

**PENGAWASAN ANGKUTAN KOTA DALAM PROVINSI (AKDP) DALAM MENDORONG
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**

***SUPERVISION OF CITY TRANSPORTATION IN THE PROVINCE (AKDP) IN
ENCOURAGING IMPROVEMENT OF SERVICE QUALITY***

Muhammad Asrin^{1*}, Rina Sutriana^{2*}, Neni Susanti³, Sylsiani Mursalim⁴, Galih Adi Sulisty⁵

^{1,2,3} Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

⁴ Institut Mekongga

⁵ Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara

*Email Koresponden : muhammadasrin0711@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pengawasan Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi lapangan, wawancara dengan pemangku kepentingan, serta studi dokumentasi terhadap regulasi dan laporan pengawasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan AKDP pada UPTD Sarprashub LLAJ Wilayah Kepulauan terbukti memiliki peran strategis dalam meningkatkan ketertiban, keselamatan, dan kualitas pelayanan transportasi publik

Kata Kunci : Angkutan Kota, Pengawasan, Perhubungan, Transportasi

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of supervision of Intra-Provincial City Transportation (AKDP) in driving improvements in the quality of public transportation services. The research method used was a descriptive qualitative approach through field observations, stakeholder interviews, and documentation studies of regulations and supervision reports. The results indicate that AKDP supervision at the UPTD Sarprashub LLAJ Kepulauan Region has proven to play a strategic role in improving public order, safety, and the quality of public transportation services.

Keywords : City Transportation, Supervision, Transportation, Transportation

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu sektor strategis dalam mendukung pembangunan ekonomi dan sosial suatu wilayah. Keberadaan sistem transportasi yang andal tidak hanya memperlancar mobilitas masyarakat, tetapi juga menjadi prasyarat utama dalam mewujudkan pemerataan pembangunan antarwilayah (Hasina & Satyadharma, 2023; Karim et al., 2023; Nuhun et al., 2024). Dalam kacamata Negara Indonesia, angkutan kota dalam provinsi (AKDP) berperan penting sebagai penghubung antar kabupaten dan kota dalam satu provinsi, yang melayani pergerakan masyarakat dalam skala regional (Arruan et al., 2025).

Namun, peran vital AKDP tersebut tidak selalu diiringi oleh kualitas pelayanan yang memadai (Mirnasari & Suaedi, 2013; Samuel et al., 2022). Berbagai persoalan masih kerap ditemukan, seperti kondisi kendaraan yang tidak laik jalan, ketidakpatuhan terhadap jadwal dan trayek, perilaku pengemudi yang kurang profesional, hingga lemahnya perlindungan terhadap keselamatan penumpang (Haq et al., 2025). Permasalahan ini tidak hanya menurunkan tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga mengancam keselamatan pengguna jasa transportasi (Putra et al., 2023).

Salah satu faktor kunci yang menentukan kualitas pelayanan AKDP adalah efektivitas pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah daerah melalui instansi perhubungan (Harahap, 2019; Tumewu et al., 2021). Pengawasan menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa penyelenggaraan transportasi berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan (Duru et al., 2025; Ghofur, 2024; Syafira, 2022). Tanpa pengawasan yang optimal, berbagai penyimpangan dan pelanggaran akan terus berulang dan menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan (Nasution, 2024; Resty & Ginting, 2024).

Dalam praktiknya, pengawasan AKDP menghadapi berbagai tantangan, mulai dari keterbatasan jumlah dan kompetensi petugas, lemahnya sistem pengawasan, hingga minimnya koordinasi antarinstansi terkait (Ibrahim et al., 2024; Rahmayana, 2023). Di sisi lain, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau semakin meningkat seiring berkembangnya kesadaran publik akan hak-haknya sebagai pengguna jasa (Mahdar et al., 2024).

Hal itu juga dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, dalam hal ini oleh UPTD Sarprashub LLAJ Wilayah Kepulauan yang secara intensif melakukan pengawasan terhadap operasional layanan AKDP yang beroperasi khususnya di wilayah Kepulauan Provinsi Sulawesi Tenggara.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada bagaimana peran pengawasan AKDP dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas pengawasan, kendala yang dihadapi, serta strategi perbaikan yang dapat dilakukan guna mewujudkan pelayanan transportasi publik yang berkualitas dan berkelanjutan.

BAGIAN KAJIAN PUSTAKA,

Konsep Pengawasan

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang bertujuan memastikan bahwa seluruh kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan (Aswaruddin et al., 2024; Maulida & Ansori, 2025). Menurut Syahputri & Adi (2020), pengawasan adalah proses pengamatan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi guna menjamin bahwa pekerjaan berjalan sesuai dengan rencana dan ketentuan yang berlaku. Dalam persepektif administrasi publik, pengawasan memiliki peran strategis dalam menjamin akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik (Theresia et al., 2024).

Pengawasan dapat dilakukan melalui berbagai bentuk, antara lain pengawasan preventif dan represif, pengawasan internal dan eksternal, serta pengawasan langsung dan tidak langsung (Anam & Anwar, 2020). Dalam sektor transportasi, pengawasan berfungsi sebagai instrumen pengendalian untuk menjamin keselamatan, ketertiban, serta kelayakan layanan (Djiddin et al., 2025).

Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP)

AKDP merupakan layanan angkutan umum yang melayani perjalanan antar kota atau kabupaten dalam satu provinsi. Penyelenggaraan AKDP diatur dalam berbagai regulasi, antara lain Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta peraturan teknis turunannya. Tujuan utama penyelenggaraan AKDP adalah menyediakan layanan transportasi yang aman, nyaman, terjangkau, dan berkelanjutan bagi masyarakat (Tujuan utama penyelenggaraan AKDP adalah menyediakan layanan transportasi yang aman, nyaman, terjangkau, dan berkelanjutan bagi masyarakat..

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik dapat dipahami sebagai tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima masyarakat dengan harapan mereka (Hardiyansyah, 2018). Parasuraman et al. (Sofiati et al., 2018) mengemukakan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam konteks AKDP, kualitas pelayanan mencakup aspek keselamatan, ketepatan waktu, kenyamanan kendaraan, sikap pengemudi, serta kemudahan akses layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian difokuskan pada instansi yang menangani pengawasan AKDP di tingkat provinsi dan beberapa terminal utama. Informan penelitian terdiri dari pejabat Dinas Perhubungan, petugas pengawas lapangan, operator AKDP, serta pengguna jasa transportasi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung di lapangan, dan studi dokumentasi terhadap regulasi, laporan pengawasan, serta data pendukung lainnya. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode, sehingga hasil penelitian memiliki tingkat validitas yang dapat

dipertanggungjawabkan (Susanto et al., 2023).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Pengawasan AKDP pada UPTD Sarprashub LLAJ Wilayah Kepulauan

Pada UPTD Sarprashub LLAJ Wilayah Kepulauan, pelaksanaan pengawasan AKDP dilakukan secara terpadu melalui pemeriksaan teknis kendaraan, verifikasi administrasi perizinan, serta pengawasan kepatuhan terhadap trayek dan jadwal operasional.



Gambar 1. Pengawasan AKDP oleh Personil UPTD Sarpashub LLAJ Wil. Kepulauan Dishub Sultra dalam mengarahkan AKDP masuk terminal
Sumber : Dishub Sultra (2026)

Pengawasan ini menjadi sangat krusial mengingat karakteristik wilayah kepulauan Provinsi Sulawesi Tenggara yang memiliki keterbatasan akses, jarak tempuh antarpulau yang panjang, serta tingkat ketergantungan masyarakat terhadap layanan AKDP. UPTD Sarprashub LLAJ Wilayah Kepulauan secara rutin melakukan ramp check terhadap kondisi kendaraan, termasuk sistem pengereman, kelayakan mesin, serta perlengkapan keselamatan. Selain itu, pengawasan perilaku pengemudi dilakukan melalui pemantauan langsung di terminal yang berada dalam wilayah pengawasan (Rahmayana, 2021; Syaiful et al., 2024). Hasilnya, tingkat pelanggaran teknis dan administratif menunjukkan tren penurunan, serta disiplin operator mengalami peningkatan signifikan, terutama dalam kepatuhan terhadap standar keselamatan dan ketertiban operasional.

2. Kendala Pengawasan AKDP pada UPTD Wilayah Kepulauan

Meskipun menunjukkan hasil positif, pelaksanaan pengawasan AKDP di UPTD Sarprashub LLAJ Wilayah Kepulauan masih menghadapi sejumlah kendala struktural dan teknis.

Sistem pelaporan yang masih bersifat manual menyebabkan lambatnya respons terhadap pelanggaran terhadap operasionalisasi Anggkutan umum (AKDP) di lapangan (Prastiyo, 2024). Proses pencatatan, penyampaian laporan, dan pengambilan keputusan yang dilakukan secara konvensional menyebabkan informasi tidak tersampaikan secara cepat dan akurat kepada pihak yang berwenang. Akibatnya, tindakan korektif sering terlambat dilakukan, sehingga pelanggaran berpotensi terus berulang. Kondisi ini menunjukkan pentingnya modernisasi sistem pengawasan melalui pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan efektivitas pengendalian operasional AKDP (Firmada, 2019).

Faktor lain yang turut mempengaruhi adalah rendahnya kesadaran hukum sebagian operator dan pengguna jasa, yang seringkali menganggap pelanggaran sebagai praktik yang lumrah, sehingga menyulitkan penegakan aturan secara konsisten (Kadarmanta, 2024). Banyak pelaku usaha masih memandang pelanggaran teknis maupun administratif sebagai praktik yang wajar demi mengejar keuntungan jangka pendek, seperti mengabaikan kelayakan kendaraan, melanggar kapasitas muatan, dan mengabaikan jadwal resmi. Di sisi lain, sebagian pengguna jasa cenderung menerima kondisi tersebut sebagai hal yang normal karena keterbatasan pilihan moda transportasi. Budaya permisif ini menciptakan siklus pembiaran pelanggaran yang melemahkan wibawa aturan dan menyulitkan aparat pengawas dalam menegakkan regulasi secara konsisten dan berkelanjutan. Akibatnya, upaya peningkatan kualitas pelayanan sering berjalan lambat dan tidak optimal.

3. Strategi Peningkatan Pengawasan di Wilayah Kepulauan

Untuk meningkatkan efektivitas pengawasan AKDP, UPTD Sarprashub LLAJ Wilayah Kepulauan telah melakukan beberapa upaya diantaranya :

- a. Melakukan penguatan koordinasi lintas sektor dengan aparat kepolisian, pemerintah daerah, serta pengelola terminal dan pelabuhan sangat diperlukan agar pengawasan berjalan lebih sinergis.

Penguatan koordinasi lintas sektor antara UPTD Sarprashub LLAJ Wilayah Kepulauan, aparat kepolisian, pemerintah daerah, serta pengelola terminal dan pelabuhan merupakan prasyarat utama terciptanya sistem pengawasan yang efektif dan berkelanjutan. Koordinasi yang baik memungkinkan pertukaran informasi lapangan secara cepat, penyamaan persepsi dalam penegakan aturan, serta pelaksanaan operasi pengawasan terpadu yang lebih sistematis (Setiawan, 2024). Dengan adanya sinergi antarlembaga, potensi tumpang tindih kewenangan dapat diminimalkan, sementara ruang gerak pelanggaran dapat ditekan secara signifikan. Selain itu, kolaborasi lintas sektor memperkuat legitimasi tindakan pengawasan, sehingga pelaksanaan sanksi dan pembinaan kepada operator menjadi lebih tegas, konsisten, dan diterima oleh semua pihak (Satyadharma & Susanti, 2024; Sentanu & Yustiari, 2024).



Gambar 2. Sosialisasi Terus menerus untuk mengarahkan AKDP masuk Terminal oleh UPTD Sarprashub LLAJ Wil. Kepulauan Dishub Sultra
 Sumber : Dishub Sultra (2026)

- b. Melakukan peningkatan kapasitas SDM pengawas melalui pelatihan teknis dan manajerial juga menjadi prioritas utama guna menjawab kompleksitas pengawasan di wilayah kepulauan.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia pengawas menjadi strategi krusial dalam menjawab kompleksitas pengawasan AKDP di wilayah kepulauan yang memiliki tantangan geografis dan operasional tinggi (Widianto, 2025). Pelatihan teknis diperlukan untuk meningkatkan kompetensi petugas dalam melakukan pemeriksaan kelayakan kendaraan, penguasaan regulasi, serta pemanfaatan teknologi pengawasan. Sementara itu, pelatihan manajerial memperkuat kemampuan perencanaan, koordinasi, dan pengambilan keputusan di lapangan. SDM pengawas yang profesional, adaptif, dan berintegritas akan mampu menjalankan fungsi pengawasan secara lebih responsif, akurat, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan (Utama et al., 2025).

KESIMPULAN

Pengawasan AKDP pada UPTD Sarprashub LLAJ Wilayah Kepulauan terbukti memiliki peran strategis dalam meningkatkan ketertiban, keselamatan, dan kualitas pelayanan transportasi publik. Pelaksanaan pengawasan yang dilakukan melalui pemeriksaan teknis kendaraan, pengawasan kepatuhan trayek, serta pembinaan pengemudi menunjukkan hasil positif berupa penurunan tingkat pelanggaran dan peningkatan disiplin operator.

Namun demikian, efektivitas pengawasan masih dihadapkan pada kendala struktural, seperti sistem pelaporan manual dan rendahnya kesadaran hukum sebagian pelaku usaha dan pengguna jasa, sehingga upaya peningkatan kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal.

Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara perlu mendorong modernisasi sistem pengawasan AKDP melalui penerapan teknologi informasi guna mempercepat pelaporan dan respons terhadap pelanggaran. Selain itu, penguatan koordinasi lintas sektor antara UPTD, kepolisian, pemerintah daerah, serta pengelola terminal dan pelabuhan harus terus ditingkatkan agar pengawasan berjalan lebih terpadu dan efektif. Peningkatan kapasitas SDM pengawas melalui pelatihan teknis dan manajerial juga menjadi prioritas untuk menghadapi tantangan geografis wilayah kepulauan, sehingga kualitas pelayanan transportasi publik dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, S., & Anwar, K. (2020). Efektivitas Fungsi Pengawasan DPRD dalam Pelayanan Publik. *REFORMASI*, 10(1), 61–69. <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i1.1582>
- Arruan, R. D., Syaiful, Wardhani, A. K., Hasiholan, F., Kardita, P. C. P., Mallawangeng, T., Bua', R. T., Pratama, A. P., Susanto, H. A., & Sombolinggi, A. T. (2025). *Perencanaan Transportasi*. Arsy Media.
- Aswaruddin, A., Handini, N., Melisa, W., Ardiyani, F., Mahrani, B., & Purba, A. Z. (2024). Pengendalian dan Pengawasan dalam Manajemen Organisasi Pendidikan. *MUDABBIR Journal Research and Education Studies*, 4(2), 244–251. <https://doi.org/10.56832/mudabbir.v4i2.595>
- Djiddin, M. A., Satyadharma, M., & Hasina, H. (2025). Evaluasi Implementasi Pengawasan Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Pengembangan Sains Dan Teknologi*, 1(2), 125–134. <https://doi.org/10.63866/jpst.v1i2.96>
- Duru, C., Fality, F., Moh. Nur, N., & Hipan, N. (2025). Pengawasan Pemerintah Daerah dalam Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus di Kabupaten Banggai. *Jurnal Yustisiabel*, 9(1), 125–140. <https://doi.org/10.32529/yustisiabel.v9i1.3956>
- Firmanda, D. (2019). *Efektivitas Surabaya Intelligent Transport System Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Ghofur, A. (2024). *Standar Pelayanan Minimal Keselamatan Bus Antar Kota Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen: Studi di Terminal Arjosari Kota Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Haq, A., Sastro, M., & Kurniasari, T. W. (2025). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Keamanan dan Keselamatan Penumpang Sebagai Konsumen di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh*, 8(2). <https://doi.org/jimfh.v8i2.21698>
- Harahap, A. R. (2019). Pengawasan Dinas Perhubungan terhadap Perizinan Angkutan Kota dalam Trayek Di Kota Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 2(2), 412–427. <https://doi.org/10.34007/jehss.v2i2.101>
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hasina, H., & Satyadharma, M. (2023). Strategi Pengembangan Fungsi Terminal Penumpang Tipe B Di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Journal Publicuho*, 6(1), 246–256. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.112>
- Ibrahim, A. W., Ahmad, I., & Moonti, R. M. (2024). Analisis Tantangan dan Hambatan
- Jurnal Kandole (Kajian dan Analisis Multidisplin Layanan Edukasi)

- dalam Penegakan Hukum Angkutan Antar Provinsi. *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik Dan Humaniora*, 1(4), 60–72. <https://doi.org/10.62383/progres.v1i4.983>
- Kadarmanta, R. A. (2024). Peran Budaya Organisasi Mewujudkan Produktivitas Kinerja (Implementasi di Negara Singapura, Jepang, China, Korea Selatan dan Indonesia). *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 7(3), 394–407. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v7i3.328>
- Karim, A., Lesmini, L., Sunarta, D. A., Suparman, A., Yunus, A. I., Khasanah, Marlita, D., Saksono, H., Asniar, N., & Andari, T. (2023). *Manajemen Transportasi*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Mahdar, Satyadharma, M., Susanti, N., & Karamani, D. D. (2024). Komunikasi Petugas dalam Peningkatan Layanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara). *JMDR Jurnal Digital Media & Relationship*, 6(1), 1–8. <https://doi.org/10.51977/jdigital.v6i1.1564>
- Maulida, S., & Ansori, I. (2025). Fungsi Koordinasi dan Pengawasan: Fungsi Koordinasi dan Pengawasan Dalam Manajemen Syariah. *Indonesia Journal of Economic, Management and Entrepreneur*, 1(01). <https://ijment.mayasaribakti.ac.id/index.php/ijment/article/view/3>
- Mirnasari, R. M., & Suaedi, F. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84. <https://www.academia.edu/download/59150458/120190506-48839-jsz9ze.pdf>
- Nasution, R. R. (2024). *Tinjauan Yuridis Terhadap Pelanggaran Izin Trayek Angkutan Kota di Kota Padangsidempuan*. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
- Nuhun, R., Soeparyanto, T. S., Nurrahmad Arsyad, L. O. M., Fidmasari, R., & Satyadharma, M. (2024). Peran Pemerintah dalam Penataan dan Penyelenggaraan Transportasi di Terminal Tipe B Baruga Kendari. *Bearing: Jurnal Penelitian Dan Kajian Teknik Sipil*, 9(2), 111. <https://doi.org/10.32502/jbearing.v9i2.8423>
- Prastiyo, I. B. (2024). Penegakkan Hukum Angkutan Umum Dalam Trayek di Wilayah Administrasi Kota Jambi. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, 11(2), 117–124. <https://doi.org/10.46447/k tj.v11i2.633>
- Putra, D. D., Aufaa, R. D., Luthfiah, H., & Sahara, S. (2023). Peningkatan Mutu Transportasi Umum Demi Kenyamanan dan Keamanan Pengguna. *Mimbar Administrasi FISIP UNTANG Semarang*, 20(1), 112–119. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.659>
- Rahmayana, R. (2021). Supervision System of The Transport Agency On Intercity Transport In The Perspective of Al-Hisbah. *JURISTA: Jurnal Hukum Dan Keadilan*, 5(1), 1–20. <https://doi.org/10.22373/jurista.v5i1.6>
- Rahmayana, R. (2023). *Sistem Pengawasan Dinas Perhubungan Terhadap Angkutan Antarkota Dalam Provinsi (AKDP) Aceh DalamiiPerspektif Al-Hisbah*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Resty, K. D., & Ginting, W. O. (2024). Peran Dinas Perhubungan Kota Medan dalam Pengawasan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Bagi Pengemudi Angkutan Kota (Angkot) di Kota Medan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 3548–3561. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i2.9678>
- Satyadharma, M., & Susanti, N. (2024). Collaborative Governance dalam Penyelenggaraan Transportasi Sektor Darat di Provinsi Sulawesi Tenggara. *LITERAKOM: Jurnal Literasi Dan Komunikasi*, 2(1), 1–14. <https://doi.org/10.24036/lk.v2i1.14>
- Semuel, S., Khalik, A., & Hamdan, H. (2022). Peran Dinas Perhubungan Dalam

- Meningkatkan Kualitas Pelayanan Mobil Angkutan Umum Di Kabupaten Mamasa. *Journal Peqquruang: Conference Series*, 4(1), 195. <https://doi.org/10.35329/jp.v4i1.2144>
- Sentanu, I. G. E. P. S., & Yustiari, S. H. (2024). *Mengelola Kolaborasi Stakeholder dalam Pelayanan Publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Setiawan, I. (2024). *Pengawasan Pemerintahan dalam Ulasan Teori dan Praktek*. CV. Rtujuh Media Printing.
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Impact of Service Quality on Consumer Loyalty. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 244–259. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1792>
- Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>
- Syafira, A. (2022). Peran Dinas Perhubungan Kota Medan Dalam Pengawasan Transportasi Umum Rute Marelan-Amplas (Studidi Dinas Perhubungan Di Kota Medan). *Jimhum*, 2, 1–20.
- Syahputri, N. A., & Adi, N. (2020). Pengawasan Pelaksanaan Tugas Pegawai oleh Pimpinan di Kantor. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 4(3), 3052–3063. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2047029&val=13365&title=Pengawasan Pelaksanaan Tugas Pegawai oleh Pimpinan di Kantor](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2047029&val=13365&title=Pengawasan%20Pelaksanaan%20Tugas%20Pegawai%20oleh%20Pimpinan%20di%20Kantor)
- Syaiful, S., Susanti, N., Satyadharma, M., Nuhun, R. S., Soeparyanto, T. S., Arsyad, L. O. M. N., Rachman, R. M., & Hado, H. (2024). Sosialisasi dan Edukasi Tentang Perizinan dan Pendirian Badan Hukum Bagi Para Pengusaha dan Pengemudi Angkutan Umum. *Surya Abdimas*, 8(2), 275–283. <https://doi.org/10.37729/abdimas.v8i2.4347>
- Theresia, P., Tambunan, A. A., Julyanti, K. N., Satuhu, K. V. P., & Dermawan, I. (2024). Peran Pembinaan dan Pengawasan Pemerintah Daerah Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Sosial Simbiosis : Jurnal Integrasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(3), 273–283. <https://doi.org/10.62383/sosial.v1i3.569>
- Tumewu, D., Mantiri, M. S., & Lopian, M. T. (2021). Efektivitas Pengelolaan Terminal Angkutan Umum Tipe B Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Governance*, 1(2), 1–11.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.
- Utama, Z. M., Syahbana, A. F., & Yosie, Y. (2025). Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Strategis Dalam Meningkatkan Kinerja Instansi Pemerintah: Studi Literatur. *Jurnal Pijar*, 3(3), 344–360. <https://e-journal.naureendigiton.com/index.php/pmb/article/view/1853>
- Widianto, A. W. (2025). Tantangan dan Strategi Administrasi Publik Dalam Pengelolaan Terminal Tipe A Jatijajar Pasca Inpres No. 1 Tahun 2025. *Seminar Nasional Hukum Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 362–381. <https://doi.org/10.33830/semnasip.v2i1.6239>