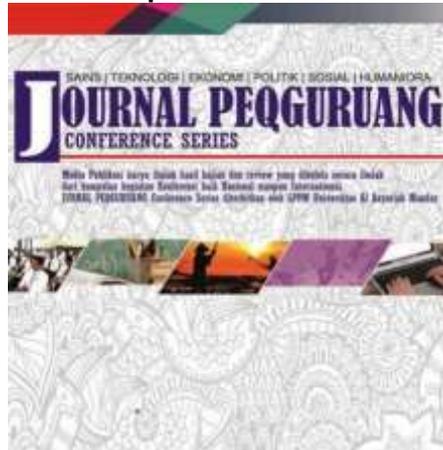


Graphical abstract



PERAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MOBIL ANGKUTAN UMUM DI KABUPATEN MAMASA

¹Semuel, ¹Abdul Khalik, ¹Hamdan.

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Al Asyariah Mandar

*Corresponding author

Semuelcoy@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the role of the Mamasa District Transportation Service in improving the quality of public transportation services and to find out what are the obstacles in public transportation services. This research is a qualitative research with a descriptive approach which aims to determine the role of the Department of Transportation in improving the quality of public transportation services in Mamasa Regency. Sources of data in this study are key informants and additional informants. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation techniques. The data analysis technique used is qualitative data analysis, which describes and interprets the data obtained in the field from key informants. The results of the analysis show that the Mamasa Regency Transportation Service has a role as a regulator, namely formulating or making policies such as preparing public transportation fares and other existing policies, as a facilitator in the field of public transportation services such as construction services. As a coach so that drivers can understand the rules while using the vehicle. As a supervisor or controller, namely supervision and supervision of feedback. namely the obstacles in public transportation services, the increase in private transportation, the comfort level of public transport users has not been maximized, and the lack of employees of the public transportation agency.

Keywords: Role, Department of Transportation, Quality, Service, Public Transportation

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui peran Dinas Perhubungan Kabupaten Mamasa dalam meningkatkan kualitas pelayanan Angkutan Umum dan untuk Mengetahui apa hambatan dalam pelayanan Angkutan Umum. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui Peran Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Mobil Angkutan Umum di Kabupaten Mamasa. Sumber data dalam penelitian ini adalah informan Key dan Informan Tambahan. Pengumpulan data dilaksanakan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik Analisa data yang digunakan adalah analisa data kualitatif, yaitu menguraikan serta menginterpretasikan data yang di peroleh di lapangan dari key informan. Hasil analisis menunjukkan bahwa dinas perhubungan Kabupaten Mamasa mempunyai peran sebagai regulator yaitu perumusan atau pembuat kebijakan seperti penentuan tarif angkutan umum dan kebijakan-kebijakan lainnya sudah, Sebagai fasilitator dibidang pelayanan angkutan umum seperti pelayanan perisinan. Sebagai pembina agar pengendara dapat memahami aturan-aturan selama menggunakan kendaraan . Sebagai pengawas atau controlling yaitu pengawasan concurrent dan pengawasan umpan balik. Adapun hambatan dalam pelayanan angkutan umum yaitu meningkatnya angkutan pribadi, tingkat kenyamanan pengguna angkutan umum belum maksimal, serta kurangnya pegawai di dishub mamasa.

Kata Kunci :Peran, Dinas Perhubungan, Kualitas, Pelayanan, Angkutan Umum.

Article history

DOI: <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v4i1.2144>

Received : 04 Agust 2021 | Received in revised form : 27 Mei 2022 | Accepted : 30 Mei 2022

1. PENDAHULUAN

Dengan kemajuan teknologi transportasi menjadi sangat diperlukan bagi kehidupan masyarakat karena kuatnya mobilitas dari masyarakat setempat yang mana sarana transportasi menjadi semakin meningkat. Angkutan umum merupakan elemen yang mana dalamnya mengandung bagian-bagian penting yang menginspirasi dalam meningkatkan pembangunan (sektor promosi) serta sektor pelayanan seperti pembangunan ekonomi dan sosial. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor yang mana kondisi geografis Indonesia memiliki ribuan pulau besar dan kecil dan terdiri dari gunung-gunung dan perbukitan di seluruh Indonesia. (Adisasmita, Rahardji, 2015).

Angkutan umum merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat karena bagian dari sistem transportasi yang merupakan bagian integral dari dalam kehidupan pada umumnya. Keberadaan angkutan umum merupakan hal yang mendasar menjadi penunjang yang baik bagi pemerintah.

Jumlah kendaraan angkutan umum terus meningkat dan harus memenuhi suplay agar posokan dan permintaan angkutan umum dapat berfungsi dengan baik. Sisi lainnya menurut pengalaman angkutan umum di kawasan Mamasa, pasokan transportasi yang telah disediakan pemerintah sangat terbatas dan swasta tidak berkembang secara efisien dan efektif seperti kemudian implementasi kendala, frekuensi, dan kecepatan total waktu, biaya dan sistem informasi. (P. Ivancevich, 2016)

Kehadiran angkutan umum berarti akan ada pengurangan lalu lintas kendaraan pribadi. Hal ini memungkinkan karena angkutan umum adalah angkutan massal sehingga kita dapat membedakan lebih banyak penumpang untuk biaya transportasi sehingga semakin sedikit jumlah penumpang semakin rendah biaya tiap penumpang yang mana pelayanan angkutan umum dapat berjalan cepat, akurat, teratur dan tepat waktu, dan untuk biaya yang dapat dijangkau oleh daya beli masyarakat.

Tingkat kemajuan dan kemakmuran suatu Negara dapat diukur dari berbagai faktor salah satu cara termudah untuk mengidentifikasi Negara berkembang atau makmur adalah sistem transportasi umum menjamin kemudahan dan ketepatan waktu dan implementasi sistem. Angkutan umum nasional secara tidak langsung menjelaskan kemajuan dan kemakmuran bangsa baik atau buruk sistem transportasi umum suatu Negara mencerminkan bagaimana pemerintahannya mengendalikan Negara tersebut. (Narwoko, Dwi. 2016)

Kabupaten Mamasa angkutan umum adalah salah satu komponen penting yang masuk kategori sistem transportasi yang mana angkutan umum memiliki peranan yang sangat penting, sehingga dapat mempermudah setiap elemen masyarakat untuk menjangkau wilayah-wilayah tempat mereka berkegiatan dalam Kabupaten Mamasa. Pertambahan penduduk dan jumlahnya yang sangat meningkat dalam membeli kendaraan pribadi contohnya mobil dan motor yang mendatangkan peningkatan pertambahan kendaraan di Kabupaten Mamasa dan selain itu, pilihan transportasi yang salah dapat

menimbulkan banyak masalah dalam kelompok tertentu.

Akibatnya beberapa masyarakat mungkin tidak dapat menggunakan dan menikmati angkutan umum yang disediakan oleh pemerintah dengan baik karena transportasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sosial dan ekonomi.

Angkutan umum merupakan salah satu sarana umum yang bisa digunakan oleh penduduk di wilayah kabupaten Mamasa yang mana untuk mengangkut penumpang ke titik-titik tertentu dan sekaligus pada terfokus pada kualitas pelayanan sehingga masyarakat lebih menyukai angkutan perseorangan selaku pemuas dari mobilitas yang diperlukan oleh masyarakat.

Mobil angkutan umum menempati kedudukan yang signifikan dimana strategi untuk penggolongan kawasan dari sudut pandang lingkungan yang wajib terlihat dalam kebutuhan mobilitas semua bagian serta wilayah. Periklanan adalah alat yang sangat utama dan sangat sesuai dalam memajukan perekonomian, meningkatkan solidaritas dan integritas, dan mengadikara setiap bagian kewajiban berbangsa dan bernegara. Kendaraan berperan dalam mendukung, memfasilitasi dan mendorong pertumbuhan daerah - daerah yang memiliki potensi tetapi belum menghasilkan pemerataan pembangunan dan akibat-akibatnya. Pertanyaan saat ini adalah bagaimana memfasilitasi transportasi untuk menciptakan jasa produksi transportasi yang murah, bisa di tawar, dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak bisa di samaratakan dari segi kualitas yang mana untuk memastikan transportasi yang memadai bagi masyarakat.

Menyadari peran transportasi dalam penyelenggaraannya pada suatu sistem transportasi nasional yang terintegritas untuk menyediakan layanan transportasi yang memenuhi tingkat permintaan transportasi dan pelayanan yang terkendali, aman, terjamin, nyaman, cepat, akurat, tertib, fleksibel serta dapat dibeli oleh oknum masyarakat. Angkutan umum di jalan sesuai ciri dan keunggulan yang unik perlu di kembangkan dan dipergunakan untuk menjangkau semua daerah terpencil di benua dengan mobilitas yang tinggi dan untuk menggabungkan mode transportasi dengan mode transportasi lainnya.

Ternyata pemerintah tidak bisa menyelidiki apa yang dibutuhkan untuk mengoperasikan angkutan umum dan ada beberapa keterbatasan dari segi kualitas dan kuantitas infrastruktur jalan, jembatan, stasiun dan halte, dari segi dukungan hukum trayek dan infrastruktur angkutan umum masih kurang karena seiringnya waktu tunggu, kurangnya kendaraan, dan rendahnya kesadaran pengemudi angkutan umum sebagai penumpang yang menggunakan dan memberikan pelayanan karena tidak ada angkutan umum di daerah yang menganggap strategi dalam kehidupan berbangsa.

Fungsi pemerintah adalah menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat berupa barang dan jasa. Oleh karena itu mendapatkan pelayanan yang baik dari pelayanan publik memerlukan strategi dan langkah penyediaan agar pemerintah dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya, karna mereka perlu

meningkatkan kualitas layanan publik sektor transportasi umum dengan meningkatkan kontrol kualitas layanan (warphap, p. suwardjoko, 2012) .

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau suatu dukungan fisik bagi semua warga dan penduduk yang memerlukan barang dan jasa serta memberikan pelayanan untuk memuaskan pelanggan sesuai dengan hukum. Publik selalu menuntut pelayanan yang baik dari pejabat walaupun pelayanan tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan, ini karena layanan yang diberikan kepada publik secara tradisional rumit, lambat, dan mahal.

Publik merupakan sekumpulan orang yang berhubungan dalam suatu ruang dan terikat dengan kepentingan bersama, misalnya dalam hal transportasi, Ruang tersebut biasanya disebut ruang publik, yang yang memiliki perhatian pada prinsip keumuman, tujuan-tujuan bersama, kepentingan-kepentingan umum (Hamdan, 2019)

Penyelenggara layanan publik adalah instansi pemerintah yang terbagi menjadi unit-unit pelayanan yang langsung melayani masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan seringkali tercermin dari indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh penerima layanan berdasarkan kebutuhan dan harapan yang sebenarnya yang menyuruh ke swasta bila dianggap lebih efisien dan memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Dinas perhubungan kabupaten mamasa adalah instansi kepatuhan pemerintah kabupaten mamasa yang membidangi perhubungan yang dipimpin oleh kepala dinas dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Selain itu dinas perhubungan kabupaten mamasa bertanggung jawab menjalankan fungsi dinas perhubungan dan memberikan pelayanan kepada penyedia jasa khususnya kepada masyarakat. Jadi penulis ingin melakukan penelitian dengan mengangkat judul "peran Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas angkutan umum (studi pada dinas perhubungan kabupaten mamasa)".

2. METODE PENELITIAN

Deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk membuat perencanaan secara sistematis, faktual, dan akurat. Sugiyono (2015) Ia menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filosofi post-positivity, Digunakan oleh peneliti untuk mempelajari keadaan benda-benda alam, sebagai sarana utama primary, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Pendekatan kualitatif adalah suatu metode yang digunakan untuk meneliti objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci (Abd. Khalik, 2020).

Penelitian deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Prastowo (2012). Penelitian ini dilaksanakan di Bagian Umum dan Perlengkapan pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Mamasa dalam rentan waktu kurang lebih sekitar 2 (dua) bulan. Adapun teknik pengumpulan data yang

digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi yang mana observasi adalah suatu cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Wawancara adalah suatu proses tanya jawab lisan, dimana 2 orang atau lebih saling berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya (Sukandarrumidi, 2006). Studi pustaka adalah kumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari data tertulis seperti buku, jurnal dan laporan penelitian yang ada. Dokumentasi adalah pengumpulan data yang mengandung informasi dari objek penelitian agar dapat membantu peneliti baik dari sumber tertulis maupun sumber lisan (Abd. Khalik, 2020).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Peran Dinas Perhubungan Kabupaten Mamasa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Mobil Angkutan Umum

Indikator ini mencakup peningkatan kualitas pelayanan mobil angkutan umum yang baik dari petugas ketika ada pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan. Sikap yang baik, keramahan dan kesopanan sudah ditunjukkan oleh dinas perhubungan Kabupaten Mamasa ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan. Fakta tersebut di pertegas oleh kepala Dinas Bapak Dominadalam wawancara, beliau mengatakan bahwa:

"kami Dinas perhubungan di Kabupaten Mamasa merupakan salah satu organisasi perangkat Daerah (opd) Kabupaten Mamasa yang telah diberikan Kewajiban Pemerintah dalam Menjalin dan Memelihara Hubungan dan Kewajiban Terkait dengan peran dinas perhubungan dalam Meningkatkan kualitas layanan transportasi umum tentu dinas perhubungan Kabupaten Mamasa memiliki peran yang begitu mega sejalan dengan tugas dan fungsi dinas perhubungan itu sendiri" (wawancara, 22 Maret 2021)

Dari hasil wawancara di atas berbeda dengan apa yang di katakan kepala bidang LAAJ Kabupaten Mamasa, Mardinan S.Pd beliau mengatakan bahwa:

"Iya perumusan kebijakan yang kita lakukan di dinas perhubungan Kabupaten Mamasa, adalah kebijakan tarif angkutan umum yang perumusannya di sesuaikan dengan jarak dan kondisi jalan serta dengan ketersediaan dan harga bahan bakar yang menjadi pertimbangan" (wawancara, 22 Maret 2021)

Pernyataan di atas diperkuat oleh seorang BapakIcanag dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

"Kalau pelayanan umum yang ada di Dinas prhubungan Kabupaten Mamasa mengenai tarif tentunya ada koordinasi dari kami karena dalam melakukan penentuan mengenai tarif, itu juga harus melibatkan kami" (wawancara 23 maret 2021) .

Pernyataan di atas dipertegas oleh salah seorang pengemudi yaitu Bapak Oktovianus dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

“mengenai kebijakan tarif memang ada karena dari perumusan kebijakan tarif angkutan umum itu tentu harus melibatkan kami pengemudi angkutan umum dan terkadang ada juga pembinaan yang dilakukan oleh Dinas perhubungan seperti penulisan nama perusahaan angkutan pada kendaraan tersebut” (wawancara 23 maret 2021)

Sedangkan wawancara dengan salah seorang pengemudi angkutan umum tentang kualitas pelayanan, Bapak Khahar, beliau mengatakan bahwa:

“dalam perumusan tarif, angkutan umum dinas perhubungan Kabupaten Mamasa selalu melibatkan kami sebagai pengemudi dalam hal penentuan tarif” (wawancara 23 maret 2021)

Sebagaimana yang telah di sampaikan di atas bahwa perumusan kebijakan yang dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamasa adalah kebijakan tarif angkutan umum. Dan tarif yang di berikan sesuai dengan jarak dan kondisi jalan yang tentunya di pertimbangkan oleh pemilik jasa angkutan umum. Sedangkan wawancara dengan salah seorang pengguna angkutan umum tentang kualitas pelayanan, Bapak Marthen, beliau mengatakan bahwa:

“...kualitas pelayanan angkutan umum di Kabupaten Mamasa masih buruk yang di mana pengemudi terkadang tidak memperhitungkan keselamatan pelanggan.” (wawancara, 22 Maret 2021).

Hal yang kurang lebih sama juga yang di ungkapkan oleh Sari sebagai pengguna angkutan Umum, beliau mengatakan bahwa:

“...pelayanan angkutan umum yang ada di Kabupaten Mamasa masih sangat kurang bagus karena di mana pengemudi tidak memperhatikan keamanan dan kenyamanan pelanggan yang terkadang pengemudi mengantuk saat berkendara.” (wawancara, 22 maret 2021).

Dari hasil wawancara di atas sebagaimana yang di ungkapkan oleh kedua pengguna angkutan umum bahwa pelayanan angkutan umum di Kabupaten Mamasa, masih sangat buruk karena terkadang pengemudi tidak memperhatikan keamanan dan kenyamanan pelanggan dan juga sering berangkat tidak tepat sesuai dengan waktu yang telah di sepakati bersama.

Seperti yang di ungkapkan oleh seorang pengguna layanan yaitu Ibu Pina dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

“... angkutan umum di Kabupaten Mamasa, terkadang juga tidak mengikuti rambu-rambu lalu lintas dan mereka terkadang melakukan pelanggaran sehingga banyak penumpang yang ngomel-ngomel dan merasa tidak nyaman di mobil angkutan umum tersebut”. (wawancara 22 maret 2021)

Dari hasil wawancara di atas dapat di nilai bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas perhubungan dalam pelaksanaan pelayanan masih perlu di tingkatkan.

Hal serupa yang diungkapkan oleh Bapak Denianto sebagai salah satu pengguna layanan, dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

“menurut saya pengemudi angkutan umum di Mamasa, masih mengalami keburukan dalam hal ini dikarenakan kurangnya kerja sama yang dilakukan antar pemerintah sehingga pelayanan yang dilakukan kepada Masyarakat kurang baik” (wawancara 23 Maret 2021)

Sesuai dengan hasil wawancara, hal ini menunjukkan bahwa angkutan umum yang ada di Kabupaten Mamasa masih sangat jauh dari kata baik dimana berdasarkan wawancara dengan pengguna jasa angkutan ada beberapa factor yang membuat seperti itu yaitu terkadang pengemudi tidak memperhitungkan keselamatan penumpang dan jadwal keberangkatan yang tidak menentu. Pernyataan ini dapat di lihat dengan hasil wawancara yang di lakukan bersama dengan Bapak Domina sebagai Kepala Dinas dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

“...undang-undang No.22 tahun 2009, bahwa Penyelenggaraan angkutan umum didasarkan pada kegiatan lalu lintas perkotaan untuk menjamin angkutan jalan yang aman, cepat, lancar dan tertib.” (wawancara 23 maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa kebijakan mengenai angkutan umum di dinas perhubungan Kabupaten Mamasa merupakan kebijakan dari undang-undang nomor 22 Tahun 2009 dengan tujuan untuk penyelenggaraan angkutan umum dari kegiatan transportasi perkotaan dengan mewujudkan angkutan umum dalam pelayanan jalan dengan baik, cepat dan lancar. lanjut dengan wawancara yang di lakukan bersama dengan Bapak Otovianus sebagai pengemudi angkutan umum dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

“...jika transportasi antara Mamasa-Topoyo itu kami tarif pembiayaan sebesar Rp. 105.000 kemudian untuk Mamasa Polewali kami tarif Rp. 50.000 dan untuk Mamasa-Mamuju kami tarif Rp. 70.000.” (wawancara 23 maret 2021)

Mengenai tarif di atas dapat di simpulkan bahwa dalam penentuan pembiayaan atau tarif mengenai transportasi antar kota maupun Kabupaten, tidak merata yang di mana pengemudi juga harus mempertimbangkan medan jalan yang di tuju oleh para pengguna layanan. Lalu yang diungkapkan oleh Bapak Ichang selaku pengemudi angkutan umum dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

“...pengawasan yang di lakukan maka kami juga selaku pengemudi dapat terkontrol dan melaksanakan tugas dengan baik dan maksimal sesuai

dengan aturan yang berlaku". (wawancara 24 maret 2021).

lanjut dengan hasil wawancara yang kurang lebih sama yang di ungkapkan oleh Bapak Denianto selaku pengguna layanan dalam wawancara beliau juga mengatakan bahwa:

"memang pengawasan dan kontrol sangat di perlukan terhadap para pengemudi angkutan umum agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik..."(wawancara 24 maret 2021).

Seperti yang di katakan Oleh Bapak Domina selaku Kepala Dinas dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

"Adanya persaingan di dunia usaha angkutan umum saya selaku Kepala Dinas memberikan solusi kepada pengemudi untuk tetap melaksanakan pelayanan angkutan umum..." (wawancara 24 maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat di tarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan dengan adanya persaingan angkutan umum baik dari ojek maupun mobil penumpang merupakan salah satu persaingan yang sangat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan angkutan umum.

3.2. Hambatan dalam pelayanan Mobil Angkutan Umum

Indikator ini mencakup hambatan kualitas pelayanan angkutan umum yang kurang baik dari petugas ketika ada pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan. Sikap yang kurang baik, dan terkadang pengemudi tidak mengutamakan keselamatan penumpang yang ditunjukkan oleh dinas perhubungan Kabupaten Mamasa ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan. Fakta tersebut di pertegas oleh kepala Dinas perhubungan Kabupaten Mamasa dalam wawancara, beliau mengatakan bahwa:

"...peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum itu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dinas perhubungan yang tertuang dalam peraturan bupati Mamasa nomor 26 tahun 2015 tentang tugas pokok dan fungsi dinas perhubungan Kabupaten Mamasa antara lain pembinaan dan pengawasan kegiatan operasional angkutan darat..." (wawancara, 22 maret 2021).

Hal senada yang di ungkapkan oleh kepala Bidang Bapak Mardinan, S.Pd beliau berpendapat bahwa:

"...dalam hal peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum adalah pelayanan rekomendasi izin usaha angkutan dan rekomendasi izin trayek" (wawancara 22 maret 2021).

Pernyataan di atas diperkuat oleh seorang Bapak Icing dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

"...mengenai tarif tentunya ada koordinasi dari kami karena dalam melakukan penentuan mengenai tarif, itu juga harus melibatkan kami" (wawancara 23 maret 2021)

Sedangkan wawancara dengan salah seorang pengemudi angkutan umum tentang kualitas pelayanan, Bapak Khahar, beliau mengatakan bahwa:

"dalam perumusan tarif, angkutan umum dinas perhubungan Kabupaten Mamasa selalu melibatkan kami sebagai pengemudi dalam hal penentuan tarif" (wawancara 23 maret 2021)

Dari hasil wawancara di atas nyatanya di ungkapkan oleh seorang pengemudi angkutan umum yaitu bapak Icing yang bertugas sebagai pengemudi beliau mengatakan bahwa:

"...pembinaan terkait cara-cara berlalu lintas yang baik dan benar untuk keselamatan dan dan kenyamanan penumpang dan yang berperan dari segi penampilan fisik angkutan umum itu adalah dinas perhubungan contohnya nama perusahaan itu harus di cantumkan pada kendaraan tersebut." (wawancara 22 maret 2021)

Dengan adanya wawancara di atas dapat dikatakan bahwa tindakan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Mamasa dalam pelaksanaan pelayanan angkutan umum, masih mengalami kekurangan dan belum maksimal di karenakan kurangnya memperhatikan keselamatan penumpang pada saat mengemudi. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Marten selaku pengguna layanan dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

"...hambatan ini dikarenakan adanya pelanggaran yang sering dilakukan oleh para pengemudi angkutan umum sehingga pelanggaran akan bepoergian tidak peka terhadap kelakuan pengemudi angkutan umum Kabupaten Mamasa" (wawancara 23 maret 2021)

Dari hasil wawancara yang dilakukan di atas maka dapat di pahami bahwa dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamasa masih perlu adanya peningkatan yang dilakukan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Sari sebagai pengguna layanan, dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

"...masih perlu adanya peningkatan dan terkadang dari cara pengemudi juga saat melakukan perjalanan masih kurang teliti dan sering melakukan pelanggaran"(wawancara 23 maret 2021)

Penjelasan di atas diperkuat oleh Saudari Pina sebagai pengguna angkutan umum dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

"...pengangkutan penumpang, pengemudi angkutan umum di Kabupaten Mamasa masih kurang teliti dan terkadang melanggar peraturan yang ada sehingga pengguna layanan merasa tidak nyaman pada saat bepergian." (wawancara 23 maret 2021)

Hasil wawancara diatas dapat di katakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan angkutan umum di Kabupaten Mamasa masih mengalami keburukan. Hal tersebut dikatakan oleh salah seorang pengguna layanan angkutan umum Bapak Joni, beliau mengatakan bahwa:

“...kualitas pelayanan yang ada di Kabupaten Mamasa mengenai angkutan umum masih buruk yang di mana pengemudi masih kurang teliti dala berkendara” (wawancara 22 maret 2021)

Dengan hasil wawancara yang sudah dilakukan bersama dengan pengguna angkutan umum di atas yang dikatakan bahwa kualitas yang ada di Dinas perhubungan masih sangat kurang dan terkadang pengemudi melakukan pelanggaran pada saat melakukan perjalanan sehingga para pengguna layanan mengalami ketakutan. Pernyataan ini di ungkapkan oleh Pengguna layanan yaitu Bapak Agus dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

“iya jelas bahwa kalau dilihat dari tampilan fisik dengan kualitas angkutan umum di Kabupaten Mamasa, pengemudi masih sering melakukan pelanggaran...” (wawancara 23 maret 2021)

Pernyataan di atas dapat dikatakan bahwa dalam kualitas pelaksanaan pelayanan angkutan umum di Dinas Perhubungan Kabupaten Mamasa masih perlu di tingkatkan. Sesuai dengan pernyataan Bapak Alexander dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan angkutan umum di Kabupaten Mamasa, itu masih mengalami kekurangan dan masih buruk di akibatkankurangnya perhatian oleh pengemudi dalam melakukan pelayanan...” (wawancara 23 maret 2021)

Wawancara tersebut di atas di perkuat oleh Bapak Denianto sala seorang pengemudi dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

“...dalam pelayanan yang diberikan oleh Pengemudi saya merasa masih sangat kurang dan perluh di tingkatkan utamanya dalam halmelakukan pelayanan angkutan umum” (wawancara 23 maret 2021)

Pernyataan ini di benarkan oleh Bapak Icang selaku pengemudi yang membenarkan bahwa

“memang untuk jenis pelayanan kami harus memiliki pernyataan yang sudah di sepakati bersama dan mengurus kelengkapan surat-surat agar dalam melakukan perjalanan dapat berjalan lancar...” (wawancara 23 maret 2021).

Data di atas merupakan target yang tentunya di harapkan dan bisa menjadi patokan. Sebagaimana yang di ungkapkan oleh Bapak Agus sebagai pengguna layanan dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

“iya untuk fasilitas memang sangat di haruskan utamanya perlengkapan surat perizinan karena dalam

melakukan perjalanan sangat di perlukan ketika ada swiping... (wawancara 23 maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat di simpulkan bahwa dengan adanya fasilitas-fasilitas yang di sediakan oleh Dinas perhubungan Kabupaten Mamasa maka pelayanan mengenai angkutan umum dapat berjalan dengan lancar dan maksimal. Dimana petugas perhubungan angkutan umum Kabupaten Mamasa masih belum maksimal dalam melayani pengguna angkutan umum. Fokus utama yang harus dilakukan oleh dinas perhubungan Kabupaten Mamasa yaitu memperhatikan atau mendahulukan keselamatan pengguna layanan atau penumpang. Pernyataan ini di ungkapkan oleh Bapak Domina sebagai Kepala Dinas dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

“...iya mengenai pembinaan, kami laksanakan sesuai tercantum dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara”. (wawancara 23 maret 2021).

Pembinaan tersebut dilaksanakan dalam peningkatan keselamatan lalulintas Jalur khusus di bidang angkutan umum untuk mengurangi angka kecelakaan yang disebabkan oleh faktor manusia. Lanjut dengan wawancara yang dilakukan bersama dengan Bapak Kahar selaku pengemudi angkutan umum dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

“...pembinaan yang dilakukan bersama dengan Bapak Kepala Dinas memang kami sangat perlukan. Karena...berguna utamanya dalam hal pelayanan mengenai angkutan umum kepada masyarakat”. (wawancara 23 maret 2021).

Pembinaan yang dilakukan diatas dibenarkan oleh informan pengemudi dan pihak dishub yang mengatakan bahwa akan selalu ada pembinaanyang dilakukan oleh pihak dishub kepada pengemudi angkutan umum agar pengemudi bisa dalam menjalankan kendaraannya. Pernyataan tersebut di benarkan oleh sala seorang Masyarakat yaitu Ibu Sari selaku pengguna angkutan umum dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

“...pembinaan yang di lakukan, maka dalam pelaksanaan pelayanan pengemudi mengenai angkutan umum dapat terlasana dengan baik dan kami berharap dengan pembinaan yangdilakukan dapat terjalin hubungan yang baik dan sejahtera”. (wawancara 23 maret 2021).

Pelaksanaan dari indikator ini sudah terlaksana namun belum maksimal hal itu dikarenakan kondisi geografis Kabupaten Mamasa dimana jarak Antara area yang sau dan area lain berjauhan dan di pisahkan oleh hutan. Berdasarkan hasil wawancara , Pernyataaang dilakukan di ungkapkan Bapak Joni sebagai pengguna layanan dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

“...dalam penegakan mengenai pelaksanaan pelayanan masih kurang maksimal”. (wawancara 24 maret 2021).

Wujud pengawasan yang diberlakukan oleh Kabupaten Mamasa adalah keduanya masih belum maksimal karena beberapa factor atau kondisi yang ada di Kabupaten Mamasa. faktor yang bisa saja terjadi yaitu medan pengawasan atau kondisi geografis yang ada di Kabupaten Mamasa beserta dengan banyaknya pengendara yang memiliki hubungan dengan orang dalam serta penyalahgunaan wewenang pada saat melakukan pengawasan. Seperti yang diungkapkan Bapak Domina selaku Kepala Dinas dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

“...kenyamanan angkutan umum bagi para pengguna layanan kami mendengar Mayoritas pengaduan masyarakat adalah karena kondisi transportasi umum yang buruk”. (wawancara 24 maret 2021).

Lanjut hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan Bapak Icang selaku pengemudi Angkutan umum dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

“...peningkatan kami juga perlu untuk memperbaiki fasilitas yang ada dan menenrma keluhan-keluhan masyarakat mengenai kerusakan kendaraan dan memperbaikinyasehingga pengguna layanan juga merasa aman.”(wawancara 24 maret 2021).

Pernyataan ini di benarkan oleh Bapak Paulina sebagai pengguna angkutan umum dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

“...selaku pengguna angkutan umum terkadang merasa tidak nyaman ketika adakerusakan yang di alami oleh kendaraam dan pengemudi atau supir menyepelkannya”. (wawancara 24 maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat di katakan bahwa mengenai keluhan-keluhan dari masyarakat di respon baik oleh para pengemudi dan mereka selalu memperbaiki kerusakan kendaraan karena rusaknya kendaraan dapatmenjadi faktor ketidak nyamanan bagi pengguna angkutan umum.

Pembahasan

Bab ini menganalisis semua data yang diperoleh dari hasil, seperti yang ditunjukkan pada bab sebelumnya. Analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif kualitatif yang berkaitan dengan hasil data dan interpretasi penyedia data terhadap arah kegiatan penelitian. Semua data dan informasi dikumpulkan, Baik melalui survei bibliografi, wawancara terperinci dengan informan, atau memo penulis selama survei lapangan, Anda dapat menganalisis peran pelayanan angkutan Kecamatan Mamasa dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum. Hasil survei dibagi menjadi beberapa subbagian berikut:

3.1. Peran Dinas Perhubungan Kabupaten Mamasa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Mobil Angkutan Umum

Regulator

Dinas perhubungan Kabupaten Mamasa mempunyai peran dan kewenangan untuk membuat suatu atauran ataupun kebijakan sesuai dengan tugas yang diberikan, diantaranya adalah Perumusan Kebijakan Tarif Mobil Angkutan Umum yaitu besaran tarif mobil angkutan umum Kabupaten Mamasa dengan Mobil penumpang Umum antar Mamasa-Topoyo Rp. 105.000 dan untuk Mobil Bus Rp. 105.000 sesuai dengan Pergub Nomor 8 Tahun 2016 tentang Tarif Batas Atas dan Batas Bawah Angkutan Penumpang Antar Kota Dalam Provinsi Kelas Ekonomi di Jalan dengan Mobil Bus Umum dan Mobil Penumpang Umum dalam Wilayah Provinsi Sulawesi Barat. pernyataan di atas di benarkan oleh informan pengemudi dan penumpang yang mengatakan bahwa benar, dalam hal tarif mobil angkutan umum memang jelas dan sesuai dengan data tersebut di atas. Dan adapun tarifnya antar Kabupaten juga Rp. 35.000-50.000 dan ini sesuai dengan Pergub Nomor 8 Tahun 2016 tentang Tarif Batas Atas dan Batas Bawah Angkutan Penumpang Antar Kota Dalam Provinsi Kelas Ekonomi di Jalan dengan Mobil Bus Umum dan Mobil Penumpang Umum dalam Wilayah Provinsi Sulawesi Barat.

Fasilitator

Dinas perhubungan Kabupaten Mamasa Bertindak sebagai fasilitator dalam pelayanan publik dan juga penyediaan bidang prasarana untuk mendukung mobilitas angkutan umum. Dan adapun jenis pelayanan mengenai Mobil Angkutan Umum yaitu kelengkapan Administrasi mengenai perizinan dengan memiliki rekomendasi usaha yaitu surat permohonan, surat pernyataan tanda daftar perusahaan, siup, dan memiliki minimal 2 kendaraan dan ini biasa menjalani proses pembuatan surat surat selama 2 hari. Selanjutnya mengenai rekomendasi Izin trayek, untuk kelengkapan administrasinya harus memiliki surat permohonan, SK operasional dan Izin Usaha, dan Foto cofi STNK dan STUK dan di proses selama 2 hari.

Inti dari lisensi oleh pemerintah adalah dalam rangka untuk: memastikan bahwa pengguna jasa transportasi dapat menerima layanan transportasi sesuai dengankeinginan dan kebutuhannya. Untuk mencapaikepastian pelayanan angkutan umum, semua operator harus dapat memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan.

Dengan menjaga keseimbangan antara penawaran dan permintaan, ini melindungi penyedia layanan/operator dan memungkinkan perusahaan untuk mempertahankan dan mengembangkan operasi mereka.

Salah satu bentuk peran yang diberikan dishub dalam indikator fasilitator yaitu adanya prasarana yang Dukungan utama untuk eksekusi proses yang

benar disediakan oleh layanan Operations Transportasi, berikut ini di jelaskan prasarana angkutan umum Mamasa dengan memiliki jenis prasarana yaitu terminal dengan jumlah untuk sementara 1 unit yang masih dalam proses pembangunan, perwakilan dengan jumlah 1 unit dan masih dalam status sementara, rambu-rambu lalulintas dengan jumlah 581 unit dan sudah terlaksana, dan quadrail yang terpasang sejumlah 992 unit. Ini di benarkan oleh informan dari dishub dan pengemudi yang mengatakan bahwa benar prasarana itu sudah ada hanya saja belum maksimal dalam penggunaan serta bangunanya.

Pembinaan

Pembinaan tersebut dilaksanakan oleh dinas perhubungan sebagai bentuk penyelenggaraan tugas dan fungsi dinas perhubungan. Pembinaan tersebut meliputi kerjasama dan koordinasi antara dinas perhubungan dengan pihak pengelola angkutan umum maupun sopir angkutan umum, salah satu pembinaan yang dilakukan oleh dinas perhubungan adalah memberikan pelatihan kepada para pengemudi angkutan umum cara berlalulintas yang baik dan benar, dan pemilihan awak kendaraan umum teladan (AKUT), Berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mendefinisikan bahwa pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan.

Controlling (Pengawasan)

Controlling ataupun pengawasan Ini adalah salah satu langkah kunci dalam kehidupan sebuah aturan, dan ada kontrol untuk mengukur seberapa baik aturan tersebut diterapkan atau ditegakkan, Berdasarkan peraturan saat ini, Kementerian Perhubungan memiliki wewenang dan tanggung jawab Angkutan umum dan Kementerian Perhubungan juga harus mengawal syarat atau ketentuan yang berlaku bagi seluruh angkutan umum yang ada di Kabupaten Mamasa Apakah beroperasi sesuai dengan peraturan atau tidak, Departemen Komunikasi Pemerintah Mamasa bertanggung jawab untuk mengawasi hubungan internal antaranya adalah :

Memantau pelaksanaan izin angkutan Memantau izin angkutan umum Memantau kelayakan angkutan umum Memantau kesesuaian trayek angkutan umum. Memantau kepatuhan tarif Investigasi kelebihan lalu lintas Memantau perilaku pengemudi angkutan umum Dalam melaksanakan kewajibannya Dinas Perhubungan telah memiliki program-program yang dirancang untuk mengantisipasi masalah-masalah ataupun penyimpangan-penyimpangan dari standar atau tujuan sebelum kegiatan dilaksanakan, Yang umumnya dikenal dengan istilah Steering Control, setiap pengemudi angkutan umum wajib menjalankan peraturan sesuai ketentuan yang ada, dan tetap harus ada kontrol dan pengawasan dari perusahaan Angkutan umum, sehingga pemilik mobil angkutan umum benar-benar

dapat mencari pengemudi angkutan umum yang berkualitas.

Namun dari beberapa angkutan umum yang ada di Kabupaten Mamasa masih banyak ditemukan pengemudi angkutan umum yang melakukan Pelanggaran, angkutan umum Mamasa tidak mengenal berbagai aturan wajib Itu tidak boleh melanggar implementasi dan aturan. Hal ini dikarenakan pengemudi angkutan umum di Kabupaten Mamasa tidak sadar dan sering menjadi penyebab terjadinya pelanggaran terhadap aturan dan tata tertib yang berlaku pada angkutan umum. Selain itu, Kementerian Perhubungan Kabupaten Mamasa melakukan pemantauan langsung angkutan umum yang dilakukan langsung terhadap pengemudi angkutan umum.

Salah satu bentuk pengawasan Kementerian Perhubungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum adalah:

Pengawasan Concurrent

Pengawasan ini merupakan proses di mana aspek-aspek tertentu dari prosedur harus disetujui terlebih dahulu sebelum operasi dan dapat menentukan pelaksanaan dan saksi yang akan dihadirkan jika terjadi penyimpangan. Jika ternyata kendaraan angkutan umum beroperasi di luar kondisi fisik standar yang ditetapkan, maka akan dikenakan denda administratif. Dimensi angkutan umum, dokumen, lembar identifikasi kendaraan. Maka dapat di simpulkan bahwa Dinas perhubungan Mamasa belum maksimal dalam hal pengawasan concurrent karena masih banyak kendaraan umum yang dipakai di Kabupaten Mamasa yang tidak sesuai dengan standart dari standart yang sudah disepakati. Oleh karena itu dapat dikatakan regulasi tersebut tidak berjalan maksimal karena pengawasan Otoritas Perhubungan Pemerintah Mamasa tidak digunakan secara keseluruhan. Maka dapat di simpulkan bahwa dalam hal proses untuk prosedur pelaksanaan angkutan umum di Dinas perhubungan Kabupaten Mamasa masih sangat kurang dan belum maksimal.

Pengawasan Umpan Balik

Monitoring ini meliputi pengukuran aktivitas yang dilakukan yaitu menilai kinerja dari aktivitas yang dilakukan. Dalam pemantauan sebagai upaya penegakan peraturan di sektor angkutan umum, harus ditempatkan sebelum untuk meningkatkan pembinaan dan sosialisasi hukum bagi operator angkutan umum di pemerintahan Mamasa. Dengan demikian, tidak hanya mengetahui ketentuan yang diberlakukan oleh otoritas transportasi oleh perusahaan atau operator, tetapi juga operator angkutan umum. Pelanggaran menyebabkan masalah baru dengan layanan angkutan umum dan mempengaruhi kenyamanan pengguna angkutan umum, Hal ini membuat masyarakat lebih memilih menggunakan mobil pribadi daripada menggunakan transportasi umum. Akibat kerugian menggunakan angkutan umum, kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan angkutan umum

mulai menurun. Faktanya, ada sekitar 4.004 sistem transportasi umum yang tidak berjalan sempurna.

Hambatan Peningkatan Kualitas Pelayanan Mobil Angkutan Umum

Meningkatnya pengguna kendaraan pribadi.

Minat masyarakat Mamasa untuk menggunakan angkutan umum semakin berkurang, karena semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi, dan posisi angkutan umum semakin terancam. Membantu masyarakat sebagai pengguna angkutan umum utama untuk menjauh dari keberadaan angkutan umum ini. Tidak hanya itu, penurunan permintaan jasa angkutan umum juga akan berdampak pada semakin rendahnya pendapatan pengemudi angkutan umum. Pasalnya, setiap hari sopir angkot harus mencari setoran, dan penghasilannya bergantung pada sisa setoran tempat mereka bekerja.

Tingkat kenyamanan angkutan umum yang belum maksimal.

Keluhan masyarakat paling banyak adalah karena kondisi fisik di angkutan umum tidak optimal, atau bahkan dari tidak layak untuk lalu lintas. Mengenai kondisi fasilitas, beberapa mobil umum sudah aus atau rusak. Hal tersebut membuat masyarakat ragu untuk menggunakan jasa angkutan umum Damri karena membutuhkan jasa angkutan umum yang nyaman. Pengemudi kendaraan yang rusak tidak berkelanjutan dan pemilik perusahaan angkutan umum yang enggan memperbaiki angkutan umum ketika kondisinya memburuk menjadi penyebab utama keresahan masyarakat. Mereka hanya mementingkan keuntungan, tetapi tidak pernah memperhatikan unsur kenyamanan yang diterima masyarakat. Tentunya pengguna menginginkan pelayanan angkutan umum yang nyaman dan aman. Dalam dunia bisnis, ada persaingan dengan angkutan umum lainnya. Pelayanan angkutan umum Mama Bedah tidak hanya angkutan umum Damri saja, tetapi juga jenis angkutan umum lainnya seperti ojek dan gerbong, ojek menjadi salah satu pesaingnya, angkutan umum ini. Ojek memang lebih mahal, tetapi jangkauan tempat yang bisa dilalui ojek sangat luas, misalnya orang yang ingin hingga pergi dari hingga yang jalannya tidak lebar atau melewati pantai-pantai kecil. berpendapat bahwa lebih memilih menggunakan jasa ojek karena tidak mungkin menjangkau angkutan umum di lokasi ini. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa adanya persaingan dalam pelayanan angkutan umum, seperti ojek dan gerbong, merupakan salah satu pesaing angkutan umum pada saat itu.

4. SIMPULAN

Sesuai hasil penelitian dan pembahasan peneliti dapat ditarik kesimpulan seperti berikut:

- a. Dalam aspek Regulator Peran Dinas Perhubungan Kabupaten Mamasa yakni mempunyai kewenangan dalam membuat aturan dan perumusan kebijakan untuk memberikan kenyamanan dalam menggunakan angkutan umum. Dalam aspek fasilitator yakni dibidang

pelayanan umum dan juga penyedia bidang prasarana yang masih kurang memadai untuk mendukung mobilitas angkutan umum berupa surat atau dokumen dalam membuat izin usaha angkutan umum ataupun surat dan dokumen dalam menyediakan isin surat rekomendasi lainnya. Dalam aspek pembina yakni melakukan kerjasama sebagai koordinator antara Dinas Perhubungan dengan pihak pengelola usaha angkutan umum maupun pengemudi yang menggunakan angkutan umum berupa pelatihan kepada para pengemudi bagaimana berlalulintas yang baik dan benar. Dalam aspek pengawas atau Controlling yakni memberikan pengawasan kepada pengemudi berupa pengawasan pelaksanaan izin usaha angkutan, izin trayek angkutan umum, kelayakan kendaraan angkutan umum, kesesuaian jalur angkutan umum, kesesuaian tarif, penyelidikan terhadap kelebihan muatan angkutan, dan pengawasan perilaku sopir angkutan umum. Peningkatan pelayanan terhadap masyarakat terutama pelayanan angkutan umum seperti pengurusan rekomendasi izin usaha yang dalam 2 hari surat keterangan bisa di urus 1 hari.

- b. Hambatan dalam Pelayanan Angkutan Umum yakni pertama meningkatkan pengguna kendaraan pribadi, Kedua tingkat kenyamanan angkutan umum yang belum maksimal, kurangnya pegawai di dishub Mamasa yang jumlah kendaraan tidak disesuaikan surat isin dan kurangnya controlling ke setiap pengguna kendaraan dan lalu lintas di Mamasa

SARAN

Berdasarkan hasil, pencarian, dan kesimpulan, dari penulis membuat rekomendasi atau kontribusi sebagai berikut:

1. Dinas Perhubungan Kabupaten Mamasa harus lebih memperkuat perannya dalam memberikan pelayanan angkutan umum yang berkualitas sehingga masyarakat dapat menggunakan angkutan umum dengan nyaman.
2. Dinas perhubungan Kabupaten Mamasa diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan umum yang berkaitan dengan perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Khalik, Muhammad Arawi, 2020. Manajemen Birokrasi dalam Pengembangan Karir dan Promosi Jabatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Polewali Mandar. Polewali: Penerbit UNASMAN. Artikel MITZAL/Jurnal.
- Adisasmita, Rahardjo 2015. Analisis Kebutuhan Transportasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hamdan, H., & Ikhsan, M. I. M. (2019). The Future of Public Spaces and Inclusive Islam. Proceeding IAIN Batusangkar, 4(1), 113-120.
- Narwoko, Dwi. 2016. Angkutan umum Teks Pengantar dan Terapan. Jakarta: Kencana. Noor,

- P. Ivancevich. dkk. 2016. Angkutan . K. Morlok, Edward. Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Prastowo, A. 2012. Metodologi penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian. Yogyakarta: Ar-ruzz Media
- Sugiyono. 2018. Ciri-ciri pelayanan Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi.T. 2006. Metode Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Warpani,P.Suwardjoko. 2012 Pengelolah Lalu Lintas dan Angkutan Jalan :Bandung penerbit ITB.
- Peraturan Bupati No 26 Tahun 2015 Tentang Tugas Pokok, Fungsi, Dan Rician Tugas Jabatan Struktural Pada Dinas Pergubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mamasa Pasal 8 Ayat 1,2,3 Dan 4 Bidang Perhubungan Darat.
- Peraturan Gubernur No 8 Tahun 2016 Tentang Tarif Batas Atas dan Batas Bawah Angkutan Penumpang Antar Kota Dalam Provinsi Kelas Ekonomi di Jalan dengan Mobil Bus Umum dan Mobil Penumpang Umum dalam Wilayah Provinsi Sulawesi Barat