

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Manajemen Pelayanan Publik**

Menurut Johan & Hasan Manajmen jika diartikan dalam bentuk bahasa asing dapat disebut dalam kata *manage* yaitu mengatur, membina, mengelola, dan menerapkan. Manajmen dapat diartikan sebagai disiplin ilmu yang tugasnya tidak lepas dari memperoleh keyakinan terhadap predikat dimensi teoritik dan metodologi yang harus di uji kebenarannya serta dibuktikan sesuai dengan fakta, data secara objektif. Dalam menjalankan tugasnya manajer sering menjalan berbagai Fungsi manajmen sebagai bagian dari pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. (Badrudin 2020:1)

##### **2.1.1. Konsep Manajemen Pelayanan**

Dalam pengertiannya manajemen dapat diartikan sebagai sebuah seni dan ilmu suatu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan SDM supaya tercapainya sasaran yang telah ditetapkan dan direncanakan. Gibson, Donelly dan Ivancevich mengartikan manajmen sebagai kegiatan yang sedang dilakukan terhadap perorangan maupun kelompok dalam mengkoordinasikan bermacam kegiatan untuk mencapa hasil yang telah ditetapkan.

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan kegiatan-kegiatan pelayanan untuk terselenggaranya tujuan pelayanan yang optimal (Mukarom 2015:80).

### **2.1.2. Analisis kebijakan Manajemen Pelayanan**

Indonesia terdapat beberapa kelemahan dalam manajemen pelayanan dan perizinan yaitu :

1. Sistem yang telah dibuat masih belum sepenuhnya menghubungkan secara langsung prestasi kerja yang dilakukan oleh aparat terhadap karier yang telah didapatkan, sehingga pegawai yang kurang memiliki prestasi kerja bisa naik pangkat, sebaliknya yang memiliki prestasi kerja bagus dan memberikan pelayanan kepada masyarakat justru lambat untuk menaikkan karirnya.
2. Sistem yang ada sudah mampu mengatasi masalah-masalah yang bersifat teknis manajerial, namun masih kurang dalam memperbaiki masalah dalam bentuk berbentuk strategis kebijakan. Dalam mengurus surat perizinan lebih dari satu perizinan walaupun tempatnya satu atap tetapi prosedur, jumlah kelengkapan dan biaya yang diberikan masih tetap sama.
3. Masalah yang sering terjadi biasanya sistem manajemen tersebut masih belum disosialisasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui prosedur dan tata cara dalam pendaftaran pelayanan yang harus diikuti. Hal tersebut mengakibatkan partisipasi masyarakat juga sangat rendah.

### **2.1.3. Kebijakan Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam tercapainya pelayanan yang prima. Hal tersebut tidak lepas dari kebijakan-kebijakan yang telah dibuat yaitu sebagai berikut :

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 90/MENPAN/ 1989 menerangkan tentang penyederhanaan pelayanan publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 1/1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum. Yang mengatur tentang tatalaksana pelayanan, azas pelayanan, biaya pelayanan, serta penyelesaian persoalan dan sengketa.
3. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 yang membahas tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 tentang transportasi dan angkutan pelayanan.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 yang isinya menyangkut tentang penanganan pengaduan masyarakat. (Mukarom 2015:93)

### **2.1.4. Proses Tahapan Manajemen**

Proses merupakan suatu bentuk metode yang telah tersusun secara sistematis dalam melaksanakan suatu tugas dan fungsinya. Adapun fungsi yang ada dalam manajemen menurut George R Terry dapat berupa perencanaan

(*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), Menggerakkan (*Actuating*), dan pengawasan (*Controlling*). Oleh sebab itu manajemen sebagai ilmu sangat penting untuk dikembangkan supaya memperoleh keberhasilan dan kebenarannya (Wijayanto 2012:9).

Fungsi manajemen yang terakhir adalah pengawasan (*Controlling*), yang biasa disebut juga pengendalian yang bertugas mengadakan pemantauan dan melakukan pengoreksian sehingga tujuan yang telah terencana dapat berjalan dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada saat organisasi berjalan menuju sasaran yang telah ditetapkan, manajer harus mengawasi kegiatannya supaya tidak terjadi penyimpangan dari perencanaan, pengorganisasian yang telah ditetapkan sebelumnya.

## **2.2. Pengawasan**

Dalam kamus bahasa Indonesia Pengawasan jika dilihat dari pemecahan katanya berasal dari kata “awas” dari awalan “an” dan diakhiri “an” yang memiliki arti penjagaan dan penilikan. Dapat diartikan pengawasan adalah suatu tindakan yang bertujuan untuk mencegah apabila terjadi penyalahgunaan tugas pemerintahan, sebagai landasan diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945. Dasar ini menjadi harga mati yang melambangkan eksistensi Negara Republik Indonesia (Murharani 2014:1) Pengawasan juga bisa diartikan sebagai suatu proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan yang sedang berjalan. Dalam pelaksanaannya pengawasan memiliki peran yang sangat penting, karena suatu

kegiatan yang berjalan dengan baik tergantung oleh pengawasan yang baik begitu sebaliknya sehingga tujuan yang dicapai dapat memuaskan.

Menurut Manullang dalam buku (Murharani 2014:3). Pengertian pengawasan yaitu suatu kegiatan dalam menetapkan kegiatan terhadap pelaksanaan yang telah ditetapkan, melakukan penilaian, dan melaksanakan pengoreksian dengan maksud agar penerapan pekerjaan yang dilakukan berjalan dengan lancar.

Menurut Dale dalam buku (Mukharom 2015:156), berpendapat bahwa untuk melakukan pengawasan tidak harus dilakukan secara langsung dan bersamaan serta langsung melaporkan dari hasil pengawasannya, tetapi juga memiliki arti memperbaiki dan membenahi pekerjaan yang salah sehingga kegiatan yang telah direncanakan dapat terlaksana dengan baik.

Siagian mengemukakan pendapatnya bahwa pengawasan merupakan kegiatan memantau dari pelaksana keseluruhan kegiatan organisasi untuk menghasilkan kegiatan yang telah dilakukan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **2.2.1. Indikator Pengawasan**

Menurut Robert dan Gilbert Jr (Wijayanto 2012:220) mengemukakan empat indikator pengawasan pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. Menetapkan Standar (*Standars*) yaitu menetapkan tolak ukur atau batasan terhadap apa yang harus dilakukan sebagai patokan dalam pengambilan keputusan.

2. Pengukuran (*Measurement*) merupakan proses yang berulang-ulang dan kontinu dalam bentuk pengamatan, laporan, pengujian dan sampel.
3. Membandingkan (*Compare*) yaitu melakukan perbandingan hasil yang telah didapat dengan target atau standar yang telah ditentukan sebelumnya, yang hasilnya lebih baik, kurang baik, atau sama dengan standar.
4. Melakukan Tindakan (*Action*) merupakan tindakan yang dilakukan untuk melakukan perbaikan terhadap pelaksanaan penyimpangan yang terjadi.

### **2.2.2. Maksud Dan Tujuan Pengawasan**

Dalam melaksanakan pelaksanaan suatu pekerjaan yang diberikan oleh pemerintah secara terencana, dibutuhkan pengawasan karena dengan adanya pengawasan tujuan yang telah tersusun dapat terlaksana dengan baik dan dapat mengikuti protokol yang telah dibuat oleh pemerintah. Pengawasan sangat penting dalam terlaksananya suatu pekerjaan dan tugas pemerintahan sehingga pengawasan memiliki tujuan yaitu :

1. Mengetahui jalanya pekerjaan, apakah sesuai dengan protokol yang telah di tentukan sebelumnya atau tidak
2. Membenahi kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai dan mengadakan pencegahan supaya kesalahan yang sama tidak terulang kembali atau timbul kesalahan yang lainnya.
3. Memahami penerapan pekerjaan sesuai dengan kegiatan yang sudah tersusun dan terencana sebelumnya.

### **2.2.3. Bentuk Pelaksanaan Pengawasan**

Sehubungan dengan adanya proses pengorganisasian pengawasan yang harus memiliki adanya bentuk dari kepemimpinan yang mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, maka dari itu pengawasan dapat di klasifikasikan berdasarkan berbagai hal yaitu :

1. Pengawasan langsung, adalah pengawasan yang kegiatannya diterapkan oleh pimpinan dan pengawas terhadap kegiatan yang telah dibuat dengan melakukan proses mengamati, meneliti, memeriksa, dan meneliti secara langsung dari tempat pekerjaan serta menerima bentuk dari laporan-laporan secara langsung oleh pelaksana organisasi tersebut.
2. Pengawasan tidak langsung, pengawasan ini dilakukan dalam bentuk laporan yang diberikan oleh pelaksana dalam bentuk lisan maupun tulisan, dari hasil pendapat masyarakat.
3. Pengawasan internal, dalam melakukan pengawasan ini dilakukan oleh aparatur yang bekerja di dalam instansi terkait. Pengawasan ini biasanya dilaksanakan oleh instansi itu sendiri yang secara langsung biasa dilakukan secara rutin.
4. Pengawasan eksternal, pengawasan ini biasanya disebut dengan pengawasan dari luar merupakan pengawasan yang dilaksanakan oleh aparatur diluar instansi terkait. Maksud dari luar adalah pihak instansi yang melakukan pengawasna terhadap kegiatan yang sedang berjalan tetapi bukan dari pihak organisasi yang melakukan pengawasan. Dalam

melakukan kinerjanya pengawasan ini bersifat profesional atau tidak memihak. (Andri Ferianto 2015:64)

#### **2.2.4. Proses Tahapan Pengawasan**

Dalam proses pelaksanaan pengawasan memiliki arti yang penting agar terselenggaranya suatu pelayanan publik. Pengawasan yang dilakukan pemerintah merupakan perwujudan dari pelaksanaan proses administrasi oleh pemerintah terhadap masyarakat, dan tidak lepas dari peningkatan efektifitas dan efisiensi terhadap pencapaian sasaran dan penerapan amanah pelayanan publik. Terdapat tiga tipe dalam pelaksanaan pengawasan yaitu :

1. *Preliminary Control,*

Pengawasan ini merupakan pengawasan pendahuluan sebelum proses kegiatan perencanaan dilakukan, Karena kegiatan yang akan dilaksanakan oleh pemerintah, unit layanan teknis layanan umum juga bisa di pahami apakah dalam pelaksanaan pelayanan pemerintah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau malah mempersulitnya. Jadi pengawasan dilakukan sebelum masalah tersebut terjadi.

2. *Interim Control,*

Pengawasan ini bertujuan apakah pelaksanaan yang dilakukan sama dengan standar yang telah ditetapkan serta mencukupi keinginan pelanggan atau tidak. Dalam kegiatan memberikan pelayanan tersebut dilakukan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Pengawasan ini juga dapat diarahkan kepada pelaksanaan

anggaran atas layanan masyarakat atau juga waktu berlalunya peraturan sebelum di tetapkan.

### 3. *Post Control*

Selain mengetahui pelayanan terhadap masyarakat berjalan sesuai dengan perencanaan awal, *post control* juga berfungsi sebagai tempat untuk mengevaluasi terhadap sasaran yang direncanakan. Dalam pengawasan ini dilakukan untuk memperbaiki, mempertahankan, dan juga meningkatkan kualitas layanan masyarakat.

#### **2.2.5. Pelayanan Publik**

Menurut Supriyatna pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan sekarang, karena dilihat dari perkembangan teknologi yang semakin maju mendorong pelayanan yang prima dan di dampingi nilai ekonomi dan manajemen yang pasti. Dalam melakukan pelayanan umum berdasarkan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) mengemukakan bahwa semua bentuk dari pelaksanaan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah pusat, daerah, serta dikawasan BUMN yang dibuat dalam bentuk barang maupun jasa, baik itu untuk memenuhi Kebutuhan masyarakat maupun terhadap pelaksanaan ketetapan peraturan yang lebih tinggi (Anggara 2012:567).

#### **2.2.6. Pengawasan Pelayanan Publik**

Dalam melakukan pengawasan pengorganisasian yang melibatkan adanya bentuk kepemimpinan yang mampu melaksanakan pekerjaan serta dapat

memberikan pertanggung jawaban terhadap pekerjaannya dengan baik, maka ada beberapa cabang macam pengawasan yaitu :

### 1. Pengawasan Melekat

Dalam Pengawasan melekat ini yang dilaksanakan oleh aparat terhadap suatu instansi itu sendiri yang dilakukan oleh pihak atasan langsung terhadap bawahannya supaya pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya dilakukan sesuai dengan rencana awal.

### 2. Pengawasan luar

Pengawasan luar, pengawasan ini biasanya dilakukan oleh instansi dari luar organisasi yang terkait, dilakukan secara profesional serta tidak memihak terhadap pengawasan yang dilakukannya.

### 3. Pengawasan Masyarakat

Pengawasan ini dilakukan oleh masyarakat, bentuk dari pengawasan dalam bentuk laporan ataupun pengaduan terhadap ketidaksesuaian dan kelemahan terhadap pelaksanaan pelayanan umum. (Mukharom 2015:87)

Selain pengertian pengawasan yang dibuat di atas, pengawasan dapat dibagi berdasarkan tujuannya. Maka dari itu ada pengawasan preventif dan pengawasan represif. Pengawasan Preventif adalah kegiatan yang dilaksanakan sebelum kegiatan dilaksanakan. Tujuan dari pengawasan preventif adalah supaya tidak terjadi penyimpangan saat mempersiapkan rencana yang akan dilaksanakan. Pengawasan Represif dapat diartikan pelaksanaan yang dilaksanakan ketika suatu

kegiatan sudah berjalan atau sudah selesai dilaksanakan dengan melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang nantinya apakah ada kecocokan atau tidak beres terhadap aktivitasnya dan akan di carikan solusi atas permasalahan tersebut.

### **2.3. Faktor-Faktor Penghambat Pengawasan**

Hambatan dapat diartikan sebagai suatu permasalahan atau halangan yang terjadi didalam. Menurut Mukti Fajar dan Yulianto Achmad (2015) terdapat berbagai faktor penghambat terutama dalam proses pengawasan yaitu sebagai berikut :

#### **1. Faktor Anggaran**

Anggaran daerah atau dikenal dengan APBD diartikan sebagai rencana uang tahunan oleh pemerintah daerah yang kegiatannya dibahas dan disetujui oleh DPRD penetapannya dilakukan oleh peraturan daerah. Salah satu fungsi dari anggaran pendapatan belanja daerah adalah fungsi pengawasan yang memiliki pengertian bahwa dana daerah menjadi patokan dalam menilai bagaimana penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah sejalan dengan ketetapan yang telah ditentukan atau sebaliknya. (Hanif Nurcholis, Enceng 2015:4.10)

#### **2. Faktor Sarana Dan Prasarana**

Dalam faktor ini diartikan sebagai suatu bentuk pelaksanaan untuk mengamati, mengukur, memeriksa, membandingkan dan juga melakukan penilaian dari keseluruhan jalanya suatu kegiatan dalam manajemen untuk

menghindari berbagai penyimpangan, dan juga penyalahgunaan yang seharusnya sudah ditetapkan dalam peraturan.

### 3. Faktor Kebijakan Pemerintah Daerah

Semangkin banyak masalah yang dihadapi maka akan semangkin banyak pula peraturan daerah yang diperlukan untuk memecahkannya. Supaya dapat tersusun secara efektif dalam memecahkan masalah, maka diperlukan kegiatan penelitian yang konkrit tujuannya untuk menganalisa dari akar masalah dan selanjutnya akan dibentuk dan disusun dalam bentuk naskah, dari naskah akademik ini selajutnya akan disusun rencana peraturan daerah.

Ada peraturan-peraturan daerah yang melahirkan sebuah kebijakan yang nyatanya tidak efektif dalam memecahkan masalah yang dihadapinya. Hal tersebut bisa disebabkan karena timbulnya peraturan daerah itu tidak diawali oleh naskah akademik yang susunanya berdasarkan dari hasil penelitian dan pengkajian yang sangat rinci terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi.

### 4. Faktor Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaanya faktor ini sangat berpengaruh besar dalam proses pengawasan yaitu Sumber daya manusia, yang didalamnya terdapat pihak-pihak yang terkait dalam proses Pengawasan (Dadang Suwanda 2017:17). Rekrutmen karyawan yang handal sangat mempengaruhi proses berjalanya suatu organisasi dengan baik, dengan mendapatkan calon karyawan proses manajemen dapat berjalan dengan lancar terutama dalam proses pengawasan, karena dalam proses pengawasan bertanggung jawab atas semua kegiatan yang telah ditetapkan

didalam perusahaan maupun instansi pemerintahan, apakah proses kegiatannya oleh sebab itu memiliki tenaga kerja yang ahli dibidangnya sangat berpengaruh besar terhadap terselenggaranya proses kegiatan secara efektif.

#### **2.4. Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalulintas Dan Angkutan Jalan**

Dalam Undang-Undang yang di maksud Pasal 1 UU Nomor 22 tahun 2009 :

1. Lalu Lintas merupakan gerak kendaraan dan orang di ruang lintas jalan.
2. Angkutan merupakan perpindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lainya dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

Pembinaan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan :

1. Penetapan sasaran dan arah kebijakan pengembangan sistem lalu lintas angkutan jalan.
2. Penetapan norma, standar, pedoman, kriteria, dan prosedur penyelenggaraan yang berlaku.
3. Penetapan kopensasi pejabat yang melakukan fungsi dibidang lalulintas dan angkutan jalan.
4. Pemberian bimbingan, pelatihan, sertifikasi, pemberian izin, dan bantuan teknis kepada pemerintah profinsi dan kabupaten/kota.
5. Pengawasan terhadap norma, standar, pedoman, krireria dan prosedur yang di lakukan oleh pemerintah daerah.

#### **2.4.1. Uji Kelayakan Kendaraan Umum**

Dalam memberikan kualitas pelayanan, keamanan dan kenyamanan dalam transportasi umum diperlukan pengujian berkala yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan. Keberhasilan pada keamanan transportasi umum dititik beratkan pada kelayakan uji berkala dan tidak lepas dari pengawasan oleh Dinas Perhubungan dan Pengusaha Angkutan.

Disebutkan Undang-Undang No 22 tahun 2009 tentang lalulintas dan angkutan jalan, yang diperdalam dalam peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 133 Tahun 2015 yang isinya tentang pengujian berkala kendaraan bermotor menerangkan bahwa uji berkala perpanjangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat 2 huruf c di lakukan 6 (enam) bulan setelah uji berkala pertama dan selanjutnya akan dilakukan setiap 6 (enam) bulan berikutnya. Dalam melakukan pemeriksaan teknis kendaraan bermotor dilakukan tanpa menggunakan alat uji.

#### **2.4.2. Angkutan Umum**

Kendaraan yang digunakan untuk memindahkan barang maupun orang dari tempat awal berpindah ke tempat lainya merupakan tugas dari angkutan maupun transportasi. Tujuan dari angkutan tersebut yaitu untuk membantu orang atau juga kelompok orang untuk menjangkau berbagai tempat yang dituju, atau juga mengirim barang dari tempat awal ke tempat yang dituju. Dalam melakukan pengangkutan tersebutbisa diterapkan menggunakan peralatan angkutan dalam bentuk angkutan bantuan hewan maupun, mesin.dapat diartikan angkutan mumum merupakan layanan penumpang oleh sistem perjalanan kelompok yang

tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum. Angkutan umum dapat berupa angkutan trayek (Bus, Mini Bus, Bus Trans) taxi, bus karyawan, bus pariwisata, angkutan di air dan angkutan di udara.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Batam tentang lalu lintas angkutan jalan dan jaringan transportasi jalan dan peremajaan, penambahan dan penghapusan kendaraan bermotor melalui Dinas Perhubungan Kota Batam dijelaskan angkutan merupakan kendaraan yang diberikan oleh pemerintah untuk digunakan oleh masyarakat dengan dipungut biaya.

1. Setiap angkutan kendaraan yang tidak layak jalan harus di remajakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
2. Setiap peremajaan penggantian dan pengalihan kepemilikan angkutan kendaraan umum harus di setujui oleh walikota atau juga pejabat yang ditunjuk.
3. Peremajaan di lakukan atas :
  - a. permintaan pemilik kendaraan
  - b. pembatasan usia pakai kendaraan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah daerah.
4. Untuk mendapat persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 dan pasal 50 harus mengajukan permohonan tertulis kepada walikota atau pejabat yang di tunjuk.
5. Tata cara dan persyaratan untuk mendapatkan persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 di tetapkan oleh pemerintah (Pasal 54 Nomor 9 Tahun 2001).

## 2.5. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian ini dilakukan oleh Muhamad Robi Depala Dengan Judul “Analisis Pengawasan Pengujian Kelaikan Oplet Di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru”. Penelitian ini mengacu pada sumber data yang digunakan, pengamatan yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru masih meloloskan transportasi umum dalam pengujian layak jalan dan pengujian berkala dalam pengujian teknis, karena jika mengikuti prosedur sesuai Undang-Undang yang berlaku Masalah yang terjadi ketika melakukan pengujian transportasi umum adalah kekurangan fasilitas yang cukup untuk melakukan pengujian transportasi, serta kurangnya kesadaran pemilik oplet dalam melakukan pengujian.(Depala 2020:81)
2. Pengawasan yang dilakukan oleh Venencensius Dimas T dan Ida Hayu, penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan pengawasan di Dinas Perhubungan Kota Semarang, dengan judul "Pengawasan Dinas Perhubungan Terhadap Kelayakan Jalan Kendaraan Bermotor Di Kota Semarang" dalam pelaksanaan pengawasan tersebut diawali dari standar, pengukuran, perbandingan, dan melakukan pengoreksian. Pengawasan Kelayakan uji angkutan umum dari peningkatan kendaraan wajib uji KIR dapat dilaksanakan dengan baik. saat melakukan penelitian dilapangan peneliti langsung melihat jumlah angkutan yang melakukan pengujian dalam

setiap tahunnya dilihat dalam data yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang. (Hayu 2021)

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Kiki Yunita Sari , Linayati Lestari 2019) dengan judul penelitian "Analisis Fungsi Pengawasan Uji Berkala Oleh Dinas Perhubungan Kota Batam Terhadap Angkutan Kota". hasil penelitian menunjukkan terlalu banyaknya transportasi umum yang tidak memenuhi standar, hal ini melihatkan kurangnya pelaksanaan pengawasan terhadap pelaksanaan penertiban transportasi umum, dalam penelitian ini masih banyak pelanggaran, serta lemahnya pengawasan penertiban transportasi umum.
4. Penelitian ini dilakukan oleh (Arben 2020) dengan judul “Kewajiban Uji Berkala Kendaraan Bus di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar” .Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa pelaksanaan kewajiban uji berkala angkutan jalan di Kabupaten Kampar belum dapat terlaksana dengan baik, karena hali ini masi banyak ditemukan kendaraan bus umum yang tidak melakukan ujii persyaratan layak jalan di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar. hambatan pelaksanaan kewajiban uji berkala kendaraan bus tersebut terhambat oleh faktor geografis, ekonomi, dan faktor sumberdaya manusia.
5. Penelitian ini di lakukan oleh “(Dedi Epriadi, Karol Teovani Lodan 2019)“  
Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik, Volume 5 No. 1 Juni 2019, pISSN : 2460-6162 eISSN : 2527-6476. Dengan judul penelitian "Analisis Gaya Kepemimpinan di Organisasi Pemerintah Daerah" (Studi

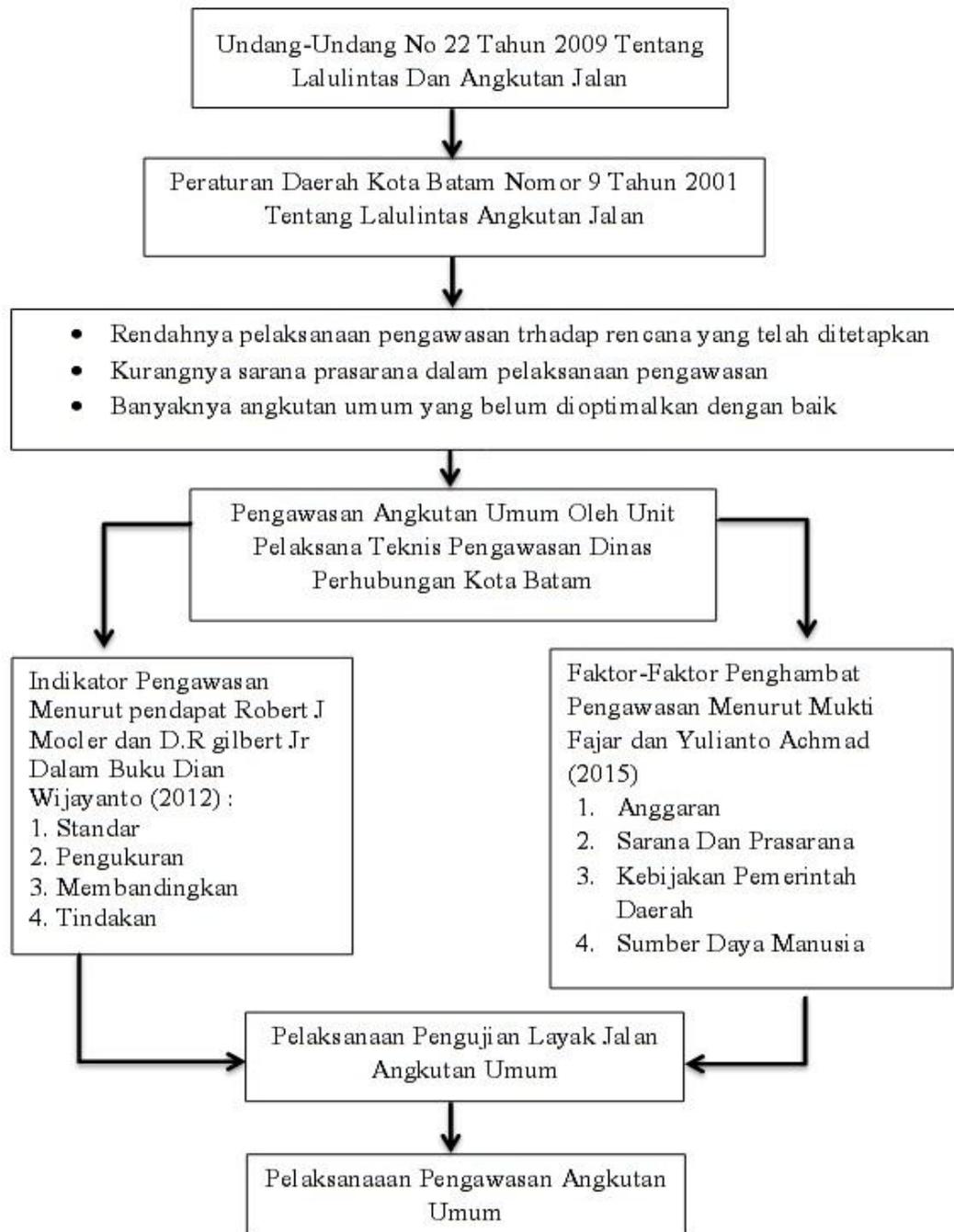
Kasus Kabupaten Merangin). Hasil penelitian Ini menunjukkan Bahwa kepemimpinan yang dilakukan oleh kepala pimpinan sekretariat daerah kabupaten maringin belum optimal terhadap kualitas kinerja karyawan. masalah ini dapat dilihat dari pekerjaan karyawan yang dibantu oleh atasan, pujian dan kritik, atasan terhadap mengarahkan bawahnya untuk menyiapkan tugas, saerta pujian dan komentar atasan kepada bawahan. Hambatan yang dialami yaitu lemahnya kesadaran dan kedisiplinan dalam pekerjaan serta lemahnya kualitas kemampuan atasan dalam mememanajemen SDM.

6. Penelitian ini yang dilakukan oleh Vencencsius Dimas T, Ida Hayu. Jurnal Administrasi Publik yang berjudul "Pengawasan Dinas Perhubungan Terhadap Kelayakan Jalan Kendaraan Bermotor Di Kota Semarang". Menjelaskan bahwa peningkatan kendaraan yang wajib uji dapat diketahui bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan berjalan dengan baik. dilakukan perbandingan dengan langsung melihat berapa jumlah kendaraan yang telah melakukan uji kelayakan setiap tahunnya dari data yang didapat dari Dinas Perhubungan. (Vencencsius Dimas T 2021)
7. Penelitian oleh Muharam Firdaus, Denny Hernawan, Ginung Pratidina, yang berjudul "Pengaruh Pengawasan Dinas Llaaj Terhadap Kedisiplinan Pengemudi Angkutan Umum Di Kota Bogor". Dimuat dalam jurnal governansi ISSN 2442-3971 Volume 2 Nomor 1, Oktober 2015. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa disiplin pengemudi angkuran umum di Kota Bogor pada umumnya dalam pengujian layak jalan mendapatkan

interpretasi cukup dari jawaban responden, tapi hal ini belum sepenuhnya optimal karena banyak pengemudi angkutan umum yang masih sembarangan dalam menurunkan penumpang bukan pada tempatnya. (Muharam Firdaus, Denny Hernawan 2015)

Penelitian ini yang dilakukan oleh Amin Rais Harahap yang berjudul "Pengawasan Dinas Perhubungan terhadap Perizinan Angkutan Kota dalam Trayek Di Kota Medan". Dalam *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* ISSN 2622-3740, Vol 2, No.2, Desember 2019. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Medan dalam pengawasan angkutan Kota dalam trayek masih adanya personel yang kurang memahami apa yang menjadi tugasnya dilapangan untuk mengawasi angkutan kota, kurangnya partisipasi masyarakat menjadi faktor lemahnya pengawasan karena tidak adanya masukan kepada Dinas Perhubungan sehingga dinas tidak bisa melakukan evaluasi secara baik (Harahap 2019).

## 2.6. Kerangka Pemikiran



**Gambar 2. 1** Kerangka Barfikir

