

**PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN TRAYEK
ANGKUTAN KOTA DALAM PROVINSI (AKDP)
PADA DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI SUMATERA SELATAN**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Progam Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Galih Irfansyah Burhanudin

(061730600441)

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2019/2020**

**PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN TRAYEK
ANGKUTAN KOTA DALAM PROVINSI (AKDP)
PADA DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI SUMATERA SELATAN**



**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

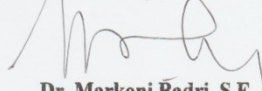
Oleh:

GALIH IRFANSYAH BURHANUDIN NPM 061730600441

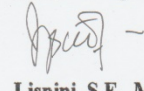
Menyetujui,

Palembang, Oktober 2020

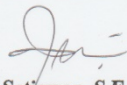
Pembimbing I,


**Dr. Markoni Badri, S.E., M.B.A.
NIP 196103251989031001**

Pembimbing II,


**Lisnini, S.E., M.Si
NIP 195904211989102001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**


**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JalanSrijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Galih Irfansyah Burhanudin
NIM : 061730600441
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis /Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Prosedur Pelayanan Perizinan Angkutan Kota Dalam
Provinsi (AKDP) pada Dinas Perhubungan Provinsi
Sumatera Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan saya plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juni 2020
Yang membuat pernyataan,



Galih Irfansyah Burhanudin
NPM 061730600441

LEMBAR PENGESAHAN


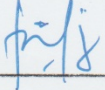

Nama : Galih Irfansyah Burhanudin
NPM : 061730600441
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis / DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Prosedur Pelayanan Perizinan Trayek Angkutan
Kota Dalam Provinsi (AKDP) Pada Dinas
Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari :

Tanggal :

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr.A. Jalaludin Savuti,SE.,M.Hum.Res.M</u> Ketua		<u>14-10-2020</u>
2.	<u>Fetty Maretha, SE., M.M</u> Anggota		<u>14-10-2020</u>
3.	<u>Ummasvroh, SE., M.Ed. M</u> Anggota		<u>14-10-2020</u>

MOTTO DAN PerSeMBAhAN

- **Lakukanlah setiap langkah dengan hati ayng baik agar bisa mendapatkan hasil yang terbaik....**

Kupersembahkan Kepada:

- **Orang Tuaku Tercinta dan Kedua Adikku Tersayang**
- **Almamater**

ABSTRAK

Laporan Akhir ini berjudul Prosedur Pelayanan Perizinan Trayek Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) Pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan. Laporan ini bertujuan untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Perizinan Trayek Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) Pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan. Pada penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data digunakan oleh penulis adalah riset lapangan, wawancara dan riset kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berjalannya pelaksanaan prosedur pelayanan perizinan trayek Angkutan Kota Dalam Provinsi pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditentukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan

Kata Kunci: Prosedur, Pelayanan Perizinan

ABSTRACT

This final report is entitled Procedures for Licensing Services for City Within Province Transportation Routes (AKDP) at the Transportation Service of South Sumatra Province. This report aims to find out the Procedure for Licensing Services for City Within Provincial Transportation Routes (AKDP) at the Transportation Agency of South Sumatra Province. In this study the authors used primary data and secondary data. The data analysis technique used by the author is a qualitative research method. The data collection methods used by the authors are field research, interviews and library research. The results of this study indicate that the implementation of the licensing service procedures for the City Within the Province of Transportation in the Province of South Sumatra is in accordance with the Standard Operating Procedures (SOP) determined by the Transportation Agency of South Sumatra Province.

Keywords: Procedure, Licensing Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhannahu Wa Ta'ala, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul **"Prosedur Pelayanan Perizinan Trayek Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan"**.

Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini untuk mengetahui Bagaimana Prosedur Pelayanan Perizinan Trayek Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang diterapkan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan serta untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis program studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan baik dari penyajian maupun pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan Ilmu yang dimiliki penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, September 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nyalah, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan masukan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan dan pengarahan, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa , M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, SE.,MM., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., MM., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Markoni Badri, SE., MBA, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan maupun bimbingan dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
6. Ibu Lisnini, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan maupun bimbingan dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
7. Bapak Drs. Nelson Firdaus, MM, selaku Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan
8. Kedua orang tua serta kedua adikku tercinta yang sampai dengan hari ini telah memberikan dukungan yang besar dan senantiasa selalu membantu dan mendoakan penulis untuk menulis Laporan Akhir ini
9. Teman- teman Kelas 6NA

Palembang, September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Motto dan Pembahasan	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Ucapan Terima Kasih	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
Bab I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metodeologi Penelitian	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	7
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	7
1.5.4 Analisa Data	8
1.6. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUTSTAKA	
2.1 Pengertian Pelayanan	11
2.2. Prosedur	11
2.2.1 Pengertian Prosedur	11
2.2.2 Karakterisistik Prosedur	12
2.2.3 Maanfaat Prosedur	13

2.3 Pelayanan Publik	13
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	13
2.3.2 Hakikat Pelayanan Publiik	14
2.3.3 Standar Pelayanan Publik	14
2.3.4 Prinsip Pelayanan Publik	15
2.3.5 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	17
2.4 Pengertian Trayek	17
2.5 Pengertian Angkutan Kota Dalam Provinsi	18
2.6 Pengertian Retribusi Daerah	18

Bab III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan.....	19
3.2 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan.....	21
3.3 Struktur Organisasi	21
3.4 Prosedur Pelayanan	30

Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	32
4.2 Pembahasan	36

Bab V KESIMPULAN DAN SARAN	40
----------------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan	22
--	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Armada yang Diberi Penyelenggaraan	4
--	----------