

ANALISIS PERANAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN KOTA

Meri Bua Palindangan
STIE Jambatan Bulan
merribuapalindangan@gmail.com

Yahya Nusa *1
STIE Jambatan Bulan
yahya.nusa.yn@gmail.com

Abstract

This research aims to determine the role of the transportation department in improving the quality of city transportation services. The research method used is descriptive research, which is research that aims to determine the relationship between 3 variables. In this research, the data collection methods used were interviews, questionnaires and documentation. To determine the role of the transportation department in influencing the quality of city transportation, the Source Triangulation analysis tool is used. The research results show that the quality of city transportation services at the Mimika Regency Transportation Service is still relatively poor. The quality of this service can be seen from the Transportation Service's service functions as regulations, facilities and evaluation. This is proven by the 3 variables analyzed, there are only 2 variables where the level of service is considered good and satisfactory to the community, namely determining the number of transport fleets and building road infrastructure that supports the route. There is only one level of service that is not satisfactory but can still be tolerated, namely the determination of public transport fares.

Keywords: Service, City Transportation.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan dinas perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan kota. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara 3 variabel. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuisisioner, dan dokumentasi. Untuk mengetahui peranan dinas perhubungan berpengaruh terhadap kualitas angkutan kota, digunakan instrumen alat analisis *Triangulasi Sumber*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan angkutan kota di Dinas Perhubungan Kabupaten Mimika masih tergolong buruk. Kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari fungsi pelayanan Dinas Perhubungan sebagai regulasi, fasilitas maupun evaluasi. Hal ini dibuktikan dari 3 variabel yang dianalisis, hanya ada 2 variabel yang tingkat pelayanan sudah dianggap baik dan memuaskan masyarakat yakni penentuan jumlah armada angkut dan pembangunan prasarana jalan yang mendukung trayek.

¹ Korespondensi Penulis.

Hanya ada satu tingkat pelayanannya belum memuaskan namun masih bisa ditolerir yakni penetapan tarif angkutan umum.

Kata Kunci: Pelayanan, Angkutan Kota.

Pendahuluan

Dalam pembangunan sebuah negara, transportasi merupakan sebuah sektor yang menentukan keberhasilan berdirinya sebuah negara. Ketepatan pembangunan dapat tercapai di segala bidangnya, bagian transportasi penting untuk menunjukkan fungsi transportasi tidak hanya untuk memudahkan pengangkutan barang dan kegiatan ekonomi lain secara terarah. Transportasi merupakan fasilitas yang digunakan sebagai media pengangkutan barang, transmisi manusia (imigrasi), serta berpartisipasi penuh dalam hal antar-mengantar. Transportasi memiliki peran penting didalam sebuah perusahaan maupun masyarakat. Dikarenakan tanpa adanya keterlibatan transportasi perusahaan maupun masyarakat pastinya tidak akan dapat berjalan dengan lancar atau semestinya.

Sektor transportasi harus dilaksanakan secara multidimensional, dimana harus mengendalikan tidak hanya keadaan dan kondisi transportasi itu sendiri tetapi juga harus dapat memperhatikan lingkungan yang dipengaruhinya dan mempengaruhinya termasuk sarana dan prasarana. Seiring dengan perkembangan sebuah daerah maka keperluan akan kebutuhan alat transportasi diperkotaan akan mengalami peningkatan, sehingga menyebabkan permasalahan transportasi akan kompleks sehingga diperlukan tindakan penanganan yang secepatnya.

Permasalahan transportasi di perkotaan yaitu seperti penetapan jenis model angkutan umum, izin perjalanan angkutan, ketentuan peraturan parkir dan penempatan rambu jalanan.

Pernyataan Undang-Undang No 22 Tahun 2009, mengenai jalanan dan Angkutan Jalan, menjelaskan terkait keselamatan, keamanan, ketertiban dan serta kelancaran aktivitas lalu lintas dan serta memudahkan bagi pengguna jalan, oleh karena itu jalan wajib dilengkapi dengan penanda lalu lintas. Disamping itu bagian tata laksana lalu lintas membentuk upaya dalam menuntun, dan memperingatkan, melarang dan sebagainya dengan serapi mungkin supaya lalu lintas dapat berjalan dengan aman lancar dan nyaman di sepanjang bertambahnya pergerakan penduduk di jalur perjalanan dari itu sehingga diperlukan penunjuk rambu-rambu lalu lintas.

Dilihat dari segi mobilitas penduduk mencondong ke bertambahnya populasi perkotaan yang meningkat menyebabkan semakin bertambahnya jumlah mobilitas baik didalam ataupun diluar kota. Keadaan ini memberikan konsekuensi logis yakni adanya kesepadanan antara sarana dan prasarana di bidang angkutan. Keadaan ini diharapkan untuk dapat menunjang mobalitas penduduk didalam melakukan kegiatannya.

Kota Timika merupakan sebuah kota yang dimana masyarakatnya masih membutuhkan kendaraan transportasi umum dalam melakukan kegiatannya sehari-hari. Kota Timika memiliki beberapa angkutan seperti angkutan darat yaitu angkutan kota

(angkot) dan ojek, angkutan udara yaitu pesawat terbang dan angkutan laut yaitu kapal. Dengan adanya angkutan ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di Kota Timika dikarenakan tidak seluruhnya masyarakat memiliki kendaraan pribadi.

Berdasarkan dari hasil penelitian skripsi (Safira, 2020:56) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menggunakan angkutan kota di Timika tersebut menyatakan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengoperasian angkutan kota di Timika, Papua, dengan tiga faktor yang meliputi; rute, kenyamanan dan efisiensi waktu serta biaya dikatakan dapat mempengaruhi minat masyarakat dalam memilih untuk menggunakan jasa angkutan kota (angkot) tersebut.

Faktor yang mendukung angkutan umum kurang diminati seperti halnya faktor kenyamanan dimana memberikan perasaan nyaman kepada pengguna transportasi umum sangat diperlukan sehingga membuat perjalanan tiap penggunanya terasa aman dan menyenangkan yang pastinya dari hal tersebut membuat masyarakat berminat untuk menggunakan kembali transportasi umum yang ada. Tetapi faktor kenyamanan menjadi harga yang sangat mahal bagi pengguna transportasi umum. Salah satu contohnya seperti para pengguna tentunya akan selalu bertemu dengan para penumpang lainnya yang jumlahnya banyak dan bermacam-macam sehingga tentu akan sering berdesak dan ruang gerak yang sedikit, menyebabkan para penggunanya tidak selamanya dapat merasakan posisi duduk dengan nyaman. Faktor selanjutnya adalah semakin berkurangnya angkutan kota (angkot) di dalam kota sehingga sulit masyarakat didalam kota untuk merasakan fasilitas angkutan kota (angkot) tersebut dan pada akhirnya memilih ojek sebagai alternatif karena yang paling mudah di temui.

Pemerintah sebagai pemeran dalam memberikan pelayanan sebaiknya mampu untuk memenuhi setiap kebutuhan-kebutuhan masyarakatnya. Kejadian supir angkutan umum yang berkendara tidak dengan semestinya dan kondisi kendaraan yang tidak layak jalan adalah pemandangan yang sudah biasa kita tahu tentang transportasi umum yang beroperasi di kota Timika ini. Bahkan dengan adanya cicilan kredit kendaraan roda dua dapat mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi umum sehingga akan semakin berkurang.

Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Mimika yang dikutip dari Radar Timika (Jumat, 21/10/2016) mengakui bahwa Timika sendiri merupakan sebuah kota dengan transportasi paling buruk se-Indonesia. Di kota Timika ini nyaris tidak ditemukan angkutan perkotaan. Lumpuhnya angkutan kota tersebut membuat warga beralih menggunakan jasa kendaraan roda dua (ojek) yang semakin bertambah banyak sehingga mematikan pendapatan dari angkutan umum tersebut.

Dengan beralihnya fungsi angkutan kota saat ini di kota Timika sangat dibutuhkan peran dinas perhubungan dalam menata kembali angkutan kota yang ada saat ini agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu memperbanyak atau menambah kouta mobil angkot, mengoprasikan lagi trayek rute agar rute terakhir berada di kawasan pusat perdagangan, jasa, dan perkantoran masyarakat lain yang masih tergantung pada

transportasi angkutan kota merasa lebih nyaman, mudah ditemukan, cepat, dan biaya murah. Pelayanan dari Dinas perhubungan dirasa belum optimal dalam mengelola transportasi umum khususnya angkutan perkotaan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Berkaitan dengan dengan fenomena latar belakang penulis tertarik melakAukan penelitian dengan judul: **“Analisis Peranan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Angkutan Kota”**

Metode Penelitian

Metode deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan, gambaran atau lukisan secara sistematis factual dan akurat mengenai fakta-fakta yang berhubungan antara fenomena yang diselidiki. Dalam Penelitian ini metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan peran Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan kota di Kabupaten Mimika.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Dari hasil analisis dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dengan judul yang tertera yaitu, peranan Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan kota dimana yang menjadi responden yaitu seluruh masyarakat kota Timika yang menggunakan jasa angkutan kota (taksi kuning) atau menjadi penumpang angkutan kota (taksi kuning) yang berjumlah 45 orang atau 45 responden, dimana diantaranya ialah laki-laki yang berjumlah 28 dan perempuan yang berjumlah 17 responden yang menjadi penumpang angkutan kota (taksi kuning) yang ada di Timika. Supir angkot yang berjumlah 15 responden dimana seluruhnya adalah laki-laki dan unsur pemimpin di Dinas Perhubungan dengan bidang terkait berjumlah 4 responden dimana seluruhnya adalah laki-laki. Dari penjelasan diatas, maka peneliti akan merincikan hasil analisis tersebut berdasarkan karakteristik dibawah ini:

a. Jenis Kelamin

Tabel 5.1
Masyarakat Yang Menggunakan Angkutan Kota Di Timika
Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	FREKUENSI	PRESENTASE (%)
LAKI-LAKI	47	73,4%
PEREMPUAN	17	27%
TOTAL	64	100%

Sumber: Data Diolah 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa kategorisasi karakteristik responden yang terpilih sesuai dengan jenis kelamin, dimana yang pertama adalah laki-laki yang berjumlah 47 orang dengan proporsi 73%. Kemudian perempuan yang berjumlah 17 dengan proporsi 27%.

b. Umur

Tabel 5.2
Masyarakat Yang Menggunakan Angkutan Kota Di Timika
Berdasarkan Umur

INTERVAL UMUR	FREKUENSI	PRESENTASE (%)
15-25 TAHUN	37	57%
26-36 TAHUN	23	35%
48-55 TAHUN	4	8%
TOTAL	64	100%

Data
2023

Sumber:
Diolah

Tabel

dias

menunjukkan bahwa kategorisasi karakteristik penumpang angkutan kota yang terpilih sesuai dengan umur para responden, dimana yang pertama dengan umur kisaran 15-25 tahun berjumlah 37 responden dengan proporsi 57%. Kedua dengan umur pada kisaran 26-36 tahun berjumlah 23 dengan proporsi 35%. Ketiga ialah dengan umur pada kisaran dengan umur maksimal 48-58 tahun berjumlah 4 dengan proporsi sebanyak.

Pengujian

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, alat ukur yang digunakan dapat stabil dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Uji signifikan dilakukan dengan menggunakan nilai cronbach's Alpa pada taraf signifikan $< 0,05$ instrumen dapat di ketahui realiability bila nilai cronbach's Alpa lebih besar atau sama dengan nilai tabel (*product moment*)

Dari hasil analisis diatas dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,934 pada tingkat signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n) sebanyak 64 responden, karena nilai crocbach's alpha lebih besar dari nilai r tabel (0,213) maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut reliabel.

Penilaian

Untuk mempermudah penilaian dalam menganalisis jawaban dari 64 responden dalam hal ini adalah dinas perhubungan, penumpang, dan sopir melalui daftar pertanyaan untuk mengetahui peranan yang sudah dilakukan DISHUB yang mempengaruhi kualitas angkutan itu digunakan bobot dan kategori penilaian sebagai berikut:

a. Regulasi, Pengawasan, dan Fasilitas

Adapun data yang diperoleh dari responden yang menilai indikator regulasi, pengawasan, dan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.6
Kategori Penilaian Regulasi, Pengawasan, dan Fasilitas

No	Instrumen	Jumlah nilai	Rata-rata	Kategori
----	-----------	--------------	-----------	----------

1.	Dinas Perhubungan	3266	5	Tinggi
2.	Supir	2436	4,3	Tinggi
3.	Penumpang	830	4	Tinggi
Total		4533	4,3	Tinggi

SSumber:Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, nilai rata-rata dari ketiga instrumen memiliki jumlah nilai dan rata-rata yang berada pada kategori tinggi. Pada Dinas perhubungan, supir, dan penumpang regulasi, pengawasan, dan Fasilitas sangat berpengaruh terhadap kualitas angkutan kota dan terlaksana dengan baik dan benar.

Pembahasan

Hasil data yang diperoleh dari observasi tempat, dilakukannya wawancara, dan pembagian kuisisioner maka hasil dari data yang peneliti peroleh dengan menggunakan metode Triangulasi menunjukkan bahwa dari semua yang dianalisis, pada variable regulasi banyaknya reponden menjawab bahwa DISHUB sebagai pembuat regulasi telah berperan sebagaimana tugas dan fungsinya hanya ada atribut yang tingkat pelayanan sudah dianggap baik dan memuaskan masyarakat yakni penentuan jumlah armada angkut dan pembangunan prasarana jalan yang mendukung trayek. Sedangkan atribut lainnya dinilai masyarakat mempunyai kualitas pelayanan yang masih buruk dari segi fasilitas yang kurang memuaskan. Hanya ada satu variabel yang tingkat pelayanannya belum memuaskan namun masih bisa ditolerir yakni penetapan tarif angkutan umum. Jika dilihat secara dimensi/ indikator pelayanan pada dimensi pengawasan menurut penilaian masyarakat masi rendah dan tidak memuaskan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Mimika belum menjalankan perannya secara maksimal, baik sebagai pembuat regulasi, fasilitas dan pengawasan pada terminal maupun angkutan umum. Variabel yang dinilai pelayanan masih rendah dan tidak memuaskan antara lain; penentuan wilayah pelayan angkutan penumpang umum dan jaringan trayek, penetapan kelas jalan berdasarkan fungsi dan jenis angkutan, penyediaan terminal terintegrasi dengan terminal jenis kendaraan umum lainnya, pengawasan terhadap pelaksanaan izin usaha angkutan dan izin trayek, pengawasan terhadap kelayakan kendaraan bermotor umum, dan pengawasan kesesuaian jalur angkutan kota dan kesesuaian tarif.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 35 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum jaringan trayek, faktor yang digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan jaringan trayek antara lain; pola tata guna lahan, pola pergerakan angkutan umum, kepadatan penduduk, daerah pelayanan, karakteristik jaringan dan pola jaringan trayek. Pertimbangan seperti ini yang mestinya diikuti oleh pemerintah daerah dalam menetapkan wilayah pelayan angkutan penumpang umum dan jaringan trayek agar dapat diterima oleh pengusaha angkutan umum maupun masyarakat sebagai pengguna layanan angkutan umum.

Penetapan kelas jalan harus didasarkan pada kebutuhan transportasi, pemilihan moda secara tepat dengan mempertimbangkan keunggulan karakteristik setiap moda, perkembangan teknologi kendaraan bermotor, muatan sumbu terberat kendaraan bermotor, serta konstruksi jalan. Jika pertimbangan ini tidak dilakukan maka jalan-jalan akan rusak dengan cepat karena dilalui oleh kendaraan berbagai tipe dengan berat kendaraan berbeda-beda.

Penyediaan terminal terintegrasi dengan terminal jenis kendaraan umum lainnya. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, penetapan lokasi Terminal dilakukan dengan memperhatikan;

- a. Tingkat aksesibilitas Pengguna Jasa angkutan,
- b. Kesesuaian lahan dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional, Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi, dan Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten/Kota,
- c. Kesesuaian rencana pengembangan dan/atau kinerja jaringan Jalan, jaringan trayek, dan jaringan lintas,
- d. Kesesuaian dengan rencana pengembangan dan/atau pusat kegiatan, keserasian dan keseimbangan dengan kegiatan lain, permintaan angkutan,
- e. kelayakan teknis, finansial, dan ekonomi,
- f. Keamanan dan Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dan kelestarian lingkungan hidup.

Pengawasan terhadap kelayakan kendaraan pengawasan terhadap pelaksanaan izin usaha angkutan dan izin trayek. berdasarkan peraturan menteri perhubungan nomor 15 tahun 2019 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek, dijelaskan bahwa pengawasan terhadap pemenuhan persyaratan perizinan angkutan umum dalam trayek meliputi, dokumen perizinan, dokumen angkutan orang, bukti pelunasan iuran wajib asuransi yang menjadi tanggung jawab perusahaan angkutan umum, jenis pelayanan dan tarif sesuai dengan izin yang diberikan, tanda identitas perusahaan angkutan umum; dan, tanda identitas awak kendaraan angkutan umum, bermotor umum. Sistem pengawasan pemerintah terhadap pengoperasian kendaraan umum meliputi kelayakan kendaraan bermotor untuk dijadikan angkutan umum, dan izin pengemudi dalam mengendarai kendaraan bermotor, dimana tujuan adanya pengawasan itu demi menjaga keselamatan dan keamanan kedua belah pihak, terutama pihak yang menggunakan kendaraan umum. Terdapat Peraturan yang berkaitan dengan pengawasan beroperasinya kendaraan umum. Peraturan tersebut adalah mengenai uji KIR yaitu uji kelayakan terhadap kendaraan bermotor. Uji kelayakan ini dilakukan pada pemeriksaan kendaraan bermotor, seperti pemeriksaan rem, pemeriksaan lampu dan daya pancar, sistem kemudi, kaki mobil dan truk, Spedometer, ban mobil tidak gundul, kaca mobil, tidak dimodifikasi dan klakson berfungsi dengan baik.

Pengawasan kesesuaian jalur angkutan kota dan kesesuaian tarif. Sebagai regulator, pemerintah mempunyai kewenangan untuk membuat peraturan dan kebijakan untuk menjamin ketertiban dan keselamatan dalam berlalu lintas tersebut. Semuanya dilakukan untuk menjamin keamanan dan keselamatan bagi pengelola transportasi maupun para penumpang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, maka kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah bahwa peranan Dinas Perhubungan sebagai pembuat regulasi, penyedia fasilitas, dan sebagai pengawas pada angkutan kota dinilai masyarakat, supir angkutan dan Dinas Perhubungan itu sendiri peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Mimika masih dinilai kurang baik pada kualitas angkutan kota dan khususnya pada terminal SP2-SP3. Kurangnya peran Dinas Perhubungan Kabupaten Mimika pada pelayanan tersebut dapat dilihat dari fungsi pelayanan Dinas Perhubungan sebagai regulasi, fasilitas maupun pengawasan. Hal ini dibuktikan dari 12 atribut yang dianalisis pada indikator regulasi, hanya ada 2 atribut yang tingkat peranannya sudah dianggap sudah dianggap baik dan

memuaskan masyarakat yakni penentuan jumlah armada angkut dan pembangunan prasarana jalan yang mendukung trayek. Sedangkan 9 atribut pertanyaan pada indikator fasilitas masih ada 4 atribut lainnya dinilai masyarakat yang peranannya masih kurang baik yaitu kurangnya pengompitimal fungsi terminal, kurangnya dan pemeliharaan pada terminal. Dan juga pada indikator pengawasan yang masih buruk dan tidak memuaskan masyarakat. Hanya ada satu atribut yang tingkat pelayanannya belum memuaskan namun masih bisa ditolerir yakni penetapan tarif angkutan umum.

Saran

Beberapa saran yang perlu disampaikan berkaitan dengan hasil penelitian ini yaitu:

- a. Penentuan wilayah pelayan angkutan penumpang umum dan jaringan trayek perlu dievaluasi kembali agar pola pergerakan angkutan umum bisa lebih proporsional, merata dan adil bagi semua pihak terkait.
- b. Pemerintah daerah harus menetapkan secara tegas kelas-kelas jalan dalam kota agar dapat difungsikan dengan baik sesuai dengan jenis dan berat kendaraan.. Hal ini untuk menghindari kemacetan dan kerusakan jalan serta lingkungan di sekitar.
- c. Terminal yang sudah dibangun hendaknya difungsikan dengan baik dan perlu diatur kembali rute/ lintasan angkutan umum agar lebih baik dengan kendaraan umum lainnya serta aktivitas ekonomi sekitarnya.
- d. Pemerintah harus memperketat pengawasan terhadap berbagai perizinan angkutan umum dan izin trayek agar tidak merugikan pihak armada angkutan dan juga masyarakat sebagai penumpang angkutan umum.
- e. Pemerintah daerah juga perlu melakukan uji kelayakan kendaraan bermotor secara berkala untuk menjamin keselamatan masyarakat dalam berkendara.
- f. Pemerintah daerah diharapkan juga mengawasi jalur angkutan serta tarif angkutan umum agar pihak armada angkutan tidak menaikkan tarif secara sepihak yang merugikan pengguna angkutan umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menggunakan Angkutan Kota Di Timika.* (n.d.). Jambatan Bulan Timika.
- Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*.
- Lailiya, N. (2018). Peranan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember dalam Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Kabupaten Jember [Universitas Jember]. In *Skripsi*. https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/90994/Nurul_Lailiya_-_120910201006-bak.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nur, A. M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Angkutan Umum Antar Kota Dalam Provinsi (Perusahaan Bus) Di Kota Palopo* [Institut Agama Islam Negeri Palopo]. http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/1102/1/Skripsi_Ardian_Muh._Nur.pdf
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang lalu Lintas dan Angkutan Jalan,

203 (2009).

Peraturan Daerah Kabupaten Mimika Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, 53 Pemerintah Republik Indonesia 1689 (2014). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5516/pp-no-74-tahun-2014>

Purnomo, S. (2017). Evaluasi Transportasi Angkutan Umum Pedesaan Kabupaten Langkat [Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara]. In *Tugas Akhir Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. [http://repository.umsu.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/12499/SKRIPSI_SINGGIH_PURNOMO %2CStambuk 2012 %2CNpm 1207210181.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.umsu.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/12499/SKRIPSI_SINGGIH_PURNOMO_%2CStambuk%2012%2CNpm%201207210181.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Putranto, T. A. W. A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta* [Universitas Sarata Dharma]. <https://dokumen.tips/documents/pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-fasilitas-pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-fasilitas.html?page=1>

Safitri, T. N. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di PO. New Shantika Jepara* (Issue April).

Septina, L., Kesejahteraan, Y., Dan, P., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., Ilmu, J., & Bisnis, A. (2011). *Kualitas Pelayanan Transportasi Kereta Api* [Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur]. http://eprints.upnjatim.ac.id/1430/1/File_1.pdf

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah,