

Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

**EFEKTIVITAS *E-GOVERNMENT* PADA PELAYANAN IZIN TRAYEK  
ANGKUTAN ANTAR KOTA DALAM PROVINSI (AKDP) *ONLINE* DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)  
PROVINSI JAWA BARAT**

Kuswara<sup>1</sup>

Agus Subagyo<sup>2</sup>

Danny Permana<sup>3</sup>

**1,2,3) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani**

*kuswara989@gmail.com*

**Abstrak**

Pencapaian tujuan merupakan suatu proses dari suatu proses prizinan dan hasilpun dapat berupa produk, jasa maupun informasi. Produk yang memiliki wujud dapat bersifat fisik yaitu berupa surat izin, dan produk yang tidak berwujud dapat berupa jasa. Hasil dari pelayanan izin trayek AKDP online di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat berupa produk dan jasa yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat.

Penelitian dalam tesis ini berjudul “Efektivitas *E-Government* Pada Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat” diangkat karena masih ditemukannya indikasi-indikasi belum efektivnya pelaksanaan *e-government* pada pelayanan izin trayek angkutan antar kota dalam provinsi secara *online* pada DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori mengenai efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan (Nani, Rowa, dan Martini, 2021) dengan indikator yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Metode penelitian yang digunakan ialah

Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data diantaranya wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan informan utama ialah Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat, Pengurus Koperasi Jasa Transportasi Pengusaha Pengemudi Angkutan Darat (KPPAD), dan Pemohon dari Perusahaan Transportasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa proses DPMPTSP Provinsi Jawa Barat memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui produk yang dihasilkan dari Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat berjalan cukup efektif hal ini ditandai dengan tanggapan beberapa masyarakat bahwa merasa puas dengan hasil yang telah diterimanya. Upaya integrasi dari Pelayanan Izin Trayek AKDP Online di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan cukup efektif, dilihat dari pengembangan aparatur dan penggunaan aplikasi Simpatik dilakukan dengan baik dan penuh tanggungjawab sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan, walaupun ada yang perlu diperbaiki seperti seperti proses sosialisasi yang dirasa kurang efektif apabila dilakukan melalui brosur saja.

DPMPTSP telah menyediakan fasilitas untuk mempermudah dalam proses pelayanan perizinan salah satunya izin trayek AKDP secara online sehingga pemohon dapat dengan mudah daftar melalui fasilitas online dan melihat syarat perizinan yang akan dilakukan tanpa harus pergi ke Dinas, walaupun fasilitas fisik dari dari Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan belum berjalan dengan efektif dikarenakan sarana dan prasarana yang belum maksimal seperti jumlah komputer dan internet penunjang dan tenaga ahli IT masih belum maksimal.

**Kata Kunci:** *Efektivitas, Pelayanan Online, Izin Trayek.*

Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

### ***Abstract***

*Achieving goals is a process of a licensing process and the results can be in the form of products, services or information. Products that have a form can be physical, namely in the form of a permit, and intangible products can be in the form of services. The results of the online AKDP route permit service at the DPMPTSP of West Java Province are in the form of products and services provided by the DPMPTSP of West Java Province to the public.*

*The research in this thesis entitled "Effectiveness of E-Government in Online Inter-City Transportation Route Permit Services within the Province (AKDP) at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of West Java Province" was raised because there were still indications of ineffective implementation of e-government in online inter-city transportation route permit services within the province at the DPMPTSP of West Java Province.*

*The theory used in this study is the theory of effectiveness put forward by Duncan (Nani, Rowa, and Martini, 2021) with indicators including goal achievement, integration, and adaptation. The research method used is a qualitative approach with data collection methods including interviews, observations, and documentation, with the main informants being the Apparatus of the West Java Province Investment and One-Stop Integrated Service Office, the Management of the Land Transportation Driver Entrepreneurs Transportation Service Cooperative (KPPAD), and Applicants from Transportation Companies. Based on the results of this study, it was found that the West Java Province DPMPTSP process provides satisfaction to the community through products produced from the Online Intercity Transportation Route Permit Service in the West Java Province Investment and One-Stop Integrated Service Office runs quite effectively, this is indicated by the responses of several people who are satisfied with the results they have received. Integration efforts from the Online AKDP Route Permit Service at the West Java Province DPMPTSP can be said to be quite effective, seen from the development of the apparatus and the use of the Simpatik application carried out well and responsibly in accordance with the planned objectives, although there are things that need to be improved such as the socialization process which is considered less effective if done through brochures only.*

Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

*DPMPTSP has provided facilities to facilitate the licensing service process, one of which is the online AKDP route permit so that applicants can easily register through online facilities and see the licensing requirements that will be carried out without having to go to the Office, although the physical facilities of the Online Intercity Transportation Route Permit Service in the West Java Province Investment and One-Stop Integrated Service Office can be said to have not been running effectively due to facilities and infrastructure that are not yet optimal, such as the number of computers and supporting internet and IT experts are still not optimal.*

**Keywords:** *Effectiveness, Online Services, Route Permits.*

## **PENDAHULUAN**

Pemerintah merupakan suatu organisasi yang memiliki kewenangan mengatur kepentingan suatu Bangsa dan Negara. Pemerintah dibentuk untuk melaksanakan suatu aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Tujuan yang ingin dicapai oleh suatu instansi pemerintahan merupakan peningkatan pelayanan yang berkualitas keamanan, kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan, menyebutkan bahwa terdapat 5 (lima) fungsi Pemerintahan yang harus dilaksanakan yaitu fungsi-fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan. Fungsi pelayanan sebagai salah satu fungsi pemerintahan merupakan suatu perintah/ketentuan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah mulai dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, hingga pemerintah desa. Pelayanan yang dimaksud dapat berupa pelayanan administratif publik maupun pelayanan teknis.

Maka dapat dikatakan bahwa pemerintah merupakan instansi yang mempunyai peran sebagai pelaksana fungsi pemerintahan. Pemerintah berperan aktif dalam melakukan pengelolaan terhadap pelayanan publik dan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak warga negaranya. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah merupakan Bidang Transportasi Umum.

Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

Transportasi umum merupakan suatu alat dalam bentuk benda bergerak yang digunakan oleh masyarakat sebagai penunjang melakukan aktivitas yang berhubungan dengan jarak. Transportasi umum yang mengacu pada perpindahan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan dalam ruang lalu lintas jalan raya. Transportasi perkotaan itu sendiri sangat dibutuhkan masyarakat. Baik bagi masyarakat yang tinggal di perkotaan dan pedesaan. Angkutan perkotaan juga menjadi sarana transportasi bagi masyarakat kecil dan menengah untuk menjalankan aktivitas sehari-hari sesuai dengan tanggung jawab dan fungsinya dalam masyarakat. Pembangunan dan pengembangan sarana dan prasarana baik transportasi darat, laut, dan udara termasuk angkutan perkotaan perlu untuk ditata dan dikembangkan secara menyeluruh mengingat transportasi tersebut merupakan alat transportasi yang sangat mempengaruhi kebutuhan khalayak dan penting bagi seluruh masyarakat. Sehingga dalam memenuhi dan melayani peningkatan kegiatan keseharian tersebut, masyarakat membutuhkan sistem transportasi yang aman, lancar, tertib dan ekonomis. Angkutan Kota merupakan salah satu sistem transportasi yang mampu menunjang aktivitas keseharian masyarakat tersebut

Terdapat banyak jenis transportasi umum seperti bus besar maupun bus kecil, kereta api, taxi, angkutan kota, dan lain-lain. Transportasi memiliki peran yang penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi disuatu daerah. Transportasi sangat diperlukan dilihat dari semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan umum bagi kegiatan orang dan meningkatnya perkembangan penduduk dan pengembangan pemukiman yang semakin luas. Bahwasannya alat transportasi sangat penting dalam masyarakat. Transportasi menjadi salah satu faktor yang menentukan perkembangan suatu ekonomi di masyarakat.

Era globalisasi merupakan sebuah masa yang mengharuskan terjadinya suatu perubahan di pemerintahan melalui sebuah interaksi yang baik antara pemerintah dan masyarakat secara efektif. Peranan pemerintah dalam menghadapi era globalisasi sangatlah

Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

penting, sehingga pemerintah perlu memperbaiki sitem yang ada guna mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat dilihat pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan secara berkualitas kepada masyarakat akan memberikan nilai tambah bagi peningkatan kinerja pemerintah.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan ialah metode kualitatif. Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penyusunan laporan penelitian ini adalah menggunakan wawancara, observasi lapangan dengan pendekatan deskriptif. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, peneliti dapat menjelaskan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau yaitu tanpa membuat perbandingan. Berupa menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, di mana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam dengan analisis deskriptif, asumsi, dan teori.

Dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument*, yaitu peneliti itu sendiri. Untuk dapat menjadi instrumen, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksikan situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.

## **KERANGKA PEMIKIRAN**

Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat menggunakan website <http://dpmptsp.jabarprov.go.id/> sebagai media komunikasi dan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik (SIMPATIK) sebagai sarana penyedia

Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

layanan secara *online*. Aplikasi SIMPATIK dapat diakses melalui <http://bppt.jabarprov.go.id/sicantik/backoffice/login> Sistem Pelayanan yang diberikan secara *online* oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat berupa layanan perizinan dan non perizinan. Layanan perizinan merupakan suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP kepada masyarakat secara *online* berupa pembuatan surat izin sampai dengan penerbitan surat izin tersebut.

DPMPTSP Provinsi Jawa Barat memberikan pelayanan yang bersifat perizinan sebanyak 131 perizinan. Sedangkan layanan non perizinan merupakan suatu layanan yang sifatnya hanya memberikan rekomendasi. Pemberian rekomendasi ini bertujuan menentukan pertanggung jawaban secara administratif bagi pelaksanaan sebuah kebijakan seperti rekomendasi seperti rekomendasi izin usaha perusahaan angkutan laut dan lain sebagainya.

Pelayanan secara *online* DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ini merujuk kepada perubahan kewenangan perizinan berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Adanya pelayanan secara *online* ini memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat karena terhubung dengan sistem satu pintu di Kabupaten/Kota. Hadirnya layanan pendaftaran perizinan *online* juga sebagai salah satu langkah untuk mewujudkan perizinan paralel lintas kabupaten/kota, provinsi dan pusat. Aktifnya layanan pendaftaran perizinan *online* ini juga sebagai tindak lanjut DPMPTSP Jawa Barat dalam menyikapi perubahan kewajiban pelayanan perizinan. Hadirnya layanan *online* diharapkan dapat meningkatkan arus investasi yang semakin tinggi masuk ke Jawa Barat. Hadirnya layanan ini ditopang oleh kemudahan yang didapatkan oleh masyarakat serta mempersingkat waktu pengurusan izin. Disamping itu, pelayanan *online* ini juga mengurangi kemungkinan adanya pungutan liar dalam mengurus perizinan.

Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

**PEMBAHASAN****Efektivitas *E-government* Pada Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat**

Pencapaian tujuan merupakan suatu proses dari suatu proses perizinan dan hasilpun dapat berupa produk, jasa maupun informasi. Produk yang memiliki wujud dapat bersifat fisik yaitu berupa surat izin, dan produk yang tidak berwujud dapat berupa jasa. Hasil dari pelayanan izin trayek AKDP online di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat berupa produk dan jasa yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat.

Produk merupakan hasil yang diterima dari kegiatan penginputan data yang kemudian diolah sesuai dengan ketentuan yang ada dan akhirnya menghasilkan sebuah produk yang dapat berupa bentuk fisik dan non fisik. Salah satu produk berupa fisik yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat adalah berupa penerbitan dokumen surat perizinan. surat izin yang terbit nantinya akan dipergunakan oleh pengusaha salah satunya perusahaan angkutan sebagai alat yang legal untuk melakukan aktivitasnya sebagai pengusaha angkutan. Penerimaan surat izin oleh pengusaha angkutan merupakan suatu kepuasan, meskipun tidak sedikit izin yang diterbitkan melewati batas yang telah ditetapkan. Keabsahan dari surat izinpun menjadi salah satu kepuasan pengusaha. Apabila surat terjamin keabsahannya, maka penerima surat izin akan merasa lebih aman dan nyaman terhadap hak dalam melakukan kegiatan yang telah direncanakan.

Pentingnya surat izin trayek dalam melakukan kegiatan yang berhubungan dengan angkutan umum dikarenakan tanpa izin trayek maka pengusaha angkutan tidak dapat melakukan aktivitasnya. Sedangkan dengan adanya izin trayek maka angkutan umum bekerja sesuai dengan jalur pada izin dan tidak dapat mencari penumpang di luar jalur trayek. DPMPTSP akan memberikan notifikasi melalui SMS untuk memberitahukan bahwa



Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

pelayanan perizinan yang di urus telah selesai prosesnya. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang maskimal kepada masyarakat dengan cara jemput bola. Selain itu masyarakatpun dapat mnengakses aplikasi untuk melihat sudah sejauh mana perizinan yang dilakukan. Masyarakat tidak perlu ke dinas untuk mencari persyaratan perizinan yang akan dilakukan. Cukup dengan mengases aplikasi melalui <http://dpmpstsp.jabarprov.go.id> kemudian pilih layanan online disitu tersedia informasi mengenai jenis perizinan dan persyaratannya.

DPMPTSP dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan cara menerbitkan surat izin sesuai dengan ketentuan yang berlaku, masyarakat dapat memantau melalui gadget atau mengakses melalui komputer pada layanan online. Pimpinan pun menjadi penentu berhasilnya suatu kegiatan seperti memberikan contoh kepada bawahan, memberikan dorongan semangat agar terus melakukan pekerjaan dengan maksimal mungkin.

Memberi kepuasan kepada masyarakat atau pemohon merupakan sebuah tanda bahwa sasaran yang diinginkan telah tecapai dengan baik. Dengan cara itulah DPMPTSP Provinsi Jawa Barat memberikan kepuasa kepada masyarakat. Berdasarkan uraian di atas, Cara DPMPTSP Provinsi Jawa Barat memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui produk yang dihasilkan dari Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat berjalan cukup efektif hal ini ditandai dengan tanggapan beberapa masyarakat bahwa merasa puas dengan hasil yang telah diterimanya

Pelayanan jasa merupakan suatu aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang berupa pelayanan tidak berwujud. Jasa memiliki arti sebagai suatu kegiatan yang memiliki manfaat yang kemudian ditawarkan kepada orang lain. Pelayanan jasa dilakukan secara profesional dengan mengedepankan kepuasan masyarakat, pelayanan jasa

Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

dalam hal ini yaitu aparaturnya DPMPTSP yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan melakukan perizinan salah satunya izin trayek AKDP.

Pelayanan publik memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, sehingga untuk mencapai kepuasan tersebut aparaturnya dituntut untuk melakukan pelayanan dengan maksimal dan profesional. Pelayanan jasa yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat adalah memberikan pelayanan perizinan sedangkan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat yaitu informasi pelayanan perizinan dan kebutuhan untuk mendapatkan izin.

Proses pencapaian tujuan dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP Online di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat belum dikatakan efektif. Meskipun DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam memberikan motivasi kepada aparaturnya sudah baik namun pada tingkat pendidikan aparaturnya DPMPTSP Provinsi Jawa Barat yang memiliki latar belakang pendidikan ahli IT masih sedikit sehingga perlu adanya pengembangan aparaturnya karena diperlukannya aparaturnya yang ahli di bidang IT yang akan melakukan pengolahan data dan pengembangan sistem pelayanan perizinan secara online. Kurangnya tenaga ahli di bidang IT akan menghambat perkembangan suatu sistem tersebut.

### **Integrasi Organisasi**

Upaya integrasi dalam melakukan pelayanan izin trayek AKDP online di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat memerlukan perencanaan yang baik, salah satunya perencanaan dalam memberikan suatu informasi pelayanan perizinan salah satunya izin trayek AKDP online kepada masyarakat, selain itu di butuhkan pengambilan keputusan secara akurat pada saat memberikan informasi. Instansi pemerintahan yang baik dilihat dari kemampuan dalam berkomunikasi antara DPMPTSP dengan masyarakat (Badan Hukum).

Upaya integrasi pada pelayanan izin trayek AKDP online di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat berhubungan pula dengan proses sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP

Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

Provinsi Jawa Barat dapat melalui website, brosur, media cetak, radio dan sosialisasi ke dinas yang memiliki keterkaitan dengan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Dinas yang berkaitan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat diantaranya: Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Barat, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa barat, Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Jawa Barat, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat, Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Jawa Barat, Dinas Perkebunan Provinsi Jawa Barat, Dinas PUPR Provinsi Jawa Barat, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dan lain sebagainya.

Pemanfaatan teknologi dalam sebuah instansi pemerintahan merupakan suatu usaha yang dilakuakn untuk memperbaiki sistem pelayanan kepada masyarakat. Dengan penggunaan teknologi kita dapat mencari sebuah informasi, mendapatkan gagasan baru dan saling memberikan informasi agar penggunaan teknologi dalam pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahanpun dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Teknologi Informasi (IT) yang digunakan sebagai alat komunikasi merupakan suatu alat yang dipergunakan sebagai penunjang pemerintah untuk melakukan komunikasi dengan masyarakat dengan lebih mudah. Komunikasi adalah suatu kegiatan penyampaian sebuah informasi dari satu orang ke orang lain. Penggunaan IT sudah seharusnya dapat dengan mudah dipergunakan oleh masyarakat sehingga masyarakat berkeinginan untuk menggunakannya karena nyaman dan dapat dengan mudah berkomunikasi dengan instansi pemerintahan yang diinginkan.

### **Adaptasi Terhadap Lingkungan**

Penggunaan Teknologi Informasi (IT) merupakan suatu upaya yang dilakukan sebagai pendukung pemenuhan fasilitas untuk mempercepat pemrosesan data yang masuk, yang kemudian data tersebut diolah kembali menjadi sebuah sumber informasi bagi dinas

Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

maupun bagi pemohon. Pengaplikasian *E-government* dalam melaksanakan suatu kegiatan pemerintahan merupakan wujud pengembangan kapasitas guna mewujudkan pemerintahan yang lebih baik dan memberikan manfaat serta pembangunan. Penggunaan IT dalam aktivitas pemerintahan merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik salah satunya dibidang perizinan. Adanya penggunaan IT dalam proses perizinan memberikan bantuan untuk proses penginputan data pemohon.

Perkembangan IT dimasa ini semakin maju dan pesat dimana dengan kemajuan teknologi ini semua dinas menggunakan fasilitas guna penunjang pelayanan. DPMPTSP Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu dinas yang ada di Provinsi Jawa barat yang menggunakan fasilitas IT untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan kepada publik. DPMPTSP memberikan sebuah fasilitas yang berhubungan dengan IT yaitu penggunaan Aplikasi SIMPATIK untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan perizinan, memperoleh informasi mengenai perizinan, syarat dan ketentuan perizinan serta masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai status prizinan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pada pencapaian tujuan, terlihat dari produk berupa fisik yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat adalah berupa penerbitan dokumen surat perizinan. Pelayanan jasa dilakukan secara profesional dengan mengedepankan kepuasan masyarakat, pelayanan jasa dalam hal ini yaitu aparaturnya DPMPTSP yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan melakukan perizinan salah satunya izin trayek AKDP. Surat izin yang terbit nantinya akan dipergunakan oleh pengusaha salah satunya perusahaan angkutan sebagai alat yang legal untuk melakukan aktivitasnya

Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

sebagai pengusaha angkutan. Penerimaan surat izin oleh pengusaha angkutan merupakan suatu kepuasan, meskipun tidak sedikit izin yang diterbitkan melewati batas yang telah ditetapkan. Keabsahan dari surat izinpun menjadi salah satu kepuasan pengusaha. Proses DPMPTSP Provinsi Jawa Barat memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui produk yang dihasilkan dari Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat berjalan cukup efektif hal ini ditandai dengan tanggapan beberapa masyarakat bahwa merasa puas dengan hasil yang telah diterimanya. Untuk mempertahankannya, maka aparaturnya DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara maksimal dan menangani permasalahan yang ada dengan sebaik mungkin dengan melaksanakan fungsinya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan santun, ramah, cepat dan efektif. Namun dalam hal biaya administrasi diserahkan kepada lembaga yang termasuk kedalam perizinan yang dilakukan seperti izin trayek AKDP dimana dalam perizinannya terdapat biaya administrasi berupa biaya retribusi.

- 2) Dalam integrasi organisasi, upaya integrasi dari Pelayanan Izin Trayek AKDP Online di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan cukup efektif, dilihat dari pengembangan aparaturnya, DPMPTSP sudah cukup baik dalam mengembangkan aparaturnya. Namun ada yang perlu diperbaiki seperti seperti proses sosialisasi yang dirasa kurang efektif apabila dilakukan melalui brosur saja. Sehingga perlu menggunakan media lain yang dapat dilihat oleh semua kalangan. Perbaikan yang berkaitan dengan upaya integrasi perlu dilakukan guna menciptakan efektivitas dalam pemberian pelayanan izin secara online salah satunya izin trayek AKDP online. Dilihat dari pemberian informasi dan pengambilan keputusan secara akurat pada saat memberikan informasi, dimana instansi pemerintahan yang baik dilihat dari

Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

kemampuan dalam berkomunikasi antara DPMPTSP dengan masyarakat. Selain itu, upaya integrasi pada pelayanan izin trayek AKDP online di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat berhubungan pula dengan proses sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dapat melalui website, brosur, media cetak, radio dan sosialisasi ke dinas yang memiliki keterkaitan dengan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Efektivitas pelayanan izin trayek AKDP online melalui Aplikasi Simpatik berjalan dengan efektif saat dalam proses pelaksanaannya dilakukan dengan baik dan penuh tanggungjawab sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan.

- 3) Dalam adaptasi terhadap lingkungan, DPMPTSP telah menyediakan fasilitas untuk mempermudah dalam proses pelayanan perizinan salah satunya izin trayek AKDP secara online sehingga pemohon dapat dengan mudah daftar melalui fasilitas online. Pemohon dapat melihat syarat perizinan yang akan dilakukan tanpa harus pergi ke Dinas. DPMPTSP memberikan sebuah fasilitas yang berhubungan dengan IT yaitu penggunaan Aplikasi SIMPATIK untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan perizinan, memperoleh informasi mengenai perizinan, syarat dan ketentuan perizinan serta masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai status perizinan dan diakses melalui <http://dpmptsp.jabarprov.go.id/>. Namun fasilitas fisik dari dari Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan belum berjalan dengan efektif. Hal ini dilihat dari masih banyak faktor yang masih terhambat seperti sarana dan prasarana yang belum maksimal seperti jumlah komputer dan internet penunjang dan tenaga ahli IT masih belum maksimal sehingga dapat menghambat proses input data dan pelayanan secara online. Selain itu SDM yang ada di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat perlu di manajemen dengan baik agar adanya *balance* antara kebutuhan dan tuntutan di DPMPTSP

Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

Provinsi Jawa Barat. Keseimbangan dalam sebuah organisasi merupakan kunci keberhasilan dalam mewujudkan produktivitas dari aparatur itu sendiri.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bagou, Usan. (2017). *Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Penerbitan Izin Trayek Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) di Dinas Perhubungan, Pariwisata, Komunikasi, dan Informatika Provinsi Gorontalo*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, Vol 4, No (1)
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chidir, Ali. (1999). *Badan Hukum*. Bandung: Alumni.
- Claude. (1994). *Intergrasi Ketahanan Sosial*. Jakarta: Erlangga
- Evans, James R., William M. Lindsay. (2002). *The Management and Control of Quality, 5th ed*. South-Western: Ohio
- Gibson, Ivncevich, Donnelly. (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur*. Jakarta: Aksara
- Handyaningrat, Soewarno. (1996). *Azas-azas Organisasi Manajemen*. Jakarta: Mas Agung
- Hardini., Eka Pratiwi., Br Lubis. (2022). *Efektivitas Pengurusan Izin Angkutan Kota Dalam Trayek di Dinas Perhubungan Kota Tebing Tinggi*. Jurnal Ilmiah Sosial dan Politik, Vol 2, No (1), hlm 1-11
- Hariyono, Dipo Wahjoeono., Wahyu Prawesthi. (2015). *Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Umum di Surabaya*. Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik, Vol 2, No (2)
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Konsep & Aplikasi e-Business*. Yogyakarta: Andi offset.
- Jeong. (2007). *E-commerce merupakan layanan online yang tersedia di Internet*.

Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir, HAS. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukkarammah. (2016). *Efektivitas Pelayanan di kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare (SINTAP) (Studi Kasus: Pemberian Izin Trayek Angkutan Kota)*. Skripsi
- Nani, FL., dkk. (2021). *Efektivitas Sistem Akuntabilitas Kinerja nstansi Pemerintah di Kabupaten Sumba Timur*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa, Vol 6, No (11), hl, 102-111
- Ndraha, Taliziduhu. (1997). *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurwigati. (2010). *Peran Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan dan Mewujudkan Fungsi Izin sebagai Alat Pengendali Bagi Kegiatan Masyarakat yang Membahayakan Lingkungan*. Jurnal Media Hukum, Vol 17, No (1)
- Pamudji. (1994). *Profesional Aparatur Negara Dalam Rangka pelayanan Publik*. Jakarta: Widyapraja
- Paskal, Ferdian., Ramadhan. (2016). *Efektivitas Layanan Perizinan Online Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya*. Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara 10:1
- Prins, WF., R Kosim Adisapoetra. (1983). *Pengantar Ilmu Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Pudyatmoko, Y Sri. (2009). *Pengantar Hukum Pajak*. Yogyakarta: Grasindo.



Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

- Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Restiawasi. (2020). *Efektivitas Informasi Pelayanan Melalui Website www.bbtjabar.com dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publikasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat*. Skripsi
- Rianto, Budi, Tri Lestari. (2012). *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Rifqi, Emil., Turtiantoro., Sulistyowati. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Izin Trayek Angkutan Umum (Studi Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara)*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Universitas Diponegoro
- Rowley, J. (2006). *An Analysis of The E-Service Literature: Towards A Research Agenda*. Internet Research, hal: 339-59
- Salam, Darma Setyawan. (2007). *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Salim, HS. (2008). *Pengantar Huku Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika
- Sari, DN., dkk. (2018). *Analisis Efektivitas dan Efisiensi Pelaksanaan Anggaran Belanja*. Jurnal Kinerja, Vol 15, No (1), hlm 38-43
- Sartika, D. (2019). *Analisis Efektivitas Pendapatan Retribusi Daerah dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Palembang*. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Siagian, Sondang. P. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta.

Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

Siswoyo, M Pujo. (2008). *Kebijakan dan Tantangan Pelayanan Angkutan Umum*.

Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan, Vol 10, No (2)

Steers, M. Richard. (1985). *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.

Sutanta, Edhy. (2003). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sutedi, Adrian. (2010). *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika: Jakarta.

Sutedi, Adrian. (2017). *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta: Sinar Grafika

Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia

Zahnd, Markus. (2006). *Perancangan Kota Secara Terpadu*. Yogyakarta: Kanisius.

#### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Umum

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan

Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Peraturan Menteri Perhubungan nomor 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek

Received : 20 jan 2025

Accepted : 20 jan 2025

Published : 10 feb 2025

---

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang  
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan  
Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum

Peraturan Gubernur Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian  
Tugas Unit, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 3 Tahun 2011 Tentang  
Penyelenggaraan Perhubungan