe* dan akhiran *an* yang berarti:

1. Perihal atau cara melayani

---

<sup>2</sup> Sumarjono, Subarkah dan Suparoyo, Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan Secara Online Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Upaya Meningkatkan Investasi di Kabupaten Kudus. *Jurnal Suara Keadilan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus*. Vol. 19, No. 1, 2018, Hlm. 32.

2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan berupa uang

3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual-beli barang atau jasa

Sementara itu *publik* berarti umum atau masyarakat. Dilihat dari sudut pandang etimologis wacana pelayanan publik berarti:

1. Perihal atau cara melayani masyarakat

2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan berupa uang

3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual-beli barang atau jasa kepada masyarakat.

HAS Moenir dalam bukunya berjudul *Managemen Pelayanan Umum di Indonesia* mengatakan bahwa pelayanan publik adalah proses memenuhi kebutuhan manusia baik dalam bentuk barang, jasa dan administrasi melalui aktivitas orang lain atau badan.<sup>3</sup> proses pemenuhan kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang dan jasa dan administrasi yang dipahami, tidak lain dari peran aparatur sipil Negara didalam melayani kebutuhan masyarakat banyak atau warga Negara. Pemahaman mengenai pelayanan public seperti yang dimaksudkan oleh HAS Moenir juga tampak dalam definisi yang dikemukakan oleh SK. MENPAN No. 18 tahun 1993. SK. MENPAN memahami pelayanan public sebagai pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Subarsono dalam tulisannya berjudul *Pelayanan Publik yang Efisien, Responsive dan Non Partisipan* menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga Negara seperti halnya pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, , ijin usaha, ijin mendirikan bangunan, ijin gangguan, ijin pengambilan air bawah tanah dan

---

<sup>3</sup> Moenir HAS. 2001. *Managemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, Hlm. 17.

berlangganan air minum.<sup>4</sup> Pelayanan publik yang dipahami oleh Subarsono diatas tentu berkaitan dengan pelayanan administrasi yang secara monopoli dipenuhi oleh aparatur Negara.

Sebagai sebuah tindakan sosial, pelayanan publik mengenai dan membutuhkan aturan dan pedoman serta tuntutan sehingga pelayanan publik dirasakan manfaatnya oleh masyarakat yang dilayani. PP Nomor 30 tahun 1980 mengatur tentang kewajiban dan larangan yang harus di ikuti oleh penyelenggara pelayanan publik. Keputusan MENPAN No. 63 tahun 2004 mengatur tentang asas-asas dan prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus ditaati oleh penyelenggara pelayanan publik. Demikian pula pada UU No. 25 tahun 2009 khususnya dalam pasal 34 yang mengatur tentang sikap dan tindakan yang seharusnya dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, antara lain bahwa seorang aparatur penyelenggara pelayanan publik harus bertindak adil dan tidak deskriminatif, professional dan tidak berbelit-belit, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas dari penyelenggara pelayanan publik.<sup>5</sup>

Pelayanan publik juga tidak terlepas oleh adanya suatu etika dalam proses menjalankannya. Etika pelayanan publik, seperti halnya etika bisnis dan etika kedokteran adalah etika terapan, etika yang diterapkan dalam bidang khusus, yakni pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah pemerintah dengan ujung tombaknya adalah aparatur Negara. Selain aparatur Negara, pelayanan publik juga diselenggarakan oleh pihak swasta, walaupun keterlibatan swasta selalu diatur dan di kontrol oleh pemerintah. Etika berasal dari bahasa Yunani, *ethos* yang berarti tempat tinggal yang biasa, padang rumput, kandang, kebiasaan, adat, watak, perasaan, sikap, cara berfikir.

Adapun etika "*ethikos*" yang berarti timbul dari kebiasaan, merupakan cabang utama dari filsafat yang mempelajari tentang nilai atau kualitas yang

---

<sup>4</sup> Dwiyanto, Dkk. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan public*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press, Hlm. 141.

<sup>5</sup> Philipus Ngorang. 2020. *Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar*. Depok: Rajawali Pers. Hlm. 25.

menjadi studi mengenai standard dan penilaian moral. K. Bertens memaknai etika sebagai berikut:<sup>6</sup>

1. Nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan seseorang atau sekelompok orang yang mengatur tingkah lakunya seperti etika agama, yang mengatur tingkah laku para pemeluk agamanya, atau adat istiadat dan pandangan hidup yang dianut oleh suatu kelompok masyarakat.
2. Etika sebagai kumpulan asas dan prinsip-prinsip moral yang dipegang oleh sekelompok orang sesuai dengan profesinya, sehingga etika jurnalistik, etika kedokteran, etika rumah sakit Indonesia
3. Etika sebagai ilmu, yakni ilmu tentang hal yang baik dan hal yang buruk. Etika disini di lihat sebagai filsafat moral yang meninjau secara kritis apa yang baik dan apa yang buruk itu.

Dalam pemahaman etika pelayanan publik pun kadang hal yang sama sering terjadi. Menurut Moenir seperti yang dikutip oleh Tangkilisan mengatakan bahwa terhadap pelayanan yang dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, para pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok, yakni:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuai yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh yang bersangkutan
3. Waktu menyampaikan yang tepat
4. Keramahmatan.

Frans Magis Suseno mengatakan bahwa etika adalah filsafat atau pemikiran kritis dan mendasar tentang ajaran dan pandangan moral. Frans Magis Suseno menekankan arti penting etika dalam memahami struktur-struktur sosial yang turut mendukung dan menghalangi perilaku etis seseorang atau sekelompok orang dalam kehidupan sosial.<sup>7</sup> Adanya tindak yang berpatokan pada etika akan menimbulkan suatu tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dalam masyarakat. *Good Governance* merupakan sistem yang memungkinkan terjadinya mekanisme penyelenggaraan pemerintahan Negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif antara

---

<sup>6</sup> K.bertens. 2005. *Etika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Hlm. 32.

<sup>7</sup> Frans Magis Suseno. 2001. *Etika Jawa, Sebuah Analisis Filsafat Tentang Kebijakan Hidup Jawa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Hlm. 14.

pemerintah, sektor swasta dan masyarakat.<sup>8</sup> sehingga dari adanya tata kelola dari pemerintahan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula dalam sistem birokrasi. Dapat diketahui bahwa Birokrasi merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai negeri sipil berdasarkan peraturan perundang-undangan. Birokrasi adalah struktur organisasi digambarkan dengan hirarki yang jabatannya diangkat atau di tunjuk, garis tanggung jawab dan kewenangan diatur oleh peraturan dan justifikasi setiap keputusan membutuhkan referensi untuk mengetahui kebijakan yang pengesahannya ditentukan oleh mandat diluar struktur organisasi itu sendiri.

Pandangan Weber terkait birokrasi merupakan tipe ideal karena itu dalam bentuk yang murni memang tak berwujud dalam suatu masyarakat, karena organisai formal yang terwujud dalam masyarakat hanya mendekati tipe ideal dalam derajat berlainan satu sama lain. Penulis memberikan pendapat tentang pengertian Birokrasi yakni suatu model pengorganisasian di dalam organisasi pemerintah yang memuat tugas- tugas dan tanggungjawab dalam melakukan tugas tersebut sesuai dengan tupoksi dan keahliannya dalam hal tertentu, birokrasi juga merupakan tatanan kehidupanberorganisasi di dalam masyarakat guna menyeimbangkan tatanan dan hendaknya memberikan kemanfaatan bagi masyarakat.

Birokrasi adalah tipe organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif dengan cara mengkoordinasi secara sistematis teratur pekerjaan dari banyak anggota organisasi. Orang-orang yang bekerja dalam birokrasi pemerintahan bekerja secara profesional. Mereka diangkat dan diupah untuk menduduki jabatannya di lembaga pemerintahan yang telah ditetapkan tugasnya dari atasannya. Dasar pemilihan personel birokrasi biasanya dilandaskan pada keterampilan dan kepandaian yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan tugas tertentu.<sup>9</sup> Dengan penerapan birokrasilah

---

<sup>8</sup> Sedarmayanti. 2019. *Reformasi Adminstrasi, Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan*” (Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Kepemerintahan Yang Baik). Bandung: PT. Refika Aditama. Hlm. 67.

<sup>9</sup> M. Mas’ud Said, 2007, *Birokrasi Dinegara Birokratis*, Malang: UMM Press, Hlm. 1.



negara tersebut bisa berkembang dan menguasai beberapa negara jajahannya. Dikatakan kokohnya administrasi dan aturan yang dilaksanakan dalam pemerintahan Inggris adalah berkenaan dengan jabatan besar yang permanen tersebut yang melaksanakan tugasnya secara disiplin dan impersonal.<sup>10</sup>

Pada dasarnya administrasi kepegawaian Negara merupakan salah satu cabang dari pada administrasi Negara yang membahas secara khusus mengenai persoalan pegawai Negara dan atau Pegawai Negeri Sipil/ PNS. Nicholas Henry mengatakan bahwa Administrasi Kepegawaian Negara adalah pengurusan, pengaturan dan atau manajemen tentang kebijakan publik untuk masyarakat luas dan beberapa pihak yang berkepentingan dalam birokrasi pemerintah.<sup>11</sup> Oleh karena itu Manajemen Pegawai Negeri Sipil perlu di atur secara menyeluruh dengan menerapkan norma, standar, dan prosedur yang seragam dan tetap dalam menerapkan formasi pengadaan, pengembangan, penetapan gaji dan program kesejahteraan serta pemberhentian yang merupakan unsur dalam Manajemen Pegawai Negeri Sipil Pusat maupun Pegawai Negeri Sipil Daerah.

Dari upaya yang dilakukan oleh pemerintah pusat guna memberikan upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, tidak luput juga dengan perekrutan PNS. Menurut Eugene Mckenna and Nic Beech mengatakan bahwa rekrutmen merupakan proses penarikan sekelompok kandidat untuk mengisi posisi yang lowong.<sup>12</sup> Sedangkan menurut Siagian mengatakan bahwa rekrutmen adalah proses mencari, menemukan dan menarik para pelamar untuk dipekerjakan dalam dan oleh satu organisasi.<sup>13</sup> Dalam hal ini penulis memberikan pendapat, bahwa rekrutmen adalah poroses yang dilakukan oleh Pemerintah ataupun perusahaan guna mendapatkan kandidat

---

<sup>10</sup> *Ibid.*, Hlm. 2.

<sup>11</sup> Nicholas Henry. 1998. *Administrasi Negara: dan Masalah-Masalah Kenegaraan*, Jakarta: Rajawali Press. Hlm. 286.

<sup>12</sup> Mckenna, Eugene dan Nic Beech. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi, Hlm.119.

<sup>13</sup> Siagian dan Sondang, P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara. Hlm. 102-103.

pelamar terbaik untuk dipekerjakan dan menempati pekerjaan sesuai dengan lowongan pekerjaan yang di keluarkan.

Dalam hal meningkatkan upaya kualitas, pemerintah juga meningkatkan persyaratan dalam memperoleh pekerjaan dan dalam membangun dan menciptakan suatu kualitas dalam penyelenggaraan, persyaratan yang ketat untuk dapat menjaring Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan berdaya saing. Upaya peningkatan kualitas salah satunya dengan cara pelaksanaan Diklat Kepemimpinan, Diklat Kepemimpinan atau sering juga disebut sebagai diklat structural yakni pendidikan dan latihan yang dilakukan untuk memberikan bekal pengetahuan mengenai kepemimpinan dalam jabatannya<sup>14</sup> Bahwa penulis berpendapat bahwa sangat penting dilaksanakan diklat kepemimpinan supaya pejabat pemerintah ini lebih berkualitas dan supaya bisa lebih melayani masyarakat dengan sepenuh hati. Upaya peningkatan kualitas juga perlunya dilakukan Diklat Teknis, salah satu upaya dalam pengembangan sumber daya manusia adalah melalui pengembangan pegawai dengan mengikutsertakan pegawai pada kegiatan pelatihan teknis.

Pelatihan teknis merupakan pelaksanaan kegiatan pengembangan sumber daya aparatur untuk memberikan keterampilan atau penguasaan keterampilan di bidang teknis di harapkan dapat membantu pegawai dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sesuai kompetensi dan ketentuan kerja yang di harapkan. Peningkatan kemampuan para pegawai tersebut juga dinyatakan dalam bentuk pelaksanaan tugas yang mampu mencapai target-target pekerjaan dalam suatu sub tugas tertentu, dimana umumnya pegawai mampu melaksanakan dan menyelesaikan target tugas sesuai harapan. Dari penjelasan tersebut di atas penulis berpendapat bahwa Diklat Teknis wajib di laksanakan dan diberikan kepada pegawai pemerintahan guna menunjang kemampuannya dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya serta memberikan

---

<sup>14</sup><https://media.neliti.com/media/publications/136849-ID-studi-pengembangan-kemampuan-sumber-daya.pdf>. Diakses pada tanggal 31 januari 2023 pukul 11.42 WIB.

pengetahuan baru bagi pegawai pemerintah. Pelayanan umum diharapkan bisa memberikan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat, antara lain:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
2. Mendapat pelayanan yang wajar
3. Mendapat perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang

Dalam penulisan karya ini penulis memberikan tanggapan mengenai pelayanan umum yang diharapkan memberikan kemudahan untuk masyarakat, dalam hal ini pelayanan umum yang disebut di atas merupakan pelayanan umum yang masih khayalan, sebagaimana pengetahuan penulis masih banyak masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan yang baik, prima serta menyenangkan apabila masyarakat dihadapkan pada suatu urusan dalam pembuatan berkas tertentu, pelayanan yang seyogyanya diberikan kepada masyarakat luas dalam hal ini hanya pilih kasih pelayanan kepada seseorang yang memiliki kasta tinggi, memiliki banyak uang, serta memiliki pangkat yang di sanjung, namun sebaliknya masyarakat sipil tidak di layanai dengan baik sering juga di perlakukan dengan tidak sopan sama oknum pejabat pemerintahan.

Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif bagi masyarakat:

1. Masyarakat menghargai dan bangga terhadap korps pegawai
2. Masyarakat patuh terhadap aturan pelayanan
3. Menggairahkan usaha dalam masyarakat
4. Menimbulkan peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat.

Seyogyanya pelayanan memberikan kepuasan terhadap masyarakat namun hal tersebut hanya di nikmati oleh segelintir masyarakat yang memiliki kedudukan dan pangkat politik ataupun kekuasaan, ketidak merataan pelayanan yang dilakukan oleh oknum pemerintah ini lah yang menjadi kecemburuan bagi masyarakat sipil yang tidak memiliki kedudukan apapun. Hal tersebut merupakan kesenjangan perilaku yang dilakukan oleh oknum

pejabat pemerintah dalam melayani masyarakat. Pelayanan umum juga memiliki hakikat, yakni antara lain:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan yang memberikan kepuasan pelanggan dalam hal ini masyarakat, dan pelayanan umum harus memperhatikan, antara lain:

1. Kesederhanaan, tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lincer, cepat, tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian mengenai:
  - a. Tata cara pelayanan umum
  - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun adminstratif
  - c. Unit kerja atau jabatan yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
  - d. Rincian biaya pelayanan umum dan tata cara pembayaran
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
  - f. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima layanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
  - g. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
3. Keamanan, proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepatian hukum.
4. Keterbukaan, prosedur/ tata cara, persyaratan, satuan kerja jabatan penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya dan hal lain yang berkaitan denfan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik dimita maupun tidak.

5. Efisien:
  - a. Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanan mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis, pengenaan biaya pelayanan umum harus wajar memerhatikan
  - a. Nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya tinggi diluar kewajaran
  - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum
  - c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata, jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Menurut penulis hal tersebut belum sepenuhnya di lakukan oleh pejabat pemerintah dan belum sepenuhnya juga di nikmati oleh masyarakat, sebagaimana penjelasan mengenai kesederhanaan, pada dasarnya hal tersebut merupakan hal yang bagus yang hendaknya diterapkan oleh pejabat pemerintah dalam melayani masyarakat namun penulis tidak sependapat secara penuh apakah hal tersebut sudah dilaksanakan dengan baik, kesederhanaan yang di cita-citakan merupakan suatu angan-angan belaka bagi masyarakat sipil yang selalu dikesampingkan dan memilik melayani dengan bagus kepada masyarakat yang memiliki pangkat dan kedudukan. Seyogyanya hal tersebut tidak lah patut di terapkan oleh oknum pemerintah yang pilih kasih terhadap sesame manusia. Banyaknya fakta di lapangan sebagaimana contoh pengurusan ijin mendirikan bangunan, hal tersebut banyak di keluhkan oleh masyarakat sipil yang kurang pengetahuan akan suatu perijinan.

Seyogyanya masyarakat yang seperti itu lah yang dilayani dengan sepenuh hati, di bimbing dan diberitahukan namun hal tersebut tidak sesuai dengan yang di harapkan oleh penulis, oknum pemerintahan lebih mendahulukan yang memiliki kekuasaan, yang memiliki uang banyak dan memiliki jabatan politik yang mentereng. Mengenai kejelasan dan kepastian dalam pelayanan umum, penulis memberikan tanggapan mengenai itu, kejelasan merupakan suatu hal yang di idam-idamkan oleh masyarakat dalam pengurusan pelayanan umum, namun kadang kala kejelasan merupakan hal yang hanya di angan-angan. Penulis berpendapat bahwa kejelasan pelayanan umum hanya bagi pemilik kepentingan dan pemilik uang.

Hal serupa juga membahas mengenai kejelasan, kejelasan menentukan kapan dilakukan dan kapan terselesaikan, hal tersebut juga banyak membuat masyarakat resah dengan seringnya keterlambatan proses pembuatan dan lamanya waktu pembuatan. Hal tersebut yang membuat penulis berfikir bahwa kurangnya ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh pejabat pemerintah, hal tersebut seyogyanya tidak layak jikalau pejabat pemerintah mengemban sebagai pelayan masyarakat di dunia Aparatur Sipil Negara. Mengenai rincian biaya dalam pengurusan pelayanan umum juga menjadi PR yang perlu diperbaiki kembali oleh pemerintah, rincian biaya yang seyogyanya di paparkan di depan muka, namun juga banyak oknum pejabat yang mengambil kesempatan untuk melakukan pungutan liar kepada masyarakat dengan dalih mempercepat pengurusan. Hal tersebut dirasa kurang menyukuri akan jabatannya sebagai abdi Negara, abdi Negara yang seyogyanya melayani masyarakat dengan baik namun menjadi predator bagi masyarakat, selalu kurang dengan gajinya, kurang dengan fasilitas Negara yang diperolehnya sampai hati melakukan pungutan liar dengan dalih mempercepat pengurusan.

Dilain hal juga membahas mengenai keadilan yang merata, keadilan yang merata memang seharusnya dilakukan kepada semua masyarakat tanpa pilih kasih dalam suatu pengurusan pelayanan umum, namun di Indonesia keadilan yang merata tersebut belum keseluruhan diterapkan di birokrasi pelayanan umum pemerintah. Penulis berpendapat bahwa masih banyaknya

ketidakadilan yang secara nyata dilakukan oleh pejabat pemerintah dalam pengurusan pelayanan umum. Keadilan berasal dari kata “adil” menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adil adalah tidak sewenang-wenang, tidak memihak, tidak berat sebelah. Adil terutama mengandung arti bahwa suatu keputusan dan tindakan didasarkan atas norma-norma objektif. Keadilan pada dasarnya adalah suatu konsep yang relative, setiap orang tidak sama, adil menurut yang satu belum tentu adil bagi yang lainnya, ketika seseorang menegaskan bahwa ia melakukan keadilan, hal itu tentunya harus relevan dengan ketertiban umum dimana suatu skala keadilan diakui. Skala keadilan sangat bervariasi dari satu tempat ke tempat yang lain, setiap skala didefinisikan dan sepenuhnya ditentukan oleh masyarakat sesuai dengan ketertiban umum dari masyarakat tersebut.<sup>15</sup>

SK. Menpan No. 8 tahun 1993 dipertegas dalam INPRES I/1995, Surat Edaran Menko-Wasbangpan No. 56/1998 yang berisikan:

1. Dalam waktu secepat-cepatnya mengambil langkah perbaikan mutu pelayanan kepada masyarakat pada masing-masing unit kerja/ kantor pelayanan termasuk badan usaha milik Negara/ badan usaha milik daerah.
2. Langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat diupayakan dengan:
  - a. Menerbitkan pedoman pelayanan yang memuat: persyaratan, prosedur biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan, dalam bentuk buku panduan/ pengumuman/ melalui media lain.
  - b. Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan pada saat itu juga.
  - c. Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan, dan bila batas waktu yang telah ditetapkan terlampaui, maka permohonan berarti disetujui.

---

<sup>15</sup> M. Agus Santoso. 2014. *Hukum Moral dan Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum*. Cetakan Ke-2. Jakarta: Kencana. Hlm. 85.

- d. Melarang dan atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk penguatan liar, diluar biaya jasa pelayanan yang telah ditetapkan.
- e. Sedapat mungkin menerapkan pola pelayanan terpadu (satu pintu) bagi unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam memproses/ menghasilkan satu produk pelayanan.
- f. Melakukan penelitian berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan/ masyarakat atau pelayanan yang diberikan, antara lain dengan penyebaran kuisisioner kepada pelanggan/ masyarakat dan hasilnya perlu dievaluasi dan ditindaklanjuti.
- g. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat.
- h. Pemerintah membuka kesempatan kepada masyarakat baik langsung maupun melalui media masa untuk menyampaikan saran dan atau pengaduan mengenai pelayanan masyarakat.

Pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, penyelenggaraan pelayanan harus mengandung unsur:

1. Transparansi, Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, Dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban.



Pada hakikatnya, suatu pelayanan publik haruslah menerapkan pelayanan yang terbaik dan prima kepada masyarakat, dalam sektor publik, pelayanan dapat dikatakan pelayanan prima yakni sebagai berikut:<sup>16</sup>

1. Pelayanan yang baik dari pemerintah kepada pelanggan/ pengguna jasa
2. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan
3. Pelayanan prima bila melebihi standar, atau sama dengan standar. Bila belum ada standar, pelayanan terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar, dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
4. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas, masyarakat eksternal dan masyarakat internal.

Sendi pelayanan prima, dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Prasyarat pelayanan: Prasyarat teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan: keberadaan dan kepastian tugas yang memberikan pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan: tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan: targer waktu pelayanan dalam diselesaikan dalam waktu yang telah di tentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

---

<sup>16</sup> *Ibid.*, Hlm. 249.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan: pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan: kesesuaian antara biaya yang diberikan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. Keamanan pelayanan: terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kualitas pelayanan publik, secara teoritis memiliki tujuan yang pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut di tuntut kualitas pelayanan yang prima yang tercermin dari:<sup>17</sup>

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta sudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

---

<sup>17</sup> Lijan Poltak Sinamba. Dkk. 2019, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm. 6.

4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dengan adanya beberapa langkah dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, menurut hasil survei lapangan bahwa masih belum mendapat sepenuhnya tentang upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam pelayanan publik tersebut, seperti halnya transparansi, di sini transparansi merupakan suatu kata yang ambigu, yang mana dalam praktik di lapangan masih banyak yang membedakan masyarakat dalam proses pelayanan publik. Hal demikian setara dengan kegiatan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku, yang dimana dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap perijinan angkutan sewa masih terdapat permasalahan yang terjadi sehingga memerlukan suatu strategi untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan.

Sebagaimana observasi yang dilakukan oleh penulis, bahwa permasalahan muncul dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik terhadap perijinan angkutan sewa di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku, masih terhambat dengan kurangnya sumberdaya manusia dalam melakukan pelayanan yang baik, disertai dengan minimnya sarana prasarana pelayanan sehingga sistem pelaksanaan perijinan tidak dapat berjalan dengan baik, serta kurangnya pengawasan terhadap aktivitas angkutan umum di jalan raya sehingga tidak tertib dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. permasalahan demikian, harus menjadi perhatian utama yang harus dapat dibenahi oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-

Maluku untuk meningkatkan pelayanan publik, baik dengan cara mengalokasikan anggaran dengan meminta pihak terkait untuk berkontribusi ataupun dengan cara melakukan kerjasama dengan dinas-dinas terkait untuk menyelenggarakan peningkatan mutu pelayanan terhadap SDM yang ada.

Munculnya beberapa permasalahan dalam pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku, dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia dalam hal ini adalah tenaga teknis dalam membidangi suatu pelayanan pengujian serta permasalahan lain muncul dikarenakan masih belum mememadainya sarana dan prasarana sehingga dalam memberikan pelayanan yang secara prima belum dapat dilakukan secara maksimal oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku.<sup>18</sup> Dengan adanya permasalahan yang dihadapi, dari sisi lain dalam peningkatan pelayanan publik sudah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku yang sebagaimana menurut Kepala Seksi Lalu Lintas Bapak Muh. Ali Rumasukun, dilakukan dengan cara setiap tahunnya dilakukan pengembangan sumberdaya manusia berupa diklat-diklat pelayanan publik yang prima serta kesiapan sarana prasarana yang disiapkan untuk melakukan pelayanan terhadap perijinan.

Untuk itu, dari adanya permasalahan demikian di atas, yang harus lebih-lebih diperhatikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku yakni untuk mengedepankan penerapan *Good Governance* yang juga sangat penting guna keberlanjutan suatu tata kolola pemerintahan.<sup>19</sup> Pentingnya penerapan *Good Governance* di beberapa Negara sudah meluas mulai tahun 1980 an dan di Indonesia *Good Governance* mulai dikenal secara lebih dalam kisaran tahun 1990 an sebagai wacana penting yang muncul dalam berbagai pembahasan, diskusi, penelitian dan seminar, baik di lingkungan pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat termasuk di lingkungan para akademisi.

---

<sup>18</sup> Wawancara Dengan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur. Bapak Drs. M. Ramli. Kilwarany, Pada 12 Juli 2023.

<sup>19</sup> Muhammad Amin Wattimena, Implementasi Good Corporate Governance, Good Governance dan Kepemimpinan Situasional Terhadap Kinerja Pegawai, *Public Policy*, Vol. 1, No. 2, 2020, Hlm. 200.

Sejak terjadinya krisis moneter dan krisis kepercayaan yang mengakibatkan perubahan drastis pada tahun 1998, Indonesia telah memulai berbagai inisiatif yang dirancang untuk mempromosikan *Good Governance*, akuntabilitas dan partisipasi yang lebih luas. *Good Governance* dipandang sebagai paradigma baru dan menjadi ciri yang perlu ada dalam sistem administrasi publik.

Berdasarkan latar belakang masalah ini, penulis kemudian tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam tentang **Strategi Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Perijinan Di Dinas Perhubungan (Studi di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku)**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas penulis menarik beberapa permasalahan yang dapat ditarik, yakni:

1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam Pengurusan Perijinan di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku ?
2. Bagaimana prosedur peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam Pengurusan Perijinan di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku ?
3. Apa faktor Penghambat dan Pendorong dalam Pengurusan Perijinan di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui strategi dan menganalisis peningkatan kualitas pelayanan publik dalam Pengurusan Perijinan di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku.
2. Untuk mengetahui prosedur peningkatan kualitas pelayanan publik dalam Pengurusan Perijinan di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku.
3. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendorong dalam Pengurusan Perijinan di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur-Maluku.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat di bidang akademik, praktis dan untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi masukan bagi pemerintah dalam menentukan meralisasikan kebijakan yang sudah dibuatnya.

#### 1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai teori pelayanan publik yang digunakan dalam mengkaji strategi peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam pengurusan perijinan di dinas perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Manfaat bagi Dinas Perhubungan

Temuan-temuan baru yang dapat diungkap dalam penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai bahan rujukan oleh Dinas-Dinas lain ataupun oleh pihak swasta dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

##### b. Manfaat Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

##### c. Manfaat Bagi Pascasarjana

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa refrensi bagi lembaga Pascasarjana Universitas Islam Malang.

d. Manfaat Bagi Peneliti

Dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalaman berkaitan dengan pokok yang diteliti.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Strategi Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam Pengurusan Perijinan yakni melakukan sosialisasi dengan mendatangi pemilik kendaraan untuk mengurus semua izin kendaraan baik itu kendaraan yg dipergunakan untuk pelayanan masyarakat (angkutan sewa) maupun angkutan barang. Selain itu, strategi yang dilakukan adalah strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan dan strategi kontrol. Strategi yang diterapkan merupakan suatu bentuk dari tujuan utama dalam pelayanan publik, yakni bersih: inovatif, solutif, kompeten, organisir, transparan dan amanah.

Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur telah mengambil langkah proaktif dengan melakukan sosialisasi langsung kepada pemilik kendaraan. Ini adalah tindakan yang penting dalam meningkatkan kesadaran pemilik kendaraan akan pentingnya memiliki semua izin yang diperlukan. Dengan mendatangi langsung pemilik kendaraan, Dinas Perhubungan dapat memberikan informasi yang lebih akurat dan membantu memfasilitasi proses perijinan.

Strategi yang diterapkan, yang dikenal sebagai strategi inti (bersih), strategi konsekuensi (inovatif, solutif), strategi pelanggan (kompeten, organisir), dan strategi kontrol (transparan, amanah), mencerminkan komitmen Dinas Perhubungan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan menjadikan prinsip-prinsip seperti inovasi, solusi yang efektif, kompetensi dalam pelayanan, organisasi yang efisien, transparansi, dan integritas sebagai landasan strategis, Dinas Perhubungan berusaha untuk menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan publik yang lebih baik.

Strategi yang diimplementasikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur merupakan upaya yang kokoh untuk memenuhi tujuan utama dalam pelayanan publik, yaitu menyediakan pelayanan yang bersih



dari praktik-praktik korupsi, nepotisme, atau kolusi. Menyediakan pelayanan yang inovatif dengan mendorong penggunaan teknologi dan metode baru untuk meningkatkan efisiensi dan memberikan layanan yang lebih baik. Menyediakan pelayanan yang solutif dengan menyediakan solusi konkret untuk masalah-masalah yang dihadapi masyarakat. Menyediakan pelayanan yang kompeten untuk memastikan bahwa pegawai publik memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Menyediakan pelayanan yang organisir dengan menyelenggarakan layanan publik dengan baik, termasuk manajemen waktu, alokasi sumber daya, dan perencanaan yang baik. Menyediakan pelayanan yang transparan dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses kepada masyarakat, serta menyediakan pelayanan yang amanah dengan menunjukkan integritas dan keandalan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan publik. Melalui pendekatan yang holistik ini, diharapkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pengurusan perijinan kendaraan di wilayah tersebut dapat terus ditingkatkan, memberikan manfaat bagi masyarakat dan mendukung efisiensi dalam sektor transportasi.

2. Bahwa untuk meningkatkan kualitas terhadap prosedur peningkatan Perijinan di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur, dilakukan dengan melakukan *swiping* dengan melibatkan pihak kepolisian dalam hal ini polantas untuk memeriksa kelengkapan izin kendaraan umum dan kendaraan barang untuk mencegah terjadinya ketidak taatan pelaku usaha dalam mengurus izin. Prosedur peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dibarangi dengan tindakan Revitalisasi, restrukturisasi, dan deregulasi di bidang pelayanan publik, Peningkatan profesionalisme pejabat pelayan publik, Korporatisasi unit pelayanan publik, Pengembangan dan pemanfaatan *Electronic-Government (E-Government)* bagi instansi pelayanan publik, Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan Pemberian penghargaan dan sanksi kepada unit pelayanan masyarakat.

Langkah-langkah yang melibatkan swiping oleh pihak kepolisian (Polantas) untuk memeriksa kelengkapan izin kendaraan umum dan barang adalah langkah tindakan konkret yang bertujuan mencegah ketidakpatuhan pelaku usaha dalam mengurus izin. Ini merupakan langkah proaktif untuk memastikan bahwa kendaraan yang beroperasi mematuhi peraturan, yang akan berkontribusi pada keamanan dan kualitas layanan transportasi.

Selain itu, tindakan revitalisasi, restrukturisasi, dan deregulasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses perijinan. Hal ini mencakup penyederhanaan prosedur, penghilangan regulasi yang berlebihan, dan pengembangan unit pelayanan publik yang lebih efisien melalui korporatisasi.

Peningkatan profesionalisme pejabat pelayan publik, pengembangan Electronic-Government (*E-Government*) untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, serta pemberian penghargaan bagi unit pelayanan publik yang berkinerja baik adalah langkah-langkah yang mendukung upaya ini. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik juga memberikan elemen akuntabilitas dan responsivitas yang penting.

Secara keseluruhan, kombinasi dari langkah-langkah ini membantu menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan publik yang lebih baik, efisien, dan transparan dalam pengurusan perijinan di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur. Ini memberikan manfaat besar bagi masyarakat dan mendukung perkembangan yang berkelanjutan dalam sektor transportasi.

3. Adapun faktor penghambat dan pendorong dalam Pengurusan Perijinan di wilayah Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur dikarenakan kurangnya sumber daya pegawai, kurangnya sarana dan prasarana, sehingga dalam melakukan pengujian berkala mengundang dinas perhubungan provinsi untuk melakukan pengujian berkala. Hambatan yang di hadapi masih kurangnya sinergitas antara pemerintah daerah sebagai pejabat yang berwenang untuk memberikan anggaran khusus untuk pemenuhan

sumber daya manusia dan memperbaiki sarana dan prasarana yang masih kurang memadai untuk pelayanan masyarakat.

Kurangnya sumber daya manusia dan sarana prasarana yang memadai merupakan hambatan utama dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pengurusan perijinan di Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur. Keterbatasan ini mempengaruhi kemampuan Dinas untuk memberikan pelayanan yang efisien dan responsif kepada masyarakat. Ketergantungan pada Dinas Perhubungan provinsi untuk melakukan pengujian berkala menunjukkan kurangnya otonomi dalam pengelolaan perijinan di tingkat kabupaten. Hal ini dapat memperlambat proses perijinan dan menghambat kemandirian Dinas Perhubungan kabupaten.

Selain itu, kurangnya sinergitas antara pemerintah daerah sebagai pejabat yang berwenang untuk memberikan anggaran khusus untuk pemenuhan sumber daya manusia dan perbaikan sarana prasarana adalah faktor penghambat lainnya. Sinergitas yang lemah antara berbagai instansi pemerintah menghambat upaya perbaikan dalam pelayanan publik.

Sedangkan untuk faktor pendukung Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan perijinan adalah respons yang tepat terhadap tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik dan efisien dalam sektor transportasi. Dengan berfokus pada teknologi informasi, kepatuhan regulasi, penegakan hukum, kepuasan pemohon, dan kerjasama antarinstansi, Dinas Perhubungan berpotensi untuk mencapai tujuan efektifitas dan kepuasan pemangku kepentingan dalam pengurusan perijinan. Ini akan mendukung perkembangan sektor transportasi yang lebih aman, efisien, dan berkelanjutan di Kabupaten Seram Bagian Timur.

## **B. Saran**

1. Pembentukan sistem pelayanan aparatur saat ini harus menjadi acuan prioritas yang bagaimanapun pelayanan aparatur akan menentukan mati-hidupnya aktivitas publik, karena harus melalui perizinan dan kebijakan

yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, dengan itu diperlukan suatu kebijakan secara khusus terkait prosedur perizinan angkutan sewa dalam pelayanan publik yang harus dibuat oleh pemerintah pusat, untuk memberikan acuan landasan bagi pemerintah daerah dalam menjalankan kebijakan demikian.

2. Dalam pelayanan publik mayoritas permasalahannya terletak pada sumber daya manusia, maka dengan itu diperlukan upaya peningkatan kapasitas oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Seram Bagian Timur kepada para petugas pelayanan perizinan angkutan sewa dengan pelatihan-pelatihan yang mendukung dan mampu menjawab harapan masyarakat di masa sekarang dan di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif Budiman dan PH. Quars Van Ufford. 1998. *Krisis Tersembunyi Dalam Pembangunan Birokrasi Dalam Negera Berkembang*. Jakarta: Gramedia.
- Bintoro T. 1997. *Manajemen Pembangunan*. Jakarta: Haji Masagung.
- Dadang Juliantara. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Deddy Mulyadi. 2016. *Studi Kebijakan Dan Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. Cetakan Ke-2. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, Dkk. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan public*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- Edwin A Locke. 1997. *Esensi Kepemimpinan*. Jakarta: Mitra Utama.
- Fandy T. 1997. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Frans Magis Suseno. 2001. *Etika Jawa, Sebuah Analisis Filsafat Tentang Kebijakan Hidup Jawa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- George Frederickson. 1987. *Administrasi Negara Baru*. Jakarta: LP3ES.
- H. A. Moenir. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Harbani Pasolong, 2022, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Harbani Pasolong. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: Alfabeta.
- J. Salusu. 1996. *Pengambilan Keputusan Strateljik: Untuk Organisasi Publik dan Nonprofit*. Jakarta: Grasindo.
- Joseph C. Rost. 2004. *Kepemimpinan*. Terjemahan Triantoro Safaria. Jakarta: Graha Ilmu.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2010. *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Cetakan Ke-1. Bandung: Nuansa.
- K.bertens. 2005. *Etika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kamaruddin Sellang. 2009. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Kartini Kartono. 1994. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lexy J Moleng, 2007, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Tarsito.
- Lijan Poltak Sinamba. Dkk. 2019, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- M. Agus Santoso. 2014. *Hukum Moral dan Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum*. Cetakan Ke-2. Jakarta: Kencana.

- Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, 2020, *Pelayanan Publik*, Medan: Yayasan Kita Menulis.
- M. Mas'ud Said, 2007, *Birokrasi Dinegara Birokratis*, Malang: UMM Press.
- M. Masiud Said, *Menggagas Innovative Bureaucracy Dalam Pemerintahan Indonesia*, Vol. 12 No. 1, Januari-Juni 2009.
- M. Mas'ud Said, Trend Global Peningkatan Pelayanan Publik: *E-Government* Dan Masalahnya Bagi Negara Sedang Berkembang, *Aspirasi*, Vol. XVII, No. 1, Juli 2007.
- M. Mas'ud Said, 2007, *Kepemimpinan: Pengembangan organisasi, team building dan perilaku inovatif*, Malang: UIN-Maliki Press.
- M. Mas'ud Said, Kajian Model Internalisasi Ideologi Kebangsaan Di Daerah Perbatasan, *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol. 1, No.1, 2013.
- Marnawati, dkk, Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur, *Prediksi*, Vol. 21, No. 1.
- Martin M. Broadwell. 1999. *Supervisor Dan Masalahnya*. Terjemahan S. Binol. Jakarta: Gunung Agung.
- Mckenna, Eugene dan Nic Beech. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Muhammad, 2018, *Birokrasi, (Kajian Konsep, Teori menuju Good Governance)*, Aceh: Unimal Press.
- Moenir HAS. 2001. *Managemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Muh. Hasrul. Penataan Hubungan Kelembagaan Antara Pemerintah Provinsi dengan Pemerintah Kabupaten/Kota, *Jurnal Perspektif*, Vol. 22, No. 1, 2017.
- Muhammad Agus Yusof Dan Rusman Ghazali. 2004. Otonomi Daerah, Partisipasi Dan Good Governance, *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, LABSOSPOL FISIP UNHAS.
- Muhammad Syahril, M. Mas'ud Said, dan Agus Zainal Abidin, Implementasi Gaya Kepemimpinan Demokratis Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik: Studi Pada Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat, *Jurnal Respon Publik*, Vol. 17, No. 8, 2023.
- Muniman, M. Mas'ud Said dan Retno Wulan Sekarsari, Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, *Jurnal Respon*, Vol. 16, No. 10, 2022.

- Muhammad Amin Wattimena, Implementasi Good Corporate Governance, Good Governance dan Kepemimpinan Situasional Terhadap Kinerja Pegawai, *Public Policy*, Vol. 1, No. 2, 2020.
- Nicholas Henry. 1998. *Administrasi Negara: dan Masalah-Masalah Kenegaraan*, Jakarta: Rajawali Press.
- Peter Salim dan Yeni Salim. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Modern English Press.
- Philipus Ngorang. 2020. *Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar*. Depok: Rajawali Pers.
- Rulam Ahmadi, 2014, *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Rulam Ahmadi, Mengintegrasikan Layanan Pendidikan Nonformal Dan Pendidikan Formal Untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di Sekolah, *Dedikasi: Jurnal, Ilmu Sosial, Hukum, Budaya*, Vol. 22, No.1, 2015.
- S.P Siagian. 1996. *Patalogi Birokrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sahya Anggara, 2012, *Ilmu Administrasi Negara*, Bandung: Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan masa depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan pemerintahan yang baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bnadung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2019. *Reformasi Adminstrasi, Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan” (Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siagian dan Sondang, P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sirojuddin, Dkk. 2012. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang: Setara Press.
- Sumarjono, Subarkah dan Suparno, Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan Secara Online Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Upaya Meningkatkan Investasi di Kabupaten Kudus. *Jurnal Suara Keadilan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus*. Vol. 19, No. 1, 2018.
- Wahjosumidjo. 1992. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Widodo dan Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedai Publishing.
- Windasai, Mohammad Mas’ud Said, dan Hayat, Peran Pemerintah Daerah Dalam Pemberdayaan Masyarakat Nelayan: Studi Kasus Kepulauan Masalembu Kabupaten Sumenep, *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 2, No. 3, Agustus 2021.

<https://media.neliti.com/media/publications/136849-ID-studi-pengembangan-kemampuan-sumber-daya.pdf>. Diakses pada tanggal 31 januari 2023 pukul 11.42 WIB.

Dinas Perhubungan Kabupaten Seram Bagian Timur. Diakses Pada Tanggal 14 Juli 2023 Pukul 06.12. Dari: perhubungan <https://dishub.serambagianimurkab.go.id/profil-dinas/>

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Seram Bagian Timur Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Izin Angkutan Sewa Tidak Dalam Trayek Pada Daerah Kabupaten Seram Bagian Timur.

Peraturan Daerah Seram Bagian Timur Nomor 06 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Trayek.