

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi menjadi salah satu sektor strategis yang berperan penting dalam menunjang mobilitas masyarakat pada berbagai bidang, termasuk ekonomi, sosial, pendidikan, dan pemerintahan. Sistem transportasi yang terselenggara dengan baik dapat mendukung kelancaran pergerakan masyarakat serta distribusi barang secara efektif, sehingga turut berkontribusi terhadap peningkatan pembangunan di daerah. Dalam pelaksanaannya, transportasi memiliki peran strategis sebagai sarana penghubung antar wilayah yang mendukung kelancaran aktivitas masyarakat sehari-hari. Semakin meningkatnya jumlah penduduk dan perkembangan wilayah perkotaan menyebabkan kebutuhan terhadap layanan transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau juga semakin meningkat.¹ Dengan terus meningkatnya pertumbuhan pembangunan di wilayah perkotaan mendorong tingginya mobilitas masyarakat yang membutuhkan sistem transportasi yang efektif dan berkelanjutan. Karena transportasi memiliki fungsi strategis sebagai penunjang pembangunan wilayah yang menjadi penghubung antarwilayah dalam mendukung aktivitas sosial maupun ekonomi masyarakat.²

Angkutan umum merupakan salah satu moda transportasi yang berperan strategis dalam mendukung pergerakan masyarakat. Moda transportasi ini dimanfaatkan secara

¹ Harahap.A.S, "Public Transport Arrangement: A Study of Policy Implementation in Bandung City," *Jurnal Administrasi Publik* 15, no. 2 (2025): 246–247, <https://doi.org/10.31289/jap.v15i2.15087>.

² Tumpu.M et al, *Sistem Transportasi* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2022).

bersama oleh masyarakat sebagai sarana mobilitas dengan biaya yang relatif ekonomis dan dapat dijangkau oleh berbagai kelompok pengguna. Keberadaan angkutan umum tidak hanya membantu masyarakat dalam melakukan perjalanan, tetapi juga berfungsi untuk mengurangi kemacetan, menekan penggunaan kendaraan pribadi, serta mendukung terciptanya sistem transportasi yang tertib dan berkelanjutan.³ Untuk mendukung terciptanya sistem transportasi yang baik, segala bentuk penyelenggaraan angkutan umum harus dilakukan secara teratur dan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku guna memastikan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana secara optimal.

Sebagai upaya untuk menciptakan penyelenggaraan angkutan umum yang tertib, aman, dan sesuai standar pelayanan, pemerintah memiliki kewajiban untuk melakukan pengawasan dan pengendalian melalui mekanisme perizinan.⁴ Perizinan angkutan umum merupakan bentuk pengesahan legal dari pemerintah yang diberikan kepada pengusaha angkutan sebagai dasar untuk menyelenggarakan layanan transportasi.⁵ Melalui sistem perizinan, pemerintah dapat memastikan setiap kendaraan yang dioperasikan telah memenuhi ketentuan administrasi, teknis, dan kelayakan operasional.⁶ Selain itu, perizinan juga bertujuan untuk menciptakan

³ Dompok.T, Afandi.F, Khairina.E, “Strategi Optimalisasi Pemerintah Indonesia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi Umum,” *Jurnal Progress Administrasi Publik* 5, no. 1 (2025): 34–36.

⁴ Munaf.Y dan Khairani, *Hukum Administrasi Negara* (Depok: Rajawali Pers, 2022).

⁵ Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan” Pasal 173.

⁶ Prastiyo.I.B, “Penegakkan Hukum Angkutan Umum Dalam Trayek Di Wilayah Administrasi Kota Jambi,” *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan* 11, no. 2 (2024): 117–124, <https://doi.org/10.46447/k tj.v11i2.633>.

kepastian hukum, meningkatkan keselamatan transportasi, serta menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat.⁷

Pelaksanaan perizinan angkutan umum merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah melalui instansi terkait.⁸ Pelayanan perizinan yang baik ditunjukkan melalui prosedur pelayanan yang terstruktur, waktu penyelesaian yang relatif singkat, biaya yang transparan, serta kemudahan akses bagi masyarakat.⁹ Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan perizinan angkutan umum masih menghadapi berbagai permasalahan. Permasalahan yang sering dihadapi dalam proses pengurusan perizinan yaitu, lamanya proses pengurusan izin dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi, serta adanya keterlambatan penerbitan izin. Selain itu, juga masih banyak ditemukannya angkutan umum yang beroperasi tanpa izin resmi.¹⁰ Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan perizinan angkutan umum masih memerlukan perhatian agar tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif.

Efektivitas pelaksanaan perizinan menjadi hal penting untuk dikaji, karena dapat dijadikan sebagai pedoman dalam mengukur sejauh mana keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan bagi masyarakat. Dimana pelaksanaan perizinan angkutan umum berkaitan langsung dengan keselamatan masyarakat sebagai

⁷ Juharni, Taufik.A, Bahri.S, “Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan,” *Jurnal Paradigma Administrasi Negara* 4, no. 2 (2022): 115–117.

⁸ Pramudiana.I.D, “Implementasi OSS Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan PTSP,” *Jurnal Inovasi Sektor Publik* 4, no. 3 (2024): 45–46.

⁹ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2023).

¹⁰ dan Endra Wijaya Yunandi Permana Putra, Diani Kesuma, “Implementasi Dan Kendala Dalam Proses Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Berbasis Risiko,” *Jurnal Hukum Dan Bisnis (Selisik)* 9, no. 2 (2023): 145–149.

pengguna angkutan umum dalam kehidupan sehari-hari.¹¹ Efektivitas menggambarkan tingkat keberhasilan suatu program atau kegiatan dalam merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan.¹² Pelaksanaan perizinan angkutan umum dapat dikatakan efektif apabila proses pelayanan mampu berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memberikan kemudahan kepada masyarakat, serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sebaliknya, apabila masih terdapat hambatan dalam proses pelayanan, maka hal tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik dan tingkat ketaatan pelaku usaha angkutan umum dalam memenuhi ketentuan yang berlaku.

Penyelenggaraan perizinan angkutan umum pada dasarnya telah diatur dalam berbagai regulasi yang dijadikan sebagai acuan oleh pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik di bidang transportasi. Regulasi tersebut dibentuk untuk menciptakan penyelenggaraan angkutan umum yang teratur, nyaman, dan memiliki kepastian hukum bagi masyarakat dan pelaku usaha transportasi. Ketentuan mengenai penyelenggaraan angkutan umum secara umum berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dalam Pasal 173 dijelaskan bahwa setiap angkutan umum yang beroperasi harus mempunyai legalitas penyelenggaraan angkutan.¹³ Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa seluruh angkutan yang beroperasi harus memenuhi ketentuan administratif dan teknis

¹¹ Juharni, Taufik.A, Bahri.S, “Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan,” *Jurnal Paradigma Administrasi Negara* 42 (2022): 115–117.

¹² Richard L. Daft, *Organization Theory and Design*, 13th ed (Boston: Cengage Learning, 2021).

¹³ Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Pasal 173,”

sebelum menjalankan kegiatan operasionalnya. Selain itu, Pasal 141 mengatur bahwa perusahaan angkutan umum berkewajiban memenuhi standar pelayanan minimal yang mencakup aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan penumpang.¹⁴ Standar pelayanan tersebut menjadi dasar bagi pemerintah dalam melakukan pengawasan terhadap kualitas pelayanan angkutan umum kepada masyarakat.

Pelaksanaan perizinan angkutan umum turut memiliki landasan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, yang mengatur ketentuan mengenai penyelenggaraan angkutan orang dan barang, termasuk ketentuan mengenai izin operasional, jaringan trayek, dan kewajiban perusahaan angkutan umum.¹⁵ Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa perizinan tidak hanya berfungsi sebagai persyaratan administratif bagi pelaku usaha, tetapi juga sebagai instrumen pemerintah dalam menjamin terselenggaranya sistem transportasi yang tertib dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Melalui mekanisme perizinan, pemerintah dapat melakukan pengendalian terhadap penyelenggaraan angkutan umum sehingga kegiatan operasional perusahaan angkutan berjalan sesuai dengan standar keselamatan dan pelayanan yang telah ditetapkan. Tujuan pemerintah mengatur perizinan angkutan umum pada dasarnya sejalan dengan tujuan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dalam ketentuan tersebut dinyatakan bahwa penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan bertujuan

¹⁴ Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Pasal 141.”

¹⁵ “Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan.”

untuk mewujudkan pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda transportasi lain guna mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa. Selain itu, penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan juga bertujuan mewujudkan etika berlalu lintas dan budaya bangsa serta menjamin penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat.¹⁶ Dengan demikian, keberadaan perizinan angkutan umum merupakan salah satu instrumen yang digunakan pemerintah untuk menciptakan kepastian hukum, meningkatkan keselamatan transportasi, serta menjaga kualitas pelayanan angkutan umum kepada masyarakat.

Selain menjamin keselamatan dan kualitas pelayanan, pengaturan perizinan angkutan umum juga bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Hal tersebut sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa pelayanan publik diselenggarakan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara penyelenggara dan masyarakat serta mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik.¹⁷ Oleh karena itu, perizinan angkutan umum tidak hanya dimaknai sebagai bentuk pengendalian terhadap kegiatan usaha transportasi, tetapi juga sebagai upaya

¹⁶ Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan,” *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Bab II Tentang Asas Dan Tujuan, Pasal 3 Angka (1), (2), (3) 7*, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38554/uu-no-22-tahun-2009>.

¹⁷ Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Bab II Tentang Maksud, Tujuan, Dan Ruang Lingkup, Pasal 3 Huruf a Dan B*, n.d., 4, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.

pemerintah dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan melalui penyediaan pelayanan yang aman, teratur, dan memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Adapun jenis-jenis perizinan angkutan umum penumpang antar kota meliputi izin operasional penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek dan izin angkutan orang tidak dalam trayek atau yang saat ini dikenal dengan sertifikat standar, rekomendasi STNK penyelenggaraan angkutan orang dan kartu pengawasan kendaraan. Sertifikat Standar merupakan dokumen perizinan berusaha yang diterbitkan melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) sebagai bukti bahwa pelaku usaha telah memenuhi standar pelaksanaan kegiatan usaha di bidang angkutan umum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sertifikat standar ini menjadi salah satu instrumen pengendalian pemerintah untuk memastikan bahwa penyelenggaraan angkutan umum dilakukan oleh badan usaha yang memenuhi persyaratan administratif, teknis, dan operasional sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berlangsung secara aman, tertib, dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Dalam penyelenggaraan angkutan umum, sertifikat standar merupakan bagian dari perizinan berusaha berbasis risiko sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Berdasarkan ketentuan tersebut, kegiatan usaha yang termasuk dalam tingkat risiko menengah rendah dan menengah tinggi memerlukan Nomor Induk Berusaha (NIB) serta Sertifikat Standar sebagai legalitas untuk menjalankan

kegiatan usahanya.¹⁸ Sertifikat standar tersebut diterbitkan setelah pelaku usaha menyatakan pemenuhan standar usaha yang telah ditentukan oleh pemerintah.

Standar kegiatan usaha dan standar produk dalam penyelenggaraan angkutan umum diatur lebih lanjut melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa sertifikat standar diberikan kepada badan usaha yang menyelenggarakan angkutan orang maupun barang setelah memenuhi persyaratan yang meliputi aspek sarana, prasarana, sumber daya manusia, sistem manajemen keselamatan, serta ketentuan pelayanan yang berlaku.¹⁹ Izin angkutan dalam trayek diberikan kepada perusahaan angkutan yang melayani rute atau jalur tertentu yang telah ditetapkan pemerintah, seperti angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP) maupun angkutan perkotaan. Sementara itu, izin angkutan tidak dalam trayek diberikan kepada penyelenggara transportasi yang beroperasi tanpa rute tetap, seperti angkutan pariwisata, angkutan sewa khusus, taksi dan angkutan antar jemput. Sertifikat standar berlaku selama perusahaan angkutan tersebut tetap beroperasi.

Rekomendasi STNK angkutan penumpang merupakan surat atau dokumen rekomendasi yang diterbitkan untuk melakukan pengesahan, perubahan identitas, atau penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada kendaraan yang akan

¹⁸ Republik Indonesia, "Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko," *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Bab III Tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Pasal 7 Dan Pasal 13*, n.d., <https://peraturan.bpk.go.id/Details/161837/pp-no-5-tahun-2021>.

¹⁹ Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi," *Lampiran Dan Ketentuan Standar Usaha Sektor Transportasi Darat*, n.d., <https://jdih.dephub.go.id>.

digunakan sebagai angkutan penumpang. Rekomendasi tersebut menunjukkan bahwa kendaraan yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan administrasi dan teknis sesuai dengan ketentuan penyelenggaraan angkutan umum sehingga dapat didaftarkan dan dioperasikan secara sah. Rekomendasi STNK angkutan penumpang berlaku selama 5 tahun, dan dapat diperpanjang.

Selain itu, terdapat pula penerbitan kartu pengawasan (KP) yang berfungsi sebagai dokumen pengawasan operasional kendaraan angkutan umum. Kartu pengawasan menjadi bukti bahwa kendaraan telah memenuhi persyaratan administratif dan teknis untuk beroperasi di jalan, yang perlu diperpanjang setiap tahunnya. Dalam pelaksanaannya, setiap kendaraan angkutan umum wajib memiliki kartu pengawasan yang masih berlaku sebagai bentuk pengendalian dan pengawasan pemerintah terhadap keselamatan dan kelayakan operasional kendaraan. Ketika pelaku usaha angkutan mengurus perizinan Dinas Perhubungan memberikan rekomendasi teknis sebagai salah satu persyaratan dalam penerbitan kartu pengawasan dan perizinan angkutan umum lainnya. Rekomendasi tersebut diberikan setelah dilakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen, kondisi kendaraan, serta kesesuaian operasional angkutan dengan ketentuan yang berlaku. Rekomendasi teknis berguna untuk mendapatkan izin operasional angkutan yang diterbitkan oleh DPMPTSP.

Pada pelaksanaannya pemerintah menerapkan sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang mengatur

penyelenggaraan perizinan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS).²⁰ Penerapan OSS bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan, mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pelaku usaha dalam mengurus perizinan. Online Single Submission (OSS) merupakan sistem elektronik terintegrasi yang digunakan oleh Lembaga OSS untuk menerbitkan Perizinan Berusaha kepada pelaku usaha atas nama Menteri, pimpinan lembaga, gubernur, serta bupati/wali kota. Sistem ini dibentuk untuk mempermudah serta mempercepat proses pengurusan izin usaha dengan mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Mekanisme perizinan dalam sistem tersebut menggunakan klasifikasi risiko sebagai dasar pelayanan, dengan tingkatan risiko yang meliputi rendah, menengah, hingga tinggi. Penerapan OSS-RBA memungkinkan seluruh tahapan pengurusan perizinan usaha dilaksanakan melalui sistem elektronik yang terintegrasi, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Mekanisme ini dapat digunakan oleh berbagai kategori pelaku usaha, baik badan usaha maupun perseorangan, mulai dari skala mikro, kecil, dan menengah hingga perusahaan berskala besar.

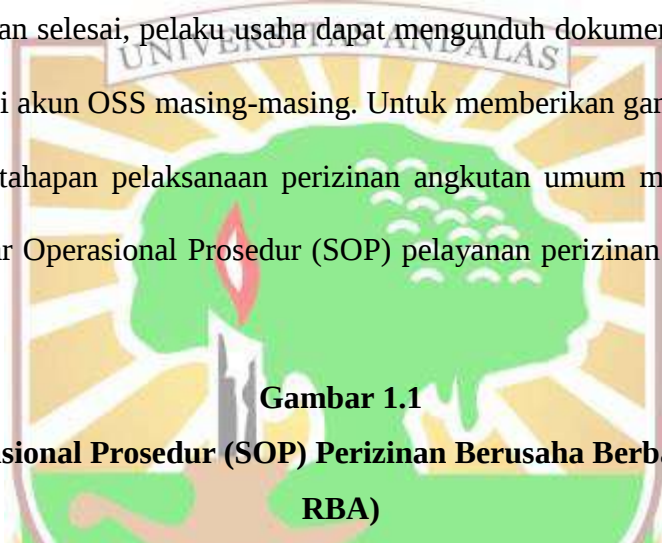
Pelaksanaan OSS menjadikan proses perizinan dari tingkat pusat hingga daerah terhubung dalam satu sistem terpadu. Model pelayanan ini dinilai menyederhanakan mekanisme pelayanan melalui sistem data yang saling terhubung, sehingga proses pengurusan yang sebelumnya membutuhkan tahapan birokrasi panjang dapat

²⁰ “Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.”

dipersingkat. Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021, Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik merupakan upaya pemerintah untuk memberikan kenyamanan kepada pemilik usaha dalam mengurus izin usaha, baik perizinan yang memerlukan pemenuhan komitmen maupun yang tidak memerlukan pemenuhan komitmen, sesuai dengan kewenangan pemerintah daerah. Melalui sistem OSS, pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan pemerintah daerah diintegrasikan dalam satu layanan berbasis elektronik guna meningkatkan kemudahan berusaha (*ease of doing business*). Pemerintah terus mendorong reformasi birokrasi melalui peningkatan kinerja aparatur dan pembenahan pelayanan publik. Upaya tersebut dilakukan dengan mengoptimalkan berbagai aspek pendayagunaan aparatur negara, seperti kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, tata laksana, akuntabilitas, serta pengawasan yang diarahkan pada peningkatan mutu penyelenggaraan layanan bagi masyarakat. Dengan demikian, peningkatan akses layanan serta komunikasi pemerintah kepada masyarakat menjadi hal yang sangat penting. Pemanfaatan aplikasi pada Lembaga OSS meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan perizinan usaha melalui proses yang lebih efektif dan efisien. Pelaku usaha yang akan mengurus perizinan dapat mengaksesnya secara online pada website OSS (<https://oss.go.id>).

Dalam sistem OSS, mekanisme perizinan usaha yang diselenggarakan berdasarkan tingkat risiko kegiatan diklasifikasikan berdasarkan KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) yang disesuaikan dengan jenis kegiatan usaha yang dijalankan. Pelaku usaha dapat mengajukan Proses pengajuan perizinan angkutan

umum dilakukan dengan memanfaatkan sistem OSS berbasis daring. Selanjutnya, permohonan tersebut akan diverifikasi oleh Dinas Perhubungan melalui hak akses yang telah diberikan dalam portal OSS. Berdasarkan hasil kajian atau pertimbangan teknis, serta tinjauan lapangan apabila diperlukan, Dinas Perhubungan akan menyampaikan rekomendasi teknis kepada Kepala DPMPTSP untuk penerbitan persetujuan sertifikat standar sesuai tingkat risiko KBLI usaha yang diajukan. Setelah proses persetujuan selesai, pelaku usaha dapat mengunduh dokumen perizinan secara langsung melalui akun OSS masing-masing. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai tahapan pelaksanaan perizinan angkutan umum melalui OSS-RBA, disajikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan disajikan gambar 1.1 berikut:



No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Waktu	Baku Mutu Output	Keterangan
		Pemohon	DPMPTSP	Lembaga OSS	Kementerian Terkait	OPD Teknis			
1	Pemohon Melakukan pendaftaran di OSS (bisa di Mandiri Perbankan, Poslindo, aplikasi Kementerian Terkait yang terintegrasi dan/atau aplikasi daerah)	Diagram: Box Pemohon		Diagram: Box Lembaga OSS			SLA	Notifikasi dari OSS dan/atau Aplikasi Kementerian Terkait yang terintegrasi dan/atau aplikasi daerah	
2	Pemohon dengan skala usaha Non UMK, UMK, dan/atau UMK dapat melakukan proses permohonan perizinan dengan menggunakan NIB		Diagram: Box DPMPTSP	Diagram: Diamond (Decision)			SLA	NIB, PKKKPR, Sertifikat Standar/bn belum terverifikasi	-
3	Pemohon Melakukan Pemenuhan Persyaratan pada aplikasi OSS dan atau Aplikasi Kementerian Terkait yang terintegrasi atau aplikasi daerah			Diagram: Box Lembaga OSS	Diagram: Box Kementerian Terkait		SLA	Notifikasi Pemenuhan Persyaratan	
4	Tim Teknis dan DPMPTSP Melakukan Survei dan/atau Monitoring Perizinan ke Lokasi Usaha		Diagram: Box DPMPTSP			Diagram: Box OPD Teknis	SLA	Berita Acara dan atau Perimbangan Teknis OPD terkait	
5	OPD Teknis Melakukan verifikasi pada aplikasi OSS dan atau Aplikasi Kementerian Terkait yang terintegrasi atau aplikasi daerah					Diagram: Diamond (Decision)	SLA	Notifikasi Verifikasi	
6	OPD Teknis Upload Laporan Teknis Terkait Persetujuan Pemohonan yang diajukan Pemohon					Diagram: Box OPD Teknis	SLA	Rekomendasi	
7	DPMPTSP melakukan verifikasi dan validasi terhadap permohonan dan/atau yang diajukan OPD Teknis		Diagram: Box DPMPTSP				SLA	Notifikasi Verifikasi	
8	DPMPTSP melakukan Persetujuan/ Penolakan berdasarkan validasi dari OPD Teknis pada saat dan/atau aplikasi Kementerian Terkait yang terintegrasi dan/atau aplikasi daerah		Diagram: Diamond (Decision)				SLA	Persetujuan/ Penolakan	
9	Pemohon Menunggu terbit Perizinan atau penolakan pada akun OSS	Diagram: Box Pemohon					SLA	Perizinan Berusaha	

Sumber: DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat, 2025.

Gambar 1.1 menggambarkan alur perizinan angkutan umum dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)*. Proses perizinan diawali oleh pemohon dengan melakukan registrasi akun serta mengisi data usaha secara lengkap pada platform OSS. Selanjutnya, sistem OSS akan melakukan pemeriksaan dan validasi secara otomatis terhadap data yang telah dimasukkan. Apabila data yang disampaikan memenuhi persyaratan dan dinyatakan valid, sistem akan menerbitkan dokumen dasar perizinan, seperti Nomor Induk Berusaha (NIB). Pada jenis kegiatan usaha tertentu yang memiliki tingkat risiko menengah hingga tinggi, proses perizinan tidak hanya berhenti pada validasi sistem. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan juga Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat sebagai perangkat daerah yang memiliki kewenangan teknis di bidang angkutan, akan melaksanakan verifikasi lebih lanjut, baik melalui pemeriksaan administrasi maupun verifikasi lapangan berupa pengujian kelayakan kendaraan, serta analisis rute untuk memastikan terpenuhinya standar dan persyaratan yang telah ditetapkan. Hasil dari verifikasi dan kajian teknis tersebut kemudian dituangkan dalam bentuk berita acara atau rekomendasi teknis oleh Dinas Perhubungan sebagai dasar pertimbangan dalam penerbitan izin usaha yang akan diserahkan kepada DPMPTSP. Setelah rekomendasi teknis diterima, DPMPTSP bertugas memeriksa dan memvalidasi dokumen beserta hasil kajian yang telah diteruskan oleh Dinas Perhubungan. Hasil pemeriksaan tersebut selanjutnya digunakan sebagai pertimbangan dalam meyetujui atau menolak permohonan izin melalui sistem OSS-RBA. Apabila permohonan disetujui, DPMPTSP akan menerbitkan legalitas administratif atau perizinan angkutan. Pelaku

usaha dapat langsung mengunduh dokumen perizinan berusaha melalui akun OSS masing-masing.

Lama waktu penyelesaian proses perizinan berbeda-beda sesuai dengan tingkat risiko masing-masing usaha. Ketentuan tersebut mengacu pada standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan dalam *Service Level Agreement* (SLA), sehingga setiap jenis perizinan memiliki target penyelesaian yang berbeda sesuai kompleksitas proses yang harus dilalui. Dalam diagram alir SOP pada gambar 1.2 tersebut, terdapat beberapa simbol yang memiliki fungsi khusus untuk menggambarkan tahapan proses perizinan. Simbol berbentuk persegi panjang menunjukkan adanya aktivitas atau tahapan pekerjaan yang dilakukan oleh pelaksana, baik pemohon, petugas DPMPTSP, maupun sistem OSS, seperti penginputan data, pemeriksaan berkas, dan pemrosesan dokumen. Sementara itu, simbol berbentuk belah ketupat digunakan untuk menunjukkan titik pengambilan keputusan atau proses evaluasi terhadap suatu persyaratan. Pada tahap ini akan ditentukan apakah suatu persyaratan telah terpenuhi atau belum oleh Dinas Perhubungan. Jika memenuhi ketentuan, proses akan dilanjutkan ke tahapan berikutnya, sedangkan apabila belum memenuhi syarat, pemohon diwajibkan melakukan perbaikan atau melengkapi dokumen yang diperlukan sebelum proses dapat dilanjutkan. Sistem akan memberikan notifikasi terkait perbaikan atau kelengkapan yang harus dipenuhi oleh pemohon. Setelah seluruh persyaratan dinyatakan lengkap dan sesuai, izin operasional atau izin komersial akan diterbitkan oleh sistem melalui OSS RBA.

Penerapan SOP perizinan berbasis OSS-RBA tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam menciptakan pelayanan perizinan yang lebih transparan, cepat, dan terintegrasi. Sistem elektronik yang digunakan tidak hanya mempermudah proses administrasi bagi pelaku usaha, tetapi juga meningkatkan koordinasi antar instansi dalam pelaksanaan perizinan angkutan umum. Namun demikian, meskipun berbagai regulasi mengenai perizinan angkutan umum telah ditetapkan dan sistem pelayanan berbasis elektronik telah diterapkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan, dalam praktiknya masih ditemukan banyak kendaraan angkutan umum yang beroperasi tanpa izin resmi. Operasional kendaraan angkutan umum tanpa izin memiliki konsekuensi yang lebih luas daripada sekadar pelanggaran administratif, namun berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan seperti rendahnya standar keselamatan, ketidakjelasan perlindungan hukum bagi penumpang, persaingan usaha yang tidak sehat, serta menurunnya kualitas pelayanan transportasi publik.²¹

Keberadaan angkutan umum yang beroperasi tanpa legalitas perizinan masih menjadi persoalan yang perlu mendapat perhatian pemerintah di sejumlah wilayah Indonesia. Kementerian Perhubungan menyebutkan bahwa masih banyak kendaraan angkutan umum, khususnya angkutan pariwisata dan angkutan sewa khusus, yang beroperasi tanpa memiliki izin operasional maupun dokumen kelayakan kendaraan yang lengkap.²² Selain itu, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat melalui kegiatan

²¹ Prastiyo.I.B, "Penegakkan Hukum Angkutan Umum Dalam Trayek Di Wilayah Administrasi Kota Jambi," *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan* 11, no. 2 (2024): 120–122.

²² Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, "Pengawasan Angkutan Umum Dan Penertiban Kendaraan Tidak Berizin." Diakses 11 Maret 2026.

pengawasan transportasi darat pada tahun 2024 menemukan berbagai pelanggaran administrasi kendaraan umum, seperti izin operasional yang telah habis masa berlaku, kendaraan yang tidak melakukan uji berkala (KIR), serta kendaraan yang beroperasi tanpa dokumen perizinan yang sah.²³ Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pelaku usaha transportasi terhadap regulasi perizinan masih relatif rendah. Kondisi yang menunjukkan bahwa rendahnya kepatuhan terhadap regulasi perizinan angkutan umum ini tidak hanya berdampak pada aspek administrasi, tetapi juga dapat meningkatkan risiko kecelakaan lalu lintas yang membahayakan keselamatan penumpang. Kendaraan angkutan umum yang beroperasi tanpa izin umumnya tidak memenuhi standar kelayakan operasional, seperti uji berkala kendaraan (KIR), pemeriksaan kondisi teknis kendaraan, maupun kelengkapan dokumen operasional. Akibatnya, kendaraan yang tidak layak jalan tetap beroperasi dan berpotensi menimbulkan kecelakaan transportasi.

Permasalahan tersebut terlihat dari beberapa kasus kecelakaan angkutan umum di yang melibatkan kendaraan tidak berizin atau kendaraan yang tidak memenuhi standar kelayakan operasional. Salah satu kasus yang menjadi perhatian publik adalah kecelakaan angkutan umum juga terjadi di Kabupaten Agam, Sumatera Barat pada April 2024 yang melibatkan bus ALS jurusan Medan–Jakarta. Kecelakaan tersebut menyebabkan satu penumpang kehilangan nyawa, sementara penumpang lainnya menderita luka berat maupun luka ringan.²⁴

²³ Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, “Hasil Pengawasan Transportasi Darat Tahun 2024,” Diakses 11 Maret 2026.

²⁴ Fitra.I.E, “Kecelakaan Bus ALS Di Agam Menewaskan Satu Penumpang,” *ANTARA News*, 15 April 2024.

Gambar 1.2
Kecelakaan bus ALS di Agam



Sumber: ANTARA News, 2024

Berdasarkan contoh kasus kecelakaan angkutan umum pada gambar 1.2 tersebut menunjukkan bahwa aspek keselamatan transportasi masih menjadi persoalan penting yang perlu mendapat perhatian pemerintah, terutama dalam pengawasan izin operasional dan kelayakan kendaraan umum. Data kecelakaan tersebut memperlihatkan bahwa masih banyak kendaraan angkutan umum yang beroperasi tanpa izin resmi dan tanpa pengawasan kelayakan operasional yang tidak memenuhi standar kelayakan operasional, sehingga dapat meningkatkan risiko kecelakaan yang membahayakan masyarakat sebagai pengguna layanan transportasi publik. Selain itu, banyak diantara angkutan umum yang beroperasi merupakan kendaraan pribadi yang dijadikan sebagai travel (angkutan orang).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada Pasal 308 dinyatakan bahwa “Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor umum yang tidak memiliki izin penyelenggaraan angkutan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 173 ayat (1) dipidana dengan kurungan paling lama 2 (dua) bulan, atau denda paling banyak Rp. 500.000. Meskipun

demikian, banyak diantara masyarakat yang lebih memilih menggunakan travel ilegal karena alasan tarif yang lebih murah dan kemudahan layanan jemput bola yang diberikan, walaupun tidak memiliki jaminan keselamatan. Hal ini juga menimbulkan persaingan yang tidak sehat dalam lingkungan operasional angkutan umum. Oleh karena itu, efektivitas pelaksanaan perizinan angkutan umum menjadi penting untuk dikaji guna mengetahui sejauh mana pemerintah mampu melaksanakan pengawasan dan pengendalian terhadap penyelenggaraan angkutan umum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tingginya frekuensi kecelakaan lalu lintas yang melibatkan kendaraan angkutan umum menunjukkan bahwa persoalan transportasi bukan sekadar masalah teknis, melainkan cerminan lemahnya tata kelola, pengawasan, dan kepatuhan terhadap regulasi. Data nasional dan regional menunjukkan bahwa sebagian besar kecelakaan angkutan umum disebabkan oleh kendaraan tidak laik jalan, perizinan yang tidak sah, serta lemahnya pengawasan operasional.²⁵ Hal tersebut mengindikasikan bahwa isu keselamatan global dalam angkutan umum tidak berhenti pada kejadian kecelakaan fisik, melainkan turut mencakup pengawasan operasional kendaraan.

Di Indonesia, permasalahan keselamatan dan pengawasan angkutan umum masih menjadi tantangan serius. Sebagai respons terhadap kompleksitas permasalahan tersebut, pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum

²⁵ Isnaini, Pinayungan.J , Kusmanto.H, “Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan,” *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* 8, no. 1 (2018), <https://doi.org/10.31289/jap.v8i1.1581>.

dalam Trayek.²⁶ Peraturan ini menjadi kerangka normatif utama yang mengatur aspek perizinan, standar pelayanan minimal, kelayakan kendaraan, pengawasan operasional, serta peran pemerintah daerah dalam pembinaan dan pengendalian angkutan umum. Permenhub ini menegaskan bahwa penyelenggaraan angkutan umum harus berbasis pada kepastian hukum, keselamatan, dan kepatuhan terhadap ketentuan perizinan yang berlaku.

Ketentuan mengenai perizinan angkutan sebagaimana diatur dalam Permenhub Nomor 15 Tahun 2019 tidak hanya diposisikan sebagai persyaratan administratif, tetapi sebagai instrumen pengendalian negara untuk menjamin bahwa setiap kendaraan yang beroperasi telah memenuhi standar teknis dan laik jalan. Regulasi ini juga menekankan pentingnya pengawasan berkelanjutan oleh pemerintah daerah sebagai pemegang kewenangan operasional angkutan umum di wilayahnya. Dengan demikian, efektivitas penyelenggaraan angkutan umum turut ditentukan oleh kapasitas pemerintah daerah dalam mengelola mekanisme perizinan serta pengawasan secara tepat, konsisten, serta terintegrasi.²⁷

Meskipun pemerintah telah menetapkan regulasi dan standar pelayanan, berbagai studi dan laporan kebijakan menunjukkan bahwa implementasi regulasi transportasi di tingkat daerah sering kali menghadapi kendala struktural, birokratis, dan sumber daya. Proses perizinan yang dilakukan secara manual, tidak terintegrasi, rentan manipulasi, dan minim pengawasan. Kondisi ini membuka ruang bagi praktik

²⁶ Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek,” (Jakarta : Kemenhub RI, 2019).

²⁷ B. Guy Peters, *The Politics of Bureaucracy*, 7 th ed (New York: Routledge, 2018).

kecurangan seperti penerbitan izin palsu, beroperasinya angkutan ilegal, serta rendahnya kepatuhan pelaku angkutan dikarenakan lemahnya penegakan hukum terhadap pelanggaran.²⁸ Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma regulatif yang diatur dalam Permenhub Nomor 15 Tahun 2019 dan realitas empiris di lapangan, khususnya dalam aspek pengendalian dan pengawasan angkutan umum.

BPS mengungkapkan pada 2023, total kendaraan angkutan umum di Indonesia mencapai 1,2 juta unit, namun hanya sekitar 70% yang memiliki izin resmi, sisanya beroperasi ilegal.²⁹ Hal ini diperburuk oleh korupsi dalam proses perizinan, yang dilaporkan oleh *Transparency International* Indonesia pada 2021, di mana indeks korupsi di sektor transportasi mencapai skor 3,5 dari 10, yang menunjukkan adanya praktik suap dalam penerbitan izin.³⁰ Akibatnya, angkutan ilegal sering kali tidak memenuhi standar keselamatan, seperti pemeriksaan berkala kendaraan dan pelatihan pengemudi. Pengawasan terhadap angkutan umum juga dihadapkan dengan tantangan geografis dan infrastruktur. Pada sejumlah pulau utama di Indonesia, seperti Sumatera, Jawa, dan Kalimantan, dengan jarak tempuh yang panjang dan kondisi jalan yang buruk meningkatkan risiko kecelakaan. Laporan Kemenhub 2024 menunjukkan bahwa di luar Jawa, tingkat kecelakaan angkutan umum lebih tinggi

²⁸ Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, "Rencana Umum Nasional Keselamatan Jalan" (Jakarta: Kemenhub, 2020).

²⁹ Badan Pusat Statistik Indonesia. December 1, 2023. ISSN 2598-5612.
<https://www.bps.go.id/publication/2023/12/01/statistik-transportasi-indonesia-2023.html>

³⁰ Transparency International Indonesia. "Indeks persepsi korupsi 2021." 2021.

sebesar 15% dibandingkan di Jawa, dengan Sumatera Barat sebagai salah satu provinsi dengan angka tertinggi.³¹

Sumatera Barat sebagai provinsi dengan luas wilayah 42.297 km² dan populasi sekitar 5,5 juta jiwa menghadapi permasalahan transportasi angkutan umum yang kompleks. Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat melaporkan bahwa pada 2023, terjadi 1.200 kecelakaan angkutan umum, dengan 300 kasus melibatkan bus antar kota dan angkutan kota.³² Data ini meningkat dari 900 kasus pada 2019, menunjukkan tren peningkatan yang signifikan sebesar 33% dalam lima tahun terakhir.³³ Faktor utama adalah kondisi jalan yang rusak, serta kurangnya pengawasan terhadap kendaraan yang sering melampaui batas muatan. Menurut laporan Dinas Perhubungan Sumbar tahun 2022, hanya 60% dari 15.000 kendaraan angkutan umum yang terdaftar memiliki izin yang valid, dengan sisanya beroperasi tanpa pengawasan. Hal ini menyebabkan proliferasi angkutan ilegal, seperti ojek online, travel dan angkutan liar, yang sering kali tidak mematuhi aturan keselamatan.

Berdasarkan data BPS Sumbar, tingkat kasus kecelakaan lalu lintas masih terbilang tinggi setiap tahun yang menjadi salah satu permasalahan dalam sektor transportasi. Di sisi lain, kondisi geografis Sumatera Barat yang didominasi wilayah perbukitan serta memiliki tingkat kerawanan bencana hidrometeorologi dan geologi yang tinggi turut meningkatkan risiko gangguan terhadap keselamatan transportasi

³¹ Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. "Laporan kecelakaan lalu lintas 2024." *Last modified* 2024.

³² Pembina Utama Madya, *Tahun 2023, 2024*.

³³ Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat. (2019). Laporan tahunan 2019.

darat.³⁴ Berikut ini data BPS Provinsi Sumatera Barat yang menunjukkan angka kejadian kecelakaan lalu lintas dalam beberapa tahun terakhir:

Tabel 1.1
Jumlah Kasus Kecelakaan di Sumatera Barat

Tahun	Jumlah Kasus
2018	3.019
2019	3.336
2020	2.554
2021	2.973
2022	2.956
2023	3.740
2024	3.423

Sumber: BPS Provinsi Sumatera Barat tahun 2018-2024.

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah kasus kecelakaan di Sumatera Barat dari tahun 2018-2024 berdasarkan data dari BPS. Kondisi ini menunjukkan tingkat kecelakaan yang terjadi di Provinsi Sumatera Barat masih sangat tinggi dengan menunjukkan angka yang mengkhawatirkan. Kecelakaan tersebut dampak yang ditimbulkan tidak terbatas pada kerugian ekonomi, tetapi juga menyebabkan banyak nyawa melayang. Dimana sebagian besar dari kecelakaan tersebut paling banyak memakan korban jiwa terjadi pada angkutan umum. Salah satunya seperti kecelakaan bus Antar Lintas Sumatera (ALS) yang terjadi di Padang Panjang pada 6 mei 2025.³⁵

³⁴ Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat, “Statistik Transportasi Provinsi Sumatera Barat 2023,” 2024.

³⁵ Anshory.W.W. 2025. “Kecelakaan Bus Terus Berulang, Imbas Berkurangnya Anggaran Keselamatan”. *Kompas.com*. <https://www.kompas.com/sumatera-utara/read/2025/05/08/060101788/anggaran-keselamatan-dipangkas-kecelakaan-seperti-bus-als-bisa>.

Gambar 1.3
Proses Evakuasi Korban Kecelakaan Bus ALS di Padang Panjang



Sumber: TribunPadang.com/Muhammad Iqbal. 6/5/2025.

Kecelakaan tragis ini menewaskan sebanyak 12 orang termasuk anak-anak. Pengamat transportasi Unika Soegijapranata dan Djoko Setijowarno menilai hal ini mencerminkan kondisi darurat keselamatan transportasi. Djoko mengungkapkan bahwa:

“Anggaran program keselamatan di Kementerian Perhubungan jangan dikurangi apalagi dipangkas. Termasuk operasional Komisi Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) tidak harus ikut dipangkas. Sekarang, Indonesia berada dalam Darurat Keselamatan Transportasi, sehingga perlu harmonisasi penegakan hukum.”(dalam keterangan tertulis dengan kompas.com pada Rabu, 7/5/2025).

Insiden tersebut menambah catatan kejadian kecelakaan serius yang masih terjadi pada penyelenggaraan transportasi darat, khususnya yang melibatkan angkutan bus antar kota. Pengawasan yang lemah terhadap perizinan membuat banyak operator angkutan umum mengabaikan pemeriksaan rutin, sehingga kendaraan tua dan tidak terawat tetap beroperasi. Hal ini diperparah dengan kondisi infrastruktur jalan yang minim perawatan. Serta koordinasi antar pemerintah pusat dan daerah dalam pemantauan titik rawan kecelakaan yang dinilai lemah. Djoko menilai, tidak adanya sistem pemantauan aktif membuat potensi bahaya di jalan raya tidak bisa diantisipasi

secara efektif. Menurut Djoko, salah satu bentuk keseriusan negara dalam mengakhiri kecelakaan adalah melalui penganggaran. Djoko menegaskan anggaran keselamatan tidak dikurangi, bila perlu ditambah agar angka kecelakaan tidak meningkat terus. Djoko juga menekankan pentingnya pengawasan aktif terhadap operator angkutan umum dan peningkatan kompetensi pengemudi melalui pelatihan berkelanjutan.

Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum melalui pelaksanaan perizinan angkutan umum yang lebih optimal. Di Sumatera Barat, pelaksanaan perizinan angkutan umum menjadi salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran transportasi daerah. Seiring dengan meningkatnya aktivitas masyarakat dan kebutuhan transportasi, pemerintah daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan perizinan yang cepat, tepat, dan efisien. Pelaksanaan perizinan angkutan umum di Provinsi Sumatera Barat melibatkan instansi terkait seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Hal tersebut ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 29 tahun 2022 Tentang Pendelegasian Kewenangan penyelenggaraan perizinan berusaha dan non perizinan berusaha kepada kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.³⁶ Serta Dinas Perhubungan yang memiliki kewenangan dalam memberikan rekomendasi teknis perizinan di sektor transportasi yang ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pembentukan Organisasi

³⁶ Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, “Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Dan Non Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat,” *Pemerintah Provinsi Sumatera Barat* (Padang, 2022).

dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat.

Dalam pelaksanaan perizinan angkutan umum di Provinsi Sumatera Barat, Dinas Perhubungan memiliki peran penting sebagai instansi teknis yang bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan dan penilaian terhadap kelayakan operasional angkutan umum. Dinas Perhubungan berwenang memberikan pertimbangan teknis terhadap permohonan izin yang diajukan oleh pelaku usaha angkutan umum, terutama yang berkaitan dengan aspek keselamatan, kelayakan kendaraan, jaringan trayek, serta pemenuhan standar pelayanan minimal angkutan umum. Melalui kewenangan tersebut, Dinas Perhubungan memastikan bahwa setiap kendaraan dan perusahaan angkutan yang beroperasi telah memenuhi ketentuan yang berlaku sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Selain melakukan verifikasi teknis, Dinas Perhubungan juga berperan dalam pelaksanaan pengawasan terhadap operasional angkutan umum setelah izin diterbitkan. Pengawasan dilakukan melalui pemeriksaan berkala terhadap kondisi kendaraan, kepatuhan terhadap trayek dan izin operasional, serta pemantauan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.³⁷ Hal ini bertujuan untuk menciptakan sistem transportasi yang aman, tertib, nyaman, dan mampu memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat di Provinsi Sumatera Barat.

Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat melalui bidang Angkutan Jalan, Perkeretaapian, dan Pengembangan (APP) mengembangkan inovasi

³⁷ Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, Pasal 2–5, Republik Indonesia," n.d.

Sistem Informasi Manajemen Perizinan Angkutan Umum (SIMPAU) sebagai upaya dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan perizinan angkutan umum di Provinsi Sumatera Barat. SIMPAU dirancang untuk menggantikan sistem perekapan data angkutan umum yang sebelumnya masih dilakukan secara manual yang dianggap tidak efektif. Tujuan Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat membangun inovasi SIMPAU adalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, memperkuat transparansi proses perizinan, serta mendukung pengendalian dan pengawasan angkutan umum secara lebih akurat dan terintegrasi dan juga untuk mengatasi terjadinya kesalahan atau miskomunikasi mengenai data trayek angkutan. Seperti yang diungkapkan oleh Yuvikima Syahputra Penata layanan operasional Diskominfotik Provinsi Sumatera Barat, berikut:

“Tujuan pembangunan aplikasi SIMPAU agar semua trayek baik itu AKDP, AJDP, taksi, serta angkutan sewa terdata secara akurat beserta kuota izin pertrayeknya. Hal ini bertujuan untuk mengetahui data trayek-trayek aktif atau tidaknya. Contohnya seperti sekarang ini setiap trayek yang baru menanyakan kuota dari Padang ke Sijunjung sudah penuh atau belum. Petugas Dishub terkadang manual dengan mencari berkas satu persatu, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lambat dan seringkali terjadi kesalahan padahal kuota sudah penuh tetapi masih diberikan, sedangkan sistem dari pusat kalau sudah penuh tidak diterima lagi izinnnya. Oleh karena itu, dihadirkanlah SIMPAU untuk mempermudah dan mempercepat alur perizinan angkutan dari OSS RBA.” (dalam wawancara pada 31 Maret 2026)

Meskipun telah diterapkan inovasi sistem digital dan regulasi yang jelas mengenai perizinan angkutan umum di Provinsi Sumatera Barat, berdasarkan data jumlah angkutan umum yang memiliki perizinan terus menurun di tiap tahunnya. Kondisi tersebut tercermin dalam data yang disajikan pada Tabel 1.2:

Tabel 1.2
Jumlah Angkutan Umum Yang Mengurus Perizinan

Data Tahun 2018-2025

No.	Jenis Angkutan	Tahun Operasional Angkutan							
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1.	AKDP (Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi)	1.649	1.916	1.485	869	697	430	370	304
2.	AJDP (Angkutan Antar Jemput Dalam Provinsi)	74	109	72	84	64	12	74	61
3.	Sewa Khusus	-	-	-	5	-	-	-	-
4.	Taksi Argometer	216	271	128	76	65	50	86	96
Total		1.939	2.296	1.685	1.034	826	492	530	461

Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat, 2025.

Jika dilihat pada tabel 1.2 dapat diketahui jumlah angkutan umum yang memiliki izin operasional di Provinsi Sumatera Barat selama periode 2018–2025 mengalami fluktuasi yang cenderung menurun. Pada tahun 2018 jumlah angkutan umum yang melakukan pengurusan perizinan tercatat sebanyak 1.939 unit dan meningkat pada tahun 2019 menjadi 2.296 unit. Namun, setelah tahun 2019 jumlah tersebut terus mengalami penurunan secara signifikan hingga mencapai 461 unit pada tahun 2025. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat pengurusan perizinan angkutan umum di Provinsi Sumatera Barat yang memperlihatkan tren penurunan selama beberapa tahun terakhir. Adapun AKDP (Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi) tercatat sebagai kategori angkutan dengan jumlah pengurusan izin tertinggi dibandingkan jenis angkutan lainnya. Meskipun demikian, jumlah pengurusan izin AKDP juga mengalami penurunan yang cukup drastis, dari 1.916 unit pada tahun 2019 menjadi

hanya 304 unit pada tahun 2025. Penurunan tersebut menunjukkan berkurangnya jumlah kendaraan AKDP yang memiliki izin operasional. Sementara itu, untuk jenis angkutan AJDP (Angkutan Antar Jemput Dalam Provinsi) mengalami fluktuasi dengan jumlah yang relatif lebih kecil. Pada tahun 2023 jumlah pengurusan izin AJDP mengalami penurunan tajam menjadi 12 unit sebelum kembali meningkat pada tahun berikutnya. Pada jenis angkutan taksi argometer, jumlah pengurusan izin juga menurun dari 271 unit pada tahun 2019 menjadi 96 unit pada tahun 2025. Sedangkan untuk kategori angkutan sewa khusus, jumlah pengurusan izin tercatat sangat sedikit dan hanya muncul pada tahun 2021 sebanyak 5 unit. Data tersebut menunjukkan bahwa tidak seluruh jenis angkutan umum mengalami perkembangan yang stabil dalam pelaksanaan pengurusan perizinan.

Jenis-jenis angkutan umum penumpang antar kota yang beroperasi di Provinsi Sumatera Barat terdiri dari beberapa kategori yang disesuaikan dengan karakteristik pelayanan dan pola operasional kendaraan. Salah satu jenis angkutan yang paling dominan adalah AKDP (Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi), Merupakan layanan angkutan umum yang menyediakan perjalanan penumpang antarkabupaten/kota dalam satu provinsi berdasarkan trayek yang telah ditetapkan. Angkutan jenis ini memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat antardaerah, terutama bagi masyarakat yang melakukan aktivitas ekonomi, pendidikan, maupun sosial pada sejumlah wilayah yang berada dalam lingkup Provinsi Sumatera Barat. Selain AKDP, ada AJDP (Angkutan Antar Jemput Dalam Provinsi) yang merupakan layanan transportasi penumpang dengan sistem antar jemput menggunakan tujuan tertentu sesuai kebutuhan pengguna jasa. Angkutan ini umumnya beroperasi dengan

sistem pemesanan dan tidak sepenuhnya terikat pada trayek tetap seperti AKDP. Kehadiran AJDP menjadi alternatif transportasi bagi masyarakat karena dinilai lebih fleksibel dan praktis dalam memberikan pelayanan perjalanan.

Jenis angkutan lainnya yaitu taksi argometer, yang merupakan kendaraan angkutan umum penumpang dengan pelayanan dari pintu ke pintu dan menggunakan argometer sebagai alat pengukur tarif perjalanan. Taksi argometer beroperasi di wilayah perkotaan maupun kawasan tertentu yang memiliki tingkat mobilitas masyarakat cukup tinggi. Dalam operasionalnya, kendaraan taksi diwajibkan memenuhi ketentuan teknis yang telah ditetapkan serta administratif, termasuk kepemilikan izin operasional dan kartu pengawasan yang masih berlaku. Selain itu, terdapat pula angkutan sewa khusus yang merupakan layanan transportasi berbasis aplikasi atau pemesanan tertentu dengan wilayah operasional yang telah diatur pemerintah. Pertumbuhan angkutan sewa khusus dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dan pergeseran pola kebutuhan masyarakat terhadap layanan transportasi yang lebih cepat dan mudah diakses. Meskipun jumlah pengurusan izinnya masih relatif sedikit dibandingkan jenis angkutan lainnya, keberadaan angkutan sewa khusus menjadi bagian dari perkembangan sistem transportasi modern yang perlu diawasi dan diatur melalui mekanisme perizinan yang jelas.

Berdasarkan wawancara dengan analis lalu lintas Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat yaitu Muhammad Teguh Putra, S.ST, mengungkapkan bahwa:

“Dari keempat jenis angkutan tersebut yang paling sering diakses oleh masyarakat selaku pemilik usaha transportasi angkutan hanyalah AKDP dan AJDP, serta taksi yang tersisa perusahaan bluebird saja, karena hanya itu yang masih beroperasi hingga saat ini untuk kawasan Sumbar. Sedangkan

untuk angkutan sewa khusus tidak pernah lagi ada yang mengurus dikarenakan belum ada regulasi kuat yang mengatur perizinannya. Sehingga kami masih belum bisa tegas terhadap jenis angkutan sewa khusus.” (wawancara pada 12 November 2025).

Berdasarkan data laporan pengawasan Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat tahun 2024, menunjukkan bahwa jumlah angkutan ilegal masih mencapai 30% dari total angkutan yang beroperasi.³⁸ Permasalahan-permasalahan tersebut timbul dikarenakan banyaknya pelaku usaha angkutan umum yang tidak mau mengurus izin usaha angkutannya. Seperti yang diungkapkan analis lalu Dishub Sumbar M. Teguh Putra, S.ST berikut ini:

“Masyarakat cenderung lebih suka membayar pajak dibandingkan mengurus perizinan. Bagi perusahaan angkutan yang tidak mengurus izin, sebenarnya kami sudah bersurat ke mereka. Memberikan dua kali surat teguran. Secara administrasi kami sudah melakukan yang terbaik. Hanya saja, kami tidak tahu bagaimana kondisi di lapangan. Karena ketika turun ke lapangan kami tidak bisa cek semuanya, hanya beberapa perusahaan. Jadi memang banyak perusahaan-perusahaan yang tidak mematuhi aturan, dan tidak mengindahkan surat teguran kami. Mereka tetap melanjutkan operasional seperti biasa, tanpa mengurus perizinan. Hal tersebut yang menyebabkan target yang telah kami tetapkan sejak tahun 2022 tidak dapat tercapai.” (dalam wawancara bersama Muhammad Teguh Putra, analis lalu lintas Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat tanggal 12 November 2025)

Keterangan yang diperoleh melalui wawancara tersebut mengindikasikan Dinas Perhubungan memiliki target yang telah ditetapkan untuk meningkatkan keselamatan transportasi di Provinsi Sumatera Barat. Setiap tahunnya Dinas Perhubungan memiliki target bagi angkutan umum yang beroperasi di Provinsi

³⁸ Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat, “*Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP)*,” 2024.

Sumatera Barat, yaitu minimal terdapat 1.000 angkutan yang mengurus perizinan ditiap tahunnya. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan analis lalu lintas Dinas Perhubungan target tersebut tidak dapat tercapai sejak tahun 2022. Salah satu penyebab terjadinya penurunan yang signifikan terhadap jumlah angkutan umum yang memiliki perizinan dikarenakan banyaknya pelaku usaha yang tidak peduli akan status izin usahanya, namun tetap beroperasi seperti biasa. Sehingga banyak ditemukannya kendaraan angkutan umum ilegal yang dalam keadaan tidak laik jalan. Hal ini berpotensi dapat memperparah daftar kasus kecelakaan angkutan umum di Provinsi Sumatera Barat yang bisa membahayakan nyawa dan keselamatan penumpangnya. Fenomena tersebut mencerminkan apa yang dalam literatur inovasi sektor publik disebut sebagai *innovation paradox*, yaitu situasi ketika inovasi secara administratif telah diimplementasikan, tetapi belum menghasilkan perubahan perilaku, peningkatan kepatuhan, maupun dampak substantif sebagaimana diharapkan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas inovasi digital tidak cukup didukung oleh teknologi, melainkan juga memerlukan efektivitas sistem dalam mendukung tata kelola, koordinasi organisasi, dan pengawasan regulatif.³⁹

Menanggapi permasalahan tersebut, Dishub Sumbar melalui tim pengawasan dari bidang LLAJ mengadakan razia di beberapa titik setiap tahunnya. M. Ryan Fachry, S.Tr.Tra Staf Bidang LLPK Dishub Sumbar, sebagai petugas bertanggung jawab dalam pelaksanaan razia mengungkapkan bahwa:

“Kami selalu mengadakan razia terhadap angkutan setiap tahunnya. Namun dari razia tersebut, tidak semua data

³⁹ Osborne, Stephen P., *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. (London: Routledge, 2005).

angkutan bisa didapatkan. Karena razia yang dilakukan Dishub berbeda dengan pihak kepolisian sehingga tidak bisa menilang secara langsung dan hanya bersifat persuasif.” (Dalam wawancara bersama M. Ryan Fachry, S.Tr.Tra Staf Bidang LLPK Dishub Sumbar, pada 20 April 2026).

Oleh karena itu, dibutuhkan kolaborasi lintas sektor dengan pihak kepolisian, jasaraharja, dan kejaksaan untuk melakukan razia gabungan. Yang diintegrasikan oleh Dishub Sumbar melalui inovasi Riksakalgosipat, namun hanya terlaksana sebanyak empat kali setiap tahunnya karena faktor efisiensi anggaran. Kegiatan razia gabungan dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan, Kepolisian, Jasa Raharja, serta Kejaksaan sebagai upaya pengawasan terhadap kendaraan angkutan umum yang beroperasi di wilayah Provinsi Sumatera Barat. Dengan melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan administrasi dan kelayakan operasional kendaraan angkutan umum. Pemeriksaan dilakukan terhadap dokumen perizinan, kartu pengawasan, uji berkala kendaraan (KIR), surat-surat kendaraan, serta kepatuhan angkutan umum terhadap ketentuan operasional yang berlaku. Melalui inovasi Riksakalgosipat, Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat berupaya memperkuat koordinasi lintas sektor dalam pelaksanaan pengawasan angkutan umum. Penyelenggaraan kegiatan ini ditujukan untuk memperkuat kepatuhan pelaku usaha terhadap kewajiban perizinan sekaligus menjamin keselamatan dan kenyamanan masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi. Razia gabungan menjadi salah satu bentuk pengawasan langsung di lapangan terhadap kendaraan angkutan umum yang tidak memenuhi persyaratan administrasi maupun teknis operasional.

Namun demikian, pelaksanaan razia gabungan yang hanya dilakukan sebanyak empat kali dalam satu tahun dinilai belum optimal dalam menjangkau

seluruh kendaraan angkutan umum yang beroperasi di Provinsi Sumatera Barat. Keterbatasan frekuensi pengawasan tersebut menyebabkan masih adanya kendaraan yang beroperasi tanpa izin lengkap atau dengan masa berlaku izin yang telah habis. Selain itu, pengawasan yang bersifat persuasif tanpa kewenangan penindakan langsung dari Dinas Perhubungan juga menjadi kendala dalam meningkatkan kepatuhan pelaku usaha terhadap kewajiban perizinan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan regulasi dan sistem digital belum sepenuhnya mampu menjamin efektivitas pelaksanaan perizinan angkutan umum. Dalam perspektif administrasi publik, efektivitas organisasi tidak cukup dinilai melalui pelaksanaan ketentuan administratif, melainkan juga berdasarkan kemampuan organisasi mencapai tujuan, memperoleh sumber daya, menciptakan proses internal yang baik, serta mampu memenuhi harapan dan kebutuhan para pemangku kepentingan.⁴⁰ Dengan demikian, efektivitas pelaksanaan perizinan angkutan umum tidak hanya dilihat dari terselenggaranya pelayanan perizinan secara formal, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut mampu meningkatkan kepatuhan pelaku usaha, mendukung keselamatan transportasi, memperkuat pengawasan, dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pada dimensi pencapaian tujuan, penerbitan perizinan angkutan seringkali memakan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan SOP petugas perizinan menyebutkan hal ini dikarenakan minimnya pemahaman masyarakat terhadap proses dan perlengkapan persyaratan perizinan. Seperti yang dinyatakan oleh Yuli Nazra staf perizinan DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat dalam kutipan wawancara berikut:

⁴⁰ Robert Kreitner dan Angelo Kinicki., *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2014).

“Yang menyebabkan lamanya proses penerbitan perizinan angkutan adalah terkadang masyarakat tidak memiliki pemahaman mengenai proses yang harus dijalani dalam mengurus perizinan angkutan. Karena kebanyakan dari pelaku usaha angkutan umum adalah masyarakat yang sudah berumur lanjut, sehingga mereka mengalami kendala dalam pemahaman terhadap teknologi. Terlebih perizinan saat ini sebagian besar sudah dilakukan melalui sistem (OSS).” (dalam wawancara bersama Yuli Nazra, S. AP, staf perizinan DPMPSTSP Provinsi Sumatera Barat pada 30 Maret 2026).

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa proses penerbitan perizinan memakan waktu yang lebih lama dari yang telah ditetapkan dikarenakan kurangnya pemahaman dari masyarakat mengenai alur perizinan. Selain itu, perwakilan Tampalo Prima Group juga mengungkapkan bahwa:

“Ketika mengurus perizinan petugas dilapangan kadang selalu terkendala setiap mengurus proses harus konfirmasi dan menanyakan lagi ke atasannya, sehingga proses tidak bisa cepat, proses di dalam ketentuan SOP biasanya 5 hari kerja tapi kenyataan ada yang sampai 1 bulan.” (dalam wawancara bersama perwakilan PT.Tampalo Prima Group pada 16 maret 2026).

Hal tersebut juga yang menjadikan minimnya partisipasi masyarakat dalam mengurus perizinan angkutan. Di samping pengaruh dari faktor eksternal, terdapat pula sejumlah faktor yang berasal dari internal organisasi menjadi tantangan dalam pelaksanaan perizinan angkutan umum Provinsi Sumatera Barat. Yaitu dari dimensi pemerolehan sumber daya, terdapat keterbatasan anggaran untuk pengawasan dan minimnya pelatihan bagi operator perizinan. Berdasarkan wawancara dengan Ferry Irwandi, S.Tr.Tra staf APP Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat sebagai salah satu admin SIMPAU menyatakan bahwa:

“Kendala yang dihadapi dalam mengoperasikan SIMPAU yang merupakan bagian dari proses pelaksanaan perizinan di Dinas

Perhubungan, yaitu bagi admin yang baru mengoperasikan SIMPAU membutuhkan adaptasi yang cukup lama. Dikarenakan tidak adanya diklat tersendiri atau pelatihan yang tersedia kepada staf untuk mengoperasikan SIMPAU. Pembekalan hanya dilakukan secara turun-temurun melalui admin yang pernah mengoperasikan sebelumnya dan juga dari *manual guidebook* SIMPAU sendiri (otodidak). Sehingga bagi sebagian staf membutuhkan waktu yang cukup lama untuk terbiasa dalam mengoperasikan SIMPAU.” (wawancara bersama Ferry Irwandi, S.Tr.Tra admin SIMPAU tanggal 20 April 2026)

Selain itu, pada dimensi proses internal lemahnya pengawasan lapangan akibat keterbatasan anggaran dan personel. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan perizinan angkutan umum tidak cukup ditentukan oleh dukungan teknologi, melainkan juga membutuhkan pengelolaan sumber daya organisasi yang optimal, membangun proses internal yang baik, dan menciptakan koordinasi antarinstansi secara efektif. Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan penerapan sistem perizinan berbasis digital dengan kondisi empiris di lapangan. Secara normatif, sistem OSS-RBA dan SIMPAU dirancang untuk meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan, memperkuat pengawasan, serta meningkatkan kepatuhan pelaku usaha. Namun pada kenyataannya, masih ditemukan rendahnya tingkat pengurusan izin, tingginya kendaraan ilegal, serta lemahnya pengawasan operasional angkutan umum. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi digital dalam pelayanan publik belum tentu secara otomatis menghasilkan efektivitas organisasi apabila tidak didukung oleh sumber daya, pengawasan, dan proses internal yang memadai.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang tersebut, mengindikasikan bahwa pelaksanaan perizinan angkutan umum di Provinsi

Sumatera Barat masih menghadapi beberapa kendala dengan kondisi yang cukup kompleks. Baik itu dari segi pencapaian tujuan, seperti adanya keterlambatan dalam penerbitan perizinan angkutan. Kemudian juga terjadi penurunan signifikan pada jumlah pelaku usaha angkutan umum yang mengurus perizinan. Kondisi tersebut mengakibatkan, banyak ditemukannya angkutan ilegal dalam kondisi tidak laik jalan, yang berpotensi dapat memperparah kasus kecelakaan di Sumatera Barat dan membahayakan keselamatan penumpang. Selain itu, dari segi pemerolehan sumber daya, terdapat kendala dalam melaksanakan pengawasan angkutan umum untuk mengadakan razia bersama *stakeholder* terkait, dikarenakan adanya efisiensi anggaran. Sehingga pengawasan angkutan umum masih belum bisa dilakukan secara maksimal, yang menimbulkan banyaknya beroperasi angkutan umum ilegal. Selain itu kesiapan SDM dalam mengoperasikan sistem digital juga perlu menjadi perhatian khusus. Terlihat dari tidak adanya diklat tersendiri dalam mengoperasikan sistem digital.

Mengacu pada sejumlah permasalahan yang telah diidentifikasi, kondisi tersebut mendorong peneliti untuk mengkaji lebih lanjut mengenai “Efektivitas Pelaksanaan Perizinan Angkutan Umum di Provinsi Sumatera Barat.” Untuk mengukur efektivitas, penelitian ini mengacu pada konsep efektivitas organisasi Kinicki dan Kreitner yang terdiri atas empat dimensi, yaitu pencapaian tujuan, pemerolehan sumber daya, proses internal, serta kepuasan stakeholders. Teori tersebut dipilih karena mampu menjelaskan efektivitas yang sesuai dengan fenomena-fenomena pada penelitian ini yang peneliti temukan dilapangan. Selain itu penelitian terdahulu terkait teori ini juga menunjukkan bahwa teori ini mampu digunakan untuk menilai efektivitas secara menyeluruh, baik dari aspek pencapaian tujuan organisasi,

kemampuan memperoleh dan mengelola sumber daya, efektivitas proses internal organisasi, maupun tingkat kepuasan para pemangku kepentingan terhadap penyelenggaraan layanan yang diberikan sehingga tepat digunakan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan perizinan angkutan umum di Provinsi Sumatera Barat secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang telah dipaparkan pada bagian latar belakang menjadi landasan untuk menentukan rumusan masalah penelitian mengenai bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Perizinan Angkutan Umum di Provinsi Sumatera Barat?

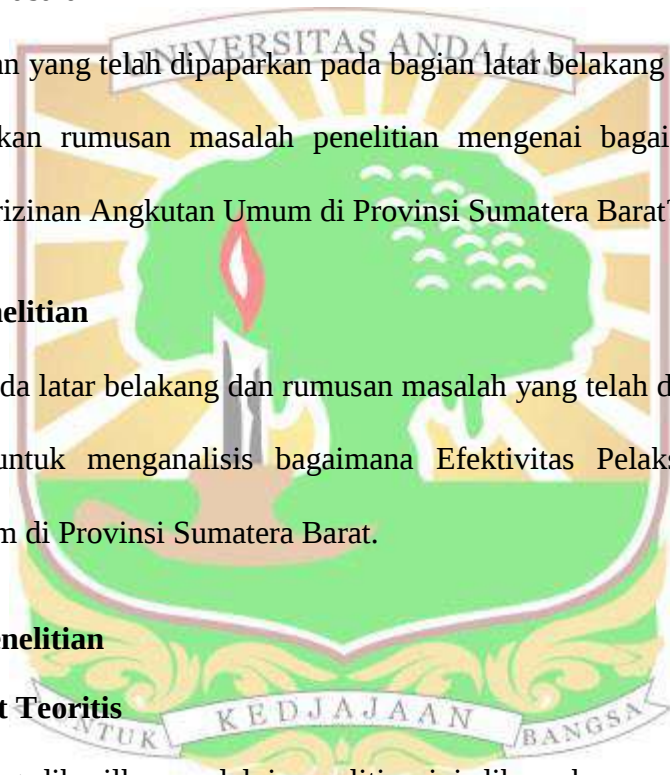
1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Perizinan Angkutan Umum di Provinsi Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Temuan yang dihasilkan melalui penelitian ini diharapkan mampu memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai Efektivitas Pelaksanaan Perizinan Angkutan Umum di Provinsi Sumatera Barat, serta diharapkan juga dapat berguna sebagai media pengembangan wawasan teoritis dan pengetahuan akademik yang diperoleh selama menempuh perkuliahan Administrasi Publik khususnya dibidang manajemen pelayanan publik.



1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan informasi dan kajian yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi serta pertimbangan dalam merumuskan langkah-langkah strategis untuk mengidentifikasi Efektivitas Pelaksanaan Perizinan Angkutan Umum di Provinsi Sumatera Barat, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam hal manajemen pelayanan publik.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menyajikan informasi mengenai Efektivitas Pelaksanaan Perizinan Angkutan Umum di Provinsi Sumatera Barat yang bermanfaat bagi masyarakat.

