

Evaluasi Implementasi Pengawasan Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus di Provinsi Sulawesi Tenggara

Muh. Alwaliy Djiddin¹, Maudhy Satyadharma², Hado Hasina^{3*}

¹Dinas Perhubungan Kabupaten Buton Utara

²Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

³Universitas Sulawesi Tenggara

Email Koresponden: hasinaunsultra@gmail.com

(* : corresponding author)

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi pengawasan penyelenggaraan angkutan sewa khusus di Provinsi Sulawesi Tenggara. Layanan transportasi berbasis aplikasi seperti angkutan sewa khusus (online) berkembang pesat, namun kehadirannya juga memunculkan tantangan dalam aspek regulasi, pengawasan, dan kepatuhan terhadap ketentuan perizinan. Metode penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menemukan bahwa pengawasan terhadap kebijakan Angkutan Sewa Khusus di Provinsi Sulawesi Tenggara berdasarkan model George C Edward III secara umum telah berjalan dilihat dari aspek komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi. Hanya aspek sumber daya yang masih belum optimal dan perlu untuk ditingkatkan kedepannya dalam mendorong keberhasilan implementasi pengawasan penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus yang menjadi kewenangan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara.

Kata Kunci: Angkutan Sewa Khusus, Implementasi, Kebijakan, Pengawasan, Transportasi

Implementation of Supervision of Online Transportation Services in Southeast Sulawesi Province

Abstract - This study aims to examine the implementation of supervision of online transportation services in Southeast Sulawesi Province. App-based transportation services, such as online transportation, are growing rapidly, but their presence also presents challenges in terms of regulation, oversight, and compliance with licensing requirements. This research method is descriptive qualitative, with data collection techniques using interviews, observation, and documentation. The results found that supervision of Online Transportation policies in Southeast Sulawesi Province, based on the George C. Edward III model, has generally been effective, as seen from the aspects of communication, disposition, and bureaucratic structure. However, resources remain suboptimal and need to be improved to ensure successful implementation of supervision of Online Transportation services, which falls under the authority of the Southeast Sulawesi Provincial Transportation Agency.

Keywords: Online Transportation, Implementation, Policy, Supervision, Transportation

Received	Revised	Published
28-06-2025	25-07-2025	31-07-2025

1. PENDAHULUAN

Pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, memiliki tanggung jawab utama dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat melalui berbagai kegiatan pembangunan, pembinaan, serta pemberdayaan. Tanggung jawab ini dilaksanakan sebagai bagian dari upaya mewujudkan cita-cita nasional yang tertuang dalam konstitusi Negara Kesatuan Republik Indonesia [1], [2].

Dalam konteks desentralisasi, pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam menerjemahkan kebijakan nasional ke dalam implementasi yang sesuai dengan karakteristik lokal. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik, termasuk pengelolaan transportasi, pendidikan, dan ekonomi, benar-benar dirasakan oleh masyarakat secara langsung [3], [4], [5]. Permasalahan terkait *good governance* dan lemahnya pengawasan pemerintah menjadi isu faktual yang kerap menghambat efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan supremasi hukum belum sepenuhnya diinternalisasi dalam praktik birokrasi, baik di tingkat pusat maupun daerah [6], [7], [8].

Lemahnya pengawasan membuka celah bagi penyalahgunaan wewenang, korupsi, serta inefisiensi dalam pelayanan public yang dilakukan oleh pemerintah [9], [10]. Kondisi ini memperburuk kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Turunnya kepercayaan masyarakat akan menghambat partisipasi masyarakat dalam pembangunan [11], [12].

Dalam konteks prinsip *good governance* yang mencakup akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan penegakan hukum, pengawasan berfungsi sebagai mekanisme kontrol agar pemerintah bertindak sesuai norma dan kepentingan masyarakat dan mendorong perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat [13]. Pengawasan memastikan bahwa kebijakan dan program pemerintah dilaksanakan secara efisien dan efektif, serta memberikan ruang partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi kinerja. Selain itu, pengawasan juga mendorong perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik, menciptakan tata kelola yang responsif terhadap kebutuhan warga, serta memperkuat legitimasi dan integritas lembaga-lembaga negara dalam menjalankan fungsinya.

Salah satu sektor pembangunan yang sedang genjot dilaksanakan oleh pemerintah adalah sektor perhubungan karena memiliki dampak langsung terhadap peningkatan konektivitas, efisiensi logistik, dan mobilitas masyarakat [14]. Dampaknya terhadap pembangunan sangat signifikan dimana wilayah berkembang lebih cepat, investasi meningkat, dan daya saing daerah pun naik [15]. Di sisi lain, dari aspek kesejahteraan, transportasi yang andal dan terjangkau mempermudah akses masyarakat terhadap pendidikan, layanan kesehatan, dan peluang kerja [16]. Dengan demikian, sektor perhubungan bukan hanya urusan teknis, tetapi juga menjadi katalis penting dalam memperkuat struktur ekonomi dan mendorong keadilan sosial bagi seluruh lapisan masyarakat [17].

Perkembangan teknologi termasuk di sektor transportasi menghadirkan fenomena baru berupa penyelenggaraan angkutan berbasis teknologi yang dikenal sebagai Angkutan Sewa Khusus [18], [19], [20]. Di berbagai daerah, termasuk Provinsi Sulawesi Tenggara, layanan ini berkembang pesat dan menjadi alternatif utama bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitas harian [21], [22], [23]. Namun, pesatnya pertumbuhan layanan transportasi online ini juga menimbulkan tantangan baru bagi pemerintah dalam hal regulasi dan tata kelola serta konflik yang ada dengan moda transportasi lain [24], [25], [26], [27]. Hal ini tentu membutuhkan perhatian dan respon pemerintah yang cepat dalam menyikapi fenomena di dunia transportasi sehingga fenomena ini tidak menimbulkan

konflik kepentingan dengan moda transportasi konvensional yang sudah hadir duluan di tengah masyarakat.

Sebagai bentuk layanan publik, penyelenggaraan angkutan sewa khusus tidak hanya menyangkut aspek teknis transportasi, tetapi juga merupakan bagian dari kebijakan publik yang harus menjamin keteraturan, keadilan, dan keselamatan pengguna [28], [29]. Kebijakan publik di sektor ini harus adaptif terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat agar tetap relevan dan berkeadilan. Dengan menyesuaikan kebijakan terhadap kebutuhan nyata masyarakat, pemerintah dapat menciptakan solusi yang berkeadilan, mendorong inovasi, serta meningkatkan efektivitas layanan publik di era digital yang terus berkembang.

Gambar 1 berikut memperlihatkan salah satu kegiatan yang mencerminkan pengawasan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara pada penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus



Gambar 1. Launching Kartu Elektronik Standar Pelayanan (KESP) untuk Angkutan Sewa Khusus di Provinsi Sulawesi Tenggara

Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana kebijakan terkait pengawasan terhadap penyelenggaraan angkutan sewa khusus diimplementasikan, dan diawasi dalam konteks daerah, terutama di Provinsi Sulawesi Tenggara sehingga dampak dari layanan ini dapat maksimal dirasakan oleh masyarakat dan dapat diminimalkan dampaknya dengan moda transportasi yang lain, serta sebagai bentuk penyelenggaraan tugas pemerintah.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan terkait pengawasan Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus di Provinsi Sulawesi Tenggara. Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini mengacu pada model yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Keduanya merupakan tokoh yang merumuskan pendekatan analisis data kualitatif yang dikenal dengan analisis pola [30].

Penelitian ini telah dilakukan di Kota Kendari dengan focus pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara sejak Bulan Januari – Mei 2025. Informan penelitian yang dipilih adalah para pejabat lingkup Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

khususnya di Bidang Angkutan Jalan yang memahami terkait kebijakan Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Transportasi Online atau Angkutan Sewa Khusus adalah suatu fenomena dalam dunia transportasi dan mulai hadir di Provinsi Sulawesi Tenggara khususnya Kota Kendari sejak tahun 2017. Kehadirannya pada awalnya banyak mengalami penentangan khususnya dari moda transportasi konvensional yang sudah hadir duluan seperti Angkutan Umum (baca : petepete), ojek pangkalan dan taksi konvensional yang merasa kehadiran Angkutan Sewa Khusus ini akan mematikan usaha mereka selama ini [31], [32], [33].

Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus yang dilaksanakan pemerintah didasarkan pada pentingnya peranan yang ada dalam mendukung pembangunan dalam perwujudan kesejahteraan umum serta memberikan kepastian hukum terkait aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kesetaraan, keterjangkauan dan keteraturan atas penyelenggaraan angkutan sewa khusus [34].

Terkait izin penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus juga dijelaskan dalam peraturan tersebut dalam Pasal 18 (b) yang menyatakan bahwa izin penyelenggaraan Angkutan Sewa khusus diberikan oleh

Gubernur untuk Angkutan Sewa Khusus yang wilayah operasinya dalam 1 (satu) daerah provinsi sebagai tugas dekosentrasi.

Penjelasan ayat diatas tentu memberikan makna tegas bahwa selain daerah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi, yang disebutkan di ayat a, maka daerah lain termasuk di Provinsi Sulawesi Tenggara, kewenangan izin berada pada Gubernur.

Selain itu dalam peraturan [35] khususnya pada paal 11 dan Pasal 12 menyebutkan dengan jelas terkait kepemilikan izin penyelenggaraan yang akan diuraikan sebagai berikut

Pasal 11

- (1) Perusahaan Angkutan Sewa Khusus wajib memiliki izin penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus
- (2) Izin penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan biaya sebagai penerimaan negara bukan pajak atau retribusi daerah.

Pasal 12

- (1) Perusahaan Angkutan Sewa Khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) harus berbentuk badan hukum Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- (2) Badan hukum Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berbentuk:
 - a. badan usaha milik negara;
 - b. badan usaha milik daerah;
 - c. perseroan terbatas; atau
 - d. koperasi.
- (3) Selain badan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) penyelenggara Angkutan Sewa Khusus dapat dilakukan oleh pelaku usaha mikro atau pelaku usaha kecil sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

Adapun implementasi pengawasan terkait penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus yang dilakukan oleh pemerintah provinsi Sulawesi Tenggara khususnya oleh Dinas

Perhubungan adalah bagian dari mengimplementasikan kebijakan public yang mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Dye [36] bahwa kebijakan public mengandung makna yaitu kebijakan public **dibuat oleh badan pemerintah** dan bukan oleh swasta serta kebijakan public tersebut menyangkut pilihan yang **harus dilakukan atau tidak dilakukan** oleh badan pemerintah tersebut.

Hasil wawancara pada para informan penelitian mengungkapkan bahwa implementasi kebijakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara ini adalah bagian dari tujuan hadirnya pemerintahan daerah sesuai dengan [37] bahwa pemerintah daerah dihadirkan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah dengan menimbang prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Implementasi pengawasan terhadap penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus pada Provinsi Sulawesi Tenggara akan mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Edward III [38] yaitu :

a. Komunikasi

Temuan penelitian berdasarkan wawancara dan observasi lapangan menemukan bahwa komunikasi sudah berjalan dengan baik khususnya dari indicator transmisi (penyaluran komunikasi yang baik dalam mendorong implementasi kebijakan) serta kejelasan informasi.

Seluruh pihak internal di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara khususnya di Bidang Angkutan Jalan memahami dengan jelas terkait kebijakan terkait Angkutan Sewa Khusus dengan beberapa peraturan yang terus diupdate terkait perkembangan zaman.

Hal ini menegaskan teori Edward III [3], [39] bahwa keberhasilan implementasi kebijakan mendorong setiap implementor (dalam hal ini pelaksana di Bidang Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara) memahami apa-apa yang harus dilaksanakan sehingga tujuan dan sasaran dari kebijakan peraturan Angkutan Sewa Khusus dipahami dengan jelas oleh kelompok sasaran (dalam hal ini Perusahaan Angkutan Sewa Khusus, Driver Angkutan Sewa Khusus dan masyarakat pengguna Angkutan Sewa Khusus).

b. Sumber Daya

Temuan penelitian menemukan bahwa jumlah SDM (dalam hal ini staff) dalam menangani implementasi kebijakan Angkutan Sewa Khusus terutama dalam kaitan pengawasan masih belum memadai dibandingkan segala tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan.

Selain itu Sumber daya lainnya berupa anggaran juga masih terbatas dalam melakukan monitoring dan evaluasi (monev) terhadap pelaksanaan operasional Angkutan Sewa Khusus di beberapa wilayah di Provinsi Sulawesi Tenggara khususnya di Kota Kendari. Kedua item sumber daya ini tentu sangat berpengaruh dalam keberhasilan implementasi pengawasan, karena tanpa sumber daya yang memadai, kebijakan hanya berhenti di atas kertas.

Hal ini juga dijelaskan oleh [40], [41] yang menyimpulkan bahwa Sumber daya dilihat dari SDM (kompetensi, integritas dan jumlah) akan mendorong keberhasilan pelaksanaan pengawasan yang dilakukan. Selain itu Sumber daya dari sisi anggaran

yang cukup sangat penting untuk menjamin kelancaran operasional, seperti pelatihan, monitoring lapangan, serta pengadaan teknologi pendukung. Tanpa dukungan SDM dan anggaran yang proporsional, pengawasan akan bersifat lemah, reaktif, dan tidak berkelanjutan. Oleh karena itu, investasi dalam peningkatan kapasitas SDM dan penyediaan anggaran harus menjadi prioritas kebijakan

c. Disposisi

Jika pelaksana kebijakan memiliki sikap, komitmen, dan pemahaman yang sejalan dengan tujuan pembuat kebijakan, maka pelaksanaan kebijakan dapat berjalan sesuai harapan. Namun, apabila terdapat perbedaan pandangan atau kurangnya kesesuaian sikap antara pelaksana dan perumus kebijakan, maka efektivitas implementasi kebijakan cenderung menurun dan berpotensi menimbulkan penyimpangan dalam pelaksanaannya [42].

Hal ini diyakini oleh informan penelitian yang menyatakan bahwa salah satu hal yang dapat mendorong keberhasilan implementasi kebijakan ini adalah sikap integritas yang dimiliki oleh pelaksana itu sendiri.

Hal itu bisa berupa komitmen dari pucuk pimpinan, pimpinan di unit (Bidang dan Seksi), Pelaksana Perizinan dan Staff di lapangan dalam memahami dan memiliki komitmen dan integritas untuk mewujudkan implelementasi ini di lapangan sebaik mungkin dan sesuai aturan sehingga manfaat dan tujuan dari kebijakan itu sendiri dapat dirasakan manfaatnya.

Tanpa integritas dan komitmen dari tiap pelaksana untuk patuh dan mengikuti aturan, maka implementasi pengawasan itu hanya sekedar omong kosong belaka dan tidak menghasilkan dampak positif yang diharapkan. ntegritas dan komitmen para pelaksana kebijakan merupakan fondasi utama dalam menjamin keberhasilan pengawasan [43], [44]. Tanpa adanya kejujuran, tanggung jawab moral, dan dedikasi untuk menjalankan peraturan secara konsisten, semua mekanisme pengawasan hanya akan bersifat formalitas tanpa makna [45].

Pelaksana yang tidak memiliki komitmen cenderung melakukan pembiaran terhadap pelanggaran, bahkan berpotensi terlibat dalam praktik penyimpangan. Akibatnya, kepercayaan publik terhadap pemerintah melemah, dan tujuan utama dari kebijakan yakni menciptakan tata kelola yang adil, bersih, dan efektif akan gagal terwujud. Oleh karena itu, penguatan etika birokrasi dan pembinaan karakter aparatur menjadi sangat penting dalam setiap lini implementasi kebijakan [46].

Bentuk lain dari disposisi ini adalah tidak boleh ada pembiaran dari pelanggaran, penyelewengan dan konflik kepentingan yang terjadi yang justru dilakukan oleh pelaksana itu sendiri [47].

d. Struktur Birokrasi

Birokrasi yang rumit dan lamban sering kali menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan, tumpang tindih kewenangan, serta rendahnya respons terhadap dinamika di lapangan [48]. Kondisi ini memperbesar risiko inefisiensi, frustrasi di kalangan pelaksana kebijakan, dan menurunnya kepercayaan publik [49]. Selain itu, birokrasi yang tidak adaptif juga menghambat inovasi dan fleksibilitas dalam menyesuaikan kebijakan terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang [50].

Prosedur perizinan yang berbelit menciptakan beban administratif yang tidak proporsional, mendorong pelaku usaha memilih jalur informal atau menghindari kewajiban hukum [51]. Hal ini bukan hanya menghambat iklim usaha yang sehat, tetapi juga melemahkan legitimasi pemerintah dalam menegakkan aturan dan memberikan layanan yang efisien [52].

Hal itu sangat dipahami oleh informan penelitian dan menjelaskan bahwa konsep perizinan Angkutan Sewa Khusus saat ini sudah mengacu pada sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) yang sebenarnya lebih mempermudah pengusaha Angkutan Sewa Khusus dan Driver dalam mengikuti tahapan dari perizinan Angkutan Sewa Khusus itu sendiri

Salah satu item dari struktur birokrasi ini adalah penyederhanaan SOP dalam perizinan maupun pengawasan terhadap perizinan dan penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus itu sendiri [53]. SOP yang terlalu kompleks seringkali menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan dan membuka peluang terjadinya penyimpangan. Dengan menyederhanakan prosedur, pemerintah tidak hanya mempermudah akses layanan bagi pelaku usaha, tetapi juga memperkuat sistem pengawasan melalui kejelasan alur kerja, waktu layanan, dan indikator kinerja [54].

Penyederhanaan ini mendukung prinsip *good governance*, mendorong kepatuhan pelaku usaha, serta meningkatkan transparansi dan efektivitas pengawasan terhadap seluruh tahapan dalam penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.

Pada akhirnya, temuan penelitian menemukan bahwa keberhasilan pengawasan penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus akan sangat bergantung efektivitas implementasi yang dilakukan. Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus sebagai fenomena transportasi mencerminkan dinamika kebijakan publik di era digital yang mau tidak mau harus dilakukan oleh pemerintah karena terbukti layanan ini lebih memberikan kemudahan pada masyarakat terutama dalam hal mobilitas, namun keberadaannya haruslah diatur agar tidak menimbulkan masalah baru baik dari sisi legalitas (perizinan), keselamatan maupun persaingan usaha dengan moda transportasi konvensional. Pengawasan yang juga sudah dilakukan (yang ditemukan dalam penelitian ini) bertujuan untuk memastikan bahwa segala pihak yang berkaitan dengan penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus mematuhi aturan dan regulasi yang berlaku [55], [56], [57], [58].

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian menemukan bahwa pengawasan terhadap kebijakan Angkutan Sewa Khusus di Provinsi Sulawesi Tenggara berdasarkan model George C Edward III secara umum telah berjalan dilihat dari aspek komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi. Hanya aspek sumber daya yang masih belum optimal dan perlu untuk ditingkatkan kedepannya dalam mendorong keberhasilan implementasi pengawasan penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus yang menjadi kewenangan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara.

Untuk itu, diperlukan komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kapasitas sumber daya serta penyederhanaan prosedur agar pengawasan dapat berjalan lebih efisien, adaptif, dan berdampak langsung terhadap peningkatan pelayanan transportasi. Komitmen itu dapat berupa mendorong SDM yang ada untuk mengikuti pelatihan dan peningkatan kapasitas SDM terutama dalam pemahaman dan pengetahuan terkait pengawasan terhadap penyelenggaraan angkutan termasuk angkutan sewa khusus.

Ke depan, perbaikan ini diharapkan mampu menciptakan pengawasan yang akuntabel, transparan, dan berkelanjutan. . Pengawasan yang efektif menjadi instrumen penting untuk mencegah penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

Dengan memanfaatkan teknologi dan melibatkan partisipasi masyarakat, proses pengawasan dapat lebih terbuka dan responsif. Selain itu, pengawasan berkelanjutan memungkinkan evaluasi dan pembaruan kebijakan secara rutin, sehingga pemerintah dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang dan menjaga integritas dalam menjalankan fungsi pemerintahan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Djadjuli, "Peran Pemerintah dalam Pembangunan Ekonomi Daerah," *Din. J. Ilm. Ilmu Adm. Negara*, vol. 5, no. 2, pp. 8–21, 2018.
- [2] K. Endah, "Birokrasi Pemerintahan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *Moderat J. Ilm. Ilmu Pemerintah.*, vol. 7, no. 3, pp. 647–656, 2021.
- [3] I. Sulila, *Implementasi Dimensi Layanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah*. Deepublish, 2015.
- [4] M. I. Patarai, *Kebijakan Publik Daerah: Posisi dan Dimensinya dalam Perspektif Desentralisasi Kebijakan*, vol. 1. De La Macca, 2020.
- [5] Alimansyah and S. Suratman, *Manajemen Pelayanan Publik Prima*. Penerbit Adab, 2023.
- [6] A. J. Karso, *Buku Ajar Good Governance*. Yogyakarta: Samudra Biru, 2022.
- [7] I. Setiawan, *Pengawasan Pemerintahan Dalam Ulasan Teori Dan Praktek*. CV. Rtujuh Media Printing, 2024.
- [8] A. Zuber, C. Blickenstorfer, and H. Groth, "Governance, Transparency, and the Rule of Law BT - Africa's Population: In Search of a Demographic Dividend," Cham: Springer International Publishing, 2017, pp. 367–384.
- [9] K. M. Simanjuntak, "Implementasi Kebijakan Desentralisasi Pemerintahan di Indonesia," *J. Bina Praja*, vol. 7, no. 2, pp. 111–130, 2015.
- [10] J. J. DiIulio, *Deregulating the Public Service: Can Government Be Improved?* Brookings Institution Press, 2011.
- [11] F. Bhutto, "Trust in Public Institutions: Causes of Decline and Ways to Restore It," *Res. Consort. Arch.*, vol. 2, no. 3, pp. 123–131, 2024.
- [12] K. Reichborn-Kjennerud, I. McShane, B. Middha, and J. M. Ruano, "Exploring the relationship between trust and participatory processes: Participation in urban development in Oslo, Madrid and Melbourne," *Nord. J. Urban Stud.*, vol. 1, no. 2, pp. 94–112, 2021, doi: 10.18261/issn.2703-8866-2021-02-01.
- [13] S. Y. Mozin *et al.*, "Penerapan Prinsip Good Governance sebagai Upaya Menghindari Patologi Birokrasi Menuju Birokrasi yang Efisien," *Sos. Simbiosis J. Integr. Ilmu Sos. dan Polit.*, vol. 2, no. 2, pp. 235–250, 2025, doi: 10.62383/sosial.v2i2.1738.
- [14] B. Nugraha and A. D. Santoso, "Peran Transportasi Multimoda dalam Meningkatkan Konektivitas dan Efisiensi Logistik di Pulau Jawa," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 5, no. 2, pp. 1935–1948, 2025.
- [15] A. Palilu, *Pembangunan Infrastruktur Transportasi terhadap Produk Domestik Regional Bruto*. CV. Azka Pustaka, 2022.
- [16] M. Y. Jinca and W. P. Humang, *Perencanaan dan Pengembangan Transportasi Wilayah Kepulauan*. Nas Media Pustaka, 2023.
- [17] N. Chitrate, "Transport: A Catalyst for Socio-Economic Growth and Development Opportunities to Improve Quality of Life BT - Southern African Transport Conference," 2016.
- [18] A. Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- [19] L. O. Baladin, T. S. Soeparyanto, R. Fidmasari, M. Satyadharma, and H. Hado, "Mediasi Kepuasan Pelanggan atas Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Grabbike)," *J. Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 21, no. 1, pp. 33–42, 2025, doi: 10.31940/jbk.v21i1.33-42.
- [20] F. Widiyatmoko, "Dinamika Kebijakan Transportasi Online," *J. Urban Sociol.*, vol. 1, no. 2, pp. 55–68, 2018.
- [21] C. O. Cruz and J. M. Sarmiento, "Mobility as a Service' Platforms: A Critical Path Towards Increasing the Sustainability of Transportation Systems," *Sustainability*, vol. 12, no. 16, p. 6368, 2020.
- [22] Hariyani, Septiana, I. W. Agustin, and B. S. Waloejo, *Transportasi Berkelanjutan*. Malang: Universitas Brawijaya Press, 2023.
- [23] M. Syahrul, N. Arisah, and M. I. T. Tahir, "Persepsi Pengguna Jasa Transportasi Online Grab Ditinjau dari Kualitas Pelayanan," *J. Econ. Educ. Entrep. Stud.*, vol. 1, no. 2, pp. 88–100, 2020.
- [24] E. R. Z. Yahya, F. D. Lengkong, and S. Dengo, "Formulasi Kebijakan Pemerintah Sulawesi Utara dalam Menyelesaikan Konflik Antara Transportasi Online dengan Transportasi Konvensional Studi Kasus

- Provinsi Sulawesi Utara,” *J. Adm. Publik*, vol. 4, no. 65, 2018.
- [25] B. Simamora, “Komunikasi Kebijakan: Pelarangan Ojek Online Beroperasi di Jawa Barat Policy Communication: Prohibition of Online Object Operations in West Java Beltahmamero Simamora,” *J. Educ. Hum. Soc. Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 467–478, 2020.
- [26] W. Idrus, “Tindak Pidana Penganiayaan oleh Pengemudi Ojek Konvensional terhadap Pengemudi Transportasi Online,” *J. Pustaka Cendekia Huk. dan Ilmu Sos.*, vol. 2, no. 1, pp. 57–69, 2024.
- [27] E. Wahyusetyawati, “Dilema Pengaturan Transportasi Online,” *J. RechtsVinding*, no. 2089–9009, 2017.
- [28] B. Astuti and M. R. Daud, “Kepastian Hukum Pengaturan Transportasi Online,” *Al-Qisth Law Rev.*, vol. 6, no. 2, pp. 205–244, 2023.
- [29] R. A. Hakim, “Perlindungan Hukum oleh Perusahaan Aplikasi terhadap Pemilik Kendaraan Angkutan Sewa Khusus,” *ADLIYA J. Huk. dan Kemanus.*, vol. 13, no. 1, pp. 57–72, 2019.
- [30] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- [31] M. Y. Sarbin, H. Amin, and S. Fachruddin, “Analisis Komunikasi Bisnis pada Layanan Aplikasi Grab di Kota Kendari,” *J. Ilmu Komun. UHO J. Penelit. Ilmu Komun. dan Inf.*, vol. 4, no. 3, pp. 62–73, 2019.
- [32] detiksultra.com, “Resah, Organda Keluhkan Hadirnya Grab di Kota Kendari,” 2024. [Online]. Available: <https://detiksultra.com/headline/resah-organda-keluhkan-hadirnya-grab-di-kota-kendari/>
- [33] radarsultra.co, “Ratusan Supir Taxi Konvensional Kembali Nyatakan Sikap Menolak Pengoperasian Grab di Kota Kendari,” 2024. [Online]. Available: <https://radarsultra.co/ratusan-supir-taxi-konvensional-kembali-nyatakan-sikap-menolak-pengoperasian-grab-di-kota-kendari/>
- [34] *Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus*.
- [35] *Peraturan Menteri Perhubungan RI PM Nomor 17 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus*.
- [36] A. C. Nur and M. Guntur, *Analisis Kebijakan Publik*. Makassar: Publisher UNM, 2019.
- [37] *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*.
- [38] M. Margareta, C. Sasmito, and A. W. Lestari, “Implementasi Kebijakan tentang Peralihan Pengelolaan Terminal Tipe-A dari Dinas Perhubungan Kota Malang ke Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (Studi pada Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang),” *J. Pendidik. Sej. dan Ris. Sos. Hum.*, vol. 4, no. 1, 2024.
- [39] A. Fatimah, “Implementasi Kebijakan Tatalaksana Penyelenggaraan Pelayanan Jasa Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya,” *J. Adm. Publik*, vol. 7, no. 1, 2016.
- [40] F. Ragi, A. R. Nugraha, A. P. Maharani, N. K. Affandi, and I. Darmawan, “Sinergi Pembinaan Dan Pengawasan: Kunci Keberhasilan Pemerintahan Daerah Kabupaten Purwakarta Dalam Konteks Reformasi Birokrasi Evaluasi Kinerja Oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Purwakarta,” *Birokrasi J. Ilmu Huk. dan tata Negara*, vol. 2, no. 3, pp. 274–283, 2024, doi: 10.55606/birokrasi.v2i3.1337.
- [41] H. Hasina and M. Satyadharma, “Peran Sumber Daya Manusia dan Pelibatan Masyarakat dalam Pembangunan Jalan Lokal di Kabupaten Buton Utara,” *Arus J. Sos. dan Hum.*, vol. 2, no. 3, pp. 217–227, 2022, doi: 10.57250/ajsh.v2i3.167.
- [42] A. P. Tjilen, *Konsep, Teori dan Teknik, Analisis Implementasi, Kebijakan Publik: Studi Implementasi Program Rencana Strategis Pembangunan Kampung*. Nusamedia, 2019.
- [43] M. Arif, “Implementasi Pakta Integritas Auditor Inspektorat dalam Meningkatkan Kinerja Pengawasan Pemerintahan Kabupaten Takalar,” *Publik (Jurnal Ilmu Adm.)*, vol. 7, no. 1, pp. 1–10, 2018.
- [44] Akadun, A. Fujianti, R. Fauzi, W. Nurlaena, T. Ratnasari, and Z. H. Putri, “Pengawasan Zona Integritas dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang,” *JRPA - J. Reg. Public Adm.*, vol. 8, no. 2, pp. 45–56, 2023.
- [45] P. Pamungkas, “Etika Administrasi dalam Membangun Integritas Publik,” *Civ. Educ. Perspect. J.*, vol. 5, no. 1, pp. 42–52, 2025.
- [46] Y. J. Saputra, M. Satyadharma, N. Susanti, and P. H. Asis, “Etika Petugas Perizinan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara,” *CERMIN J. Penelit.*, vol. 7, no. 2, pp. 561–573, 2023, doi: https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v7i2.3995 ABSTRAK.
- [47] M. P. Kusumawati, “Harmonisasi antara Etika Publik dan Kebijakan Publik,” *J. Yuridis*, vol. 6, no. 1, p. 1, 2019.
- [48] R. Pakudu, *Sinergi Birokrasi: Membangun Pelayanan Publik yang Efektif*. MEGA PRESS NUSANTARA, 2024.
- [49] A. Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. UGM Press, 2021.
- [50] E. Suryani, N. N. Hasanah, F. M. Fauzi, E. Suhaedi, and J. Cadith, “Budaya Inovasi : Upaya Membangun Organisasi Publik yang Agile,” *Prof. J. Komun. dan Adm. Publik*, vol. 11, no. 1, pp. 81–92, 2024, doi: 10.37676/professional.v11i1.6057.
- [51] A. Sutedi, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika, 2024.
- [52] M. H. M. Zein, *Transformasi Birokrasi pada Abad 4.0*. Sada Kurnia Pustaka, 2023.

- [53] N. Walla and W. Tuanaya, "Implementasi Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik Melalui Sistem Online Single Submission Risked Based Approach (OSS RBA) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kabupaten Maluku Tengah," *J. Kaji. Strateg. dan Manaj.*, vol. 5, no. 4, 2024.
- [54] A. R. Sari, *Reformasi Pelayanan Publik*. Bandung: PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa, 2024.
- [55] C. Duru, F. Fality, N. Moh. Nur, and N. Hipan, "Pengawasan Pemerintah Daerah dalam Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus di Kabupaten Banggai," *J. Yustisiabel*, vol. 9, no. 1, pp. 125–140, 2025, doi: 10.32529/yustisiabel.v9i1.3956.
- [56] D. D. Monica and E. Ratna, "Implementasi Penerbitan Izin Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah," *J. Huk.*, vol. 39, no. 1, pp. 102–114, 2024.
- [57] R. M. H. Rachmatullah and L. H. Adha, "Tinjauan terhadap Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus di Provinsi Nusa Tenggara Barat Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018," *Priv. Law*, vol. 2, no. 3, pp. 513–521, 2022.
- [58] Syaiful *et al.*, "Sosialisasi dan Edukasi Tentang Perizinan dan Pendirian Badan Hukum Bagi Para Pengusaha dan Pengemudi Angkutan Umum," *J. Surya Abdimas*, vol. 8, no. 2, pp. 275–283, 2024, doi: <https://doi.org/10.37729/abdimas.v8i2.4347>.