

## **EFEKTIVITAS PENERBITAN SURAT IZIN TRAYEK ANGKUTAN DARAT PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

**Riski Ramadani<sup>1</sup>, Akhmad Barkatillah<sup>2</sup>, Jumaidi<sup>3</sup>**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Email: riski.044@gmail.com

### **ABSTRAK**

Permasalahan yang ditemukan bahwa masalah waktu penyelesaian yang lama, kurangnya transparansi dalam prosedur pengajuan, dan lemahnya pengawasan serta penegakan hukum terhadap pelanggaran izin, yang mengakibatkan kebingungan, ketidakpastian, hingga potensi pelanggaran dan ketidakadilan dalam sektor transportasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data secara purposive sampling berjumlah 14 orang. Analisis data yaitu kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data yaitu perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, menggunakan bahan referensi, dan membercheck.

Penelitian ini mengkaji efektivitas penerbitan surat izin trayek angkutan darat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan beberapa dimensi utama. Pertama, sub variabel keberhasilan program menunjukkan efektivitas pada tujuan dan perencanaan strategis penerbitan izin untuk memberikan legalitas dan keselamatan, meskipun pengawasan masih kurang optimal. Kedua, sub variabel keberhasilan sasaran menunjukkan ketidakefektifan dalam ketepatan sasaran akibat dokumen tidak lengkap, pengawasan lemah, serta minimnya sosialisasi kepada pengusaha angkutan dan masyarakat, juga pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memakan waktu lama. Ketiga, sub variabel kepuasan terhadap program mencerminkan pelaksanaan program yang kurang efektif karena keterbatasan petugas, ketidaktransparanan, dan pengawasan yang kurang optimal. Keempat, pada tingkat input dan output, efektivitas rendah disebabkan keterbatasan pegawai, sistem verifikasi yang belum maksimal, dan kurangnya efisiensi proses. Kelima, sub variabel pencapaian tujuan menyeluruh memperlihatkan strategi pencapaian yang kurang efektif akibat minimnya sosialisasi, keterbatasan petugas, dan pengawasan yang lemah. Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas terdiri dari hambatan seperti kurangnya kesadaran masyarakat, pengawasan yang tidak optimal, dan birokrasi yang lama, serta pendorong berupa kemampuan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Untuk meningkatkan Kualitas pelayanan surat izin trayek angkutan darat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka di sarankan kepala Dinas Perhubungan untuk meningkatkan sarana dan efisiensi birokrasi, kepada Kepala Bidang Lalu Lintas untuk memperluas sosialisasi berbasis web, kepada pegawai untuk mengoptimalkan pengawasan dan pelayanan, serta kepada masyarakat untuk mempersiapkan dokumen lengkap dan memanfaatkan layanan digital.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Surat Izin Trayek, Dinas Perhubungan

### **ABSTRACT**

*The identified problems include prolonged completion times, a lack of transparency in the application procedures, and weak supervision and law enforcement concerning permit violations. These issues result in confusion, uncertainty, and the potential for violations and injustice in the transportation sector.*

*This study employs a qualitative approach with a descriptive qualitative type. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. Data sources consist of 14 purposively selected individuals. The data analysis follows steps of data condensation, data presentation, and conclusion drawing. Data credibility is ensured through extended observations, enhanced diligence, use of reference materials, and member checks.*

*This research examines the effectiveness of route permit issuance for land transportation at the Department of Transportation of Hulu Sungai Utara Regency based on several key dimensions. First, the sub-variable of program success indicates effectiveness in strategic goals and planning for permit issuance*

*to provide legality and safety, although supervision remains suboptimal. Second, the sub-variable of target success shows ineffectiveness due to incomplete documents, weak oversight, and limited socialization to transportation operators and the public, as well as lengthy Standard Operating Procedures (SOP). Third, the sub-variable of satisfaction with the program reflects ineffective implementation due to staff limitations, lack of transparency, and insufficient supervision. Fourth, the input and output levels reveal low effectiveness caused by limited staff, suboptimal verification systems, and inefficiency in processes. Fifth, the sub-variable of overall goal achievement highlights less effective strategies due to minimal socialization, limited staff, and weak oversight. Factors affecting effectiveness include barriers such as low public awareness, inadequate supervision, and lengthy bureaucracy, as well as drivers such as staff competence and their friendliness in providing services.*

*To improve the quality of route permit services for land transportation at the Department of Transportation of Hulu Sungai Utara Regency, it is recommended that the Head of the Department enhance facilities and bureaucratic efficiency, the Head of Traffic Division expand web-based socialization, staff optimize supervision and services, and the public prepare complete documents and utilize digital services.*

**Keywords:** Efektivitas, Surat Izin Trayek, Dinas Perhubungan

## **PENDAHULUAN**

Surat izin trayek adalah elemen penting dalam mendukung kelancaran angkutan umum darat, memberikan kepastian hukum, serta menjamin keselamatan dan keteraturan lalu lintas. Di Kabupaten Hulu Sungai Utara, proses penerbitan izin trayek seringkali dihadapkan pada berbagai kendala, seperti durasi penyelesaian yang lama, kurangnya transparansi dalam prosedur pengajuan, dan pengawasan yang lemah terhadap pelaksanaan izin. (Agus dwiyanto. 2018).

Pentingnya optimalisasi penerbitan surat izin trayek didasari oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang menekankan bahwa retribusi izin trayek termasuk dalam kategori retribusi perizinan tertentu. Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan banyak tantangan yang menghambat efektivitas penerbitan surat izin trayek di Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara (UU No. 28 Tahun 2009).

Berdasarkan observasi awal, beberapa fenomena yang ditemukan meliputi: pelayanan memerlukan waktu 1 hingga 2 minggu, sehingga menghambat pengoperasian kendaraan (Hasil Observasi, 2024). Proses yang tidak transparan menyebabkan kebingungan di kalangan pemohon izin (Hasil Observasi, 2024). Pengawasan terhadap implementasi izin belum optimal, membuka peluang terjadinya pelanggaran (Hasil Observasi, 2024).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut yaitu; bagaimana efektivitas penerbitan surat izin trayek angkutan darat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas penerbitan surat izin trayek? Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerbitan izin trayek berdasarkan dimensi keberhasilan program, sasaran, kepuasan, input-output, dan pencapaian tujuan. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor penghambat dan pendorong efektivitas layanan tersebut.

Bagi setiap negara, baik negara sedang berkembang maupun bagi negara maju, maka sumber pendapatan bagi modal dan pembiayaan pembangunan adalah suatu hal yang senantiasa terus diusahakan dan dimanfaatkan seoptimal mungkin. Sebegitu jauh pentingnya aspek ini, maka pemerintah suatu negara terkadang merehabilitasi, menambah bahkan mengubah suatu sistem tertentu untuk mencapai suatu usaha dalam rangka penggalian sumber dana bagi pendapatan negara tersebut. Pendapatan dari negara tersebut yang kemudian akan digunakan untuk membiayai pembangunan di negara yang bersangkutan. Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang saat ini sedang giat-giatnya melakukan pembangunan diberbagai sektor kehidupan. Pembangunan merupakan upaya pemanfaatan segala potensi yang ada di masing-masing daerah,

oleh karena itu pembangunan lebih diarahkan ke daerah-daerah, sehingga pelaksanaan pembangunan tersebut diserahkan langsung pada tiap-tiap daerah.

Seiring dengan kebijakan otonomi daerah yang diatur dalam undang-undang Nomor 32 tahun 2004 memberikan kewenangan yang lebih luas, nyata, dan bertanggung jawab kepada daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan melaksanakan kewenangan atas prakarsa sendiri sesuai dengan kepentingan masyarakat setempat dan potensi masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pelaksanaan otonomi tersebut dititik beratkan pada pemerintah kabupaten dan kota, yang dimaksudkan agar daerah yang bersangkutan dapat berkembang sesuai dengan kemampuannya sendiri oleh karena itu perlu upaya serius dilakukan oleh daerah kabupaten untuk meningkatkan keuangan daerahnya. Tanpa kondisi keuangan yang baik maka daerah tidak mampu menyelenggarakan tugas, kewajiban, serta kewenangan dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya.

Setiap daerah memiliki kebijakan keuangan masing masing dengan peraturan daerah. Adapun kebijakan keuangan daerah diarahkan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah. Keadaan keuangan daerah sangat menentukan corak, bentuk, serta kemungkinan-kemungkinan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Namun perlu juga diperhatikan bahwa peningkatan pendapatan asli daerah seharusnya dilihat dari perspektif yang lebih luas tidak hanya ditinjau dari segi daerah masing-masing tetapi dalam kaitannya dengan kesatuan perekonomian Indonesia.

Definisi otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, daerah diberi keleluasaan untuk memanfaatkan potensi yang dimiliki oleh daerahnya sendiri.

Salah satu tolak ukur untuk melihat kesiapan daerah dalam pelaksanaan otonomi daerah adalah dengan mengukur seberapa besar kemampuan keuangan suatu daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwa sumber pendapatan daerah terdiri atas pendapatan Asli Daerah yang selanjutnya disebut PAD; dana perimbangan; dan lain-lain pendapatan daerah yang sah.

Peningkatan keuangan daerah utamanya melalui pendapatan asli daerah merupakan hal yang dikehendaki setiap daerah karena keuangan daerah adalah hak dan kewajiban. Hak merupakan hak daerah untuk mencari sumber pendapatan daerah yang berupa pungutan pajak daerah, retribusi daerah atau sumber penerimaan lain-lain yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan kewajiban adalah kewajiban daerah untuk mengeluarkan uang dalam rangka melaksanakan semua urusan pemerintah di daerah.

Pendapatan Asli Daerah merupakan pendapatan daerah yang sangat berpengaruh dalam membantu perekonomian daerah khususnya dalam APBD yang digunakan untuk kepentingan masyarakat. Pentingnya Pendapatan Asli Daerah dalam menunjang pendapatan tetap yang digunakan untuk membiayai berbagai kegiatan Pemerintah. Demikian pula alternatif-alternatif untuk memaksimalkan Pendapatan Asli Daerah telah pula dipertimbangkan oleh Pemerintah Kabupaten. Berdasarkan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, Pendapatan Asli Daerah terdiri dari: pajak daerah, retribusi daerah hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain PAD yang sah.

Adapun salah satu komponen Pendapatan Asli Daerah yang mempunyai kontribusi dan potensi besar di Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah Retribusi Daerah, Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, objek retribusi daerah terbagi atas 3 yaitu: jasa umum, jasa usaha dan perizinan tertentu.

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan Kualitas Pelayanan Surat Penerbitan Izin Trayek Angkutan Darat Pada Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Lalu Berdasarkan Observasi Awal Yang Terdapat Beberapa Fenomena yaitu: Pelayanan yang diberikan kepada sebagian masyarakat pemilik kendaraan angkutan umum memerlukan waktu 1 sampai 2 minggu, sehingga pemilik kendaraan angkutan umum yang meminta izin untuk membuat surat keputusan izin trayek dan kartu pengawasannya sedang dalam proses perizinan ulang atau perpanjangan mengalami kesulitan untuk segera mengoperasikan kendaraannya. (*Sumber Data: Hasil Observasi kepada Masyarakat Tahun 2024*). Kurangnya transparansi dalam prosedur pengajuan dan penerbitan izin trayek. Proses yang tidak jelas atau tidak adanya standarisasi dalam pemberian informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan waktu penyelesaian pengajuan izin seringkali menyebabkan kebingungan di kalangan pemohon izin. Banyak pelaku usaha transportasi mengeluhkan bahwa mereka tidak mendapatkan panduan yang jelas mengenai dokumen apa saja yang diperlukan, langkah-langkah yang harus diikuti, serta waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh izin tersebut. Kurangnya transparansi ini tidak hanya menciptakan ketidakpastian, tetapi juga membuka peluang terjadinya praktik-praktik yang tidak etis, seperti pungutan liar. (*Sumber Data Izin Trayek Pada Tahun 2024*). Kurangnya pengawasan terhadap implementasi izin seringkali tidak dilakukan dengan optimal. Pengawasan yang lemah ini memungkinkan terjadinya pelanggaran, seperti penggunaan izin di luar ketentuan yang telah ditetapkan, perubahan rute tanpa izin, atau bahkan penyalahgunaan izin untuk kepentingan yang tidak sesuai dengan peruntukannya. Selain itu, penegakan hukum terhadap pelanggaran izin juga kerap dianggap lemah, di mana tindakan yang tegas jarang diambil terhadap pelanggar. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakadilan bagi operator transportasi yang mematuhi aturan serta merusak keteraturan lalu lintas dan transportasi di daerah tersebut. (*Sumber Data: Hasil Observasi kepada Masyarakat Tahun 2024*)

## **METODE**

Penelitian ini membahas efektivitas penerbitan surat izin trayek angkutan darat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penerbitan surat izin trayek angkutan darat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerbitan surat izin trayek angkutan darat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Anggara Sahya, 2015). Penelitian ini bermaksud menyajikan data secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta dan fenomena yang ada di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi (Sugiyono, 2015). Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2015).

## **PEMBAHASAN**

### **1. Keberhasilan Program**

Keberhasilan program di sini mengacu pada efektivitas keseluruhan dari program penerbitan izin trayek yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan. Fokusnya adalah untuk mengetahui apakah program ini mampu mencapai tujuan utama yang telah ditetapkan, yaitu

memberikan kepastian hukum dan kelayakan operasional bagi angkutan darat di wilayah tersebut. Keberhasilan program dilihat dari bagaimana tujuan dan perencanaan dijalankan secara efektif untuk mendukung tercapainya layanan perizinan yang berkualitas.

#### **a. Tujuan Program**

Tujuan program sudah baik karena penerbitan izin trayek bertujuan memberikan legalitas dan keselamatan bagi masyarakat pengusaha angkutan. Hasil penelitian di atas sejalan dengan teori Champbell dalam Dyah Mutiarin & Arif Zaenudin (2014: 96-97), efektivitas khususnya pada sub variabel keberhasilan program dengan indikator tujuan program.

#### **b. Perencanaan Program**

Perencanaan program sudah baik karena penerbitan izin trayek dilakukan secara strategis dan terstruktur, mencakup analisis kebutuhan trayek, pemetaan wilayah, dan kolaborasi dengan pihak terkait. Hasil penelitian di atas sejalan dengan teori Champbell dalam Dyah Mutiarin & Arif Zaenudin (2014: 96-97), efektivitas khususnya pada sub variabel keberhasilan program dengan indikator perencanaan program.

### **2. Keberhasilan Sasaran**

Keberhasilan sasaran merujuk pada tingkat ketepatan program dalam menjangkau target atau pihak-pihak yang membutuhkan izin trayek ini. Ini termasuk memastikan bahwa izin diberikan kepada pemohon yang benar-benar membutuhkan dan memenuhi kriteria. Keberhasilan sasaran juga ditinjau dari pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP), yang mengatur setiap langkah dalam proses penerbitan izin, sehingga dapat berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan dan mencapai sasaran yang tepat.

#### **a. Ketepatan Sasaran**

Ketepatan sasaran kurang baik karena masih terkendala dalam penerbitan izin trayek meliputi kelengkapan dokumen yang tidak lengkap, pengawasan yang kurang efektif, dan rendahnya sosialisasi kepada pengusaha angkutan serta masyarakat. Hasil penelitian di atas tidak sejalan dengan teori Champbell dalam Dyah Mutiarin & Arif Zaenudin (2014: 96-97), efektivitas khususnya pada sub variabel keberhasilan sasaran dengan indikator ketepatan sasaran.

#### **b. Standar Operasional Prosedur**

Standar Operasional Prosedur penerbitan izin trayek kurang baik karena dalam penerapannya masih menghadapi kendala, terutama pada tahapan verifikasi dokumen dan pemeriksaan kelayakan kendaraan yang memakan waktu lebih lama. Hasil penelitian di atas tidak sejalan dengan teori Champbell dalam Dyah Mutiarin & Arif Zaenudin (2014: 96-97), efektivitas khususnya pada sub variabel keberhasilan sasaran dengan indikator Standar Operasional Prosedur (SOP).

### **3. Kepuasan Terhadap Program**

Kepuasan terhadap program adalah ukuran dari sejauh mana pengguna jasa atau masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan. Kepuasan ini dapat dilihat dari respons masyarakat terhadap kinerja, ketepatan waktu, serta sikap petugas dalam melayani masyarakat yang mengurus izin trayek. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan termasuk cara program dilaksanakan, kemudahan prosedur, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah dan cepat.

#### **a. Pelaksanaan Kegiatan Program**

Pelaksanaan penerbitan izin trayek kurang baik karena adanya kendala seperti keterbatasan petugas, kurang optimalnya pengawasan, serta ketidaktransparanan dalam proses. Hasil penelitian di atas tidak sejalan dengan teori Champbell dalam Dyah Mutiarin & Arif Zaenudin (2014: 96-97), tentang efektivitas pada sub variabel kepuasan terhadap program dengan indikator pelaksanaan kegiatan program.

#### **4. Tingkat Input dan Output**

Tingkat input dan output berkaitan dengan efisiensi program dalam menggunakan sumber daya (input) untuk menghasilkan layanan (output) yang maksimal. Efisiensi ini ditandai dengan perbandingan antara jumlah sumber daya yang digunakan, seperti waktu, biaya, dan tenaga kerja, dengan jumlah atau kualitas izin yang diterbitkan. Evaluasi ini penting untuk mengetahui apakah program ini mampu memberikan hasil yang sesuai dengan investasi sumber daya yang telah dikeluarkan.

##### **a. Perbandingan input dan output antara efisien dan tidak efisien**

Proses penerbitan izin trayek kurang efektif karena masih menghadapi ketidakefisienan akibat keterbatasan jumlah pegawai, pengawasan yang kurang ketat, dan sistem verifikasi yang belum optimal. Hasil penelitian di atas tidak sejalan dengan teori Champbell dalam Dyah Mutiarin & Arif Zaenudin (2014: 96-97), tentang efektivitas pada sub variabel tingkat input dan output dengan indikator perbandingan input dan output antara efisien dan tidak efisien.

#### **5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh**

Pencapaian tujuan menyeluruh adalah ukuran sejauh mana program penerbitan izin trayek ini telah berhasil mencapai semua tujuan strategis yang direncanakan, termasuk legalitas, keamanan, dan keteraturan operasional angkutan darat. Ini juga mencakup strategi yang diambil Dinas Perhubungan dalam mencapai hasil akhir dan bagaimana organisasi menilai kinerjanya dalam melaksanakan tugas, mengatasi hambatan, dan mencapai sasaran yang diinginkan.

##### **a. Strategi Pencapaian Tujuan Program**

Strategi penerbitan izin trayek kurang efektif karena keterbatasan jumlah petugas, pengawasan yang kurang efektif, dan minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Hasil penelitian di atas tidak sejalan dengan teori Champbell dalam Dyah Mutiarin & Arif Zaenudin (2014: 96-97), tentang efektivitas pada sub variabel pencapaian tujuan menyeluruh dengan indikator strategi pencapaian program.

##### **b. Penilaian Organisasi dalam Melaksanakan Tugas**

Penilaian organisasi dalam penerbitan izin trayek kurang efektif karena masih terbatas pada aspek administratif, sementara evaluasi dan pengawasan di lapangan belum maksimal. Hasil penelitian di atas tidak sejalan dengan teori Champbell dalam Dyah Mutiarin & Arif Zaenudin (2014: 96-97), tentang efektivitas pada sub variabel pencapaian tujuan menyeluruh dengan indikator penilaian organisasi dalam melaksanakan tugas.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penerbitan Surat Izin Trayek Angkutan Darat Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara**

#### **1. Faktor yang Menghambat Efektivitas Penerbitan Surat Izin Trayek Angkutan Darat Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara**

##### **a. Kurangnya Kesadaran Masyarakat**

Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya izin trayek angkutan darat menjadi faktor utama yang menghambat penerbitan surat izin trayek pada Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Masyarakat umumnya kurang paham

mengenai manfaat izin trayek, yang berimbas pada rendahnya partisipasi mereka dalam mendorong pengusaha angkutan untuk mematuhi peraturan. Faktor ini dapat diatasi dengan peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya izin trayek demi keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum dalam pelayanan angkutan.

b. Kurangnya Pengawasan

Kurangnya pengawasan merupakan faktor utama yang menghambat penerbitan surat izin trayek angkutan darat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Tanpa pengawasan yang efektif, banyak angkutan yang beroperasi tanpa izin trayek, yang dapat berdampak buruk pada keselamatan dan kenyamanan masyarakat. Untuk mengatasi masalah ini, perlu ada peningkatan pengawasan secara berkala, peningkatan jumlah petugas, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat dan pengusaha angkutan mengenai pentingnya mematuhi regulasi izin trayek demi menciptakan layanan angkutan yang aman dan berkualitas.

c. Proses Birokrasi yang lama

Proses penerbitan izin trayek di Hulu Sungai Utara menghadapi tantangan utama berupa durasi yang lama dan prosedur birokrasi yang kompleks, yang mempengaruhi efisiensi serta kualitas layanan angkutan. Meskipun prosedur yang ada telah diatur dengan baik, berbagai tahapan administratif, seperti pengumpulan berkas, verifikasi data, dan koordinasi antar bagian terkait, sering kali membutuhkan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Hal ini menyebabkan frustrasi di kalangan pengusaha angkutan dan pengguna layanan, yang mengeluhkan ketidakpastian mengenai status legalitas angkutan serta dampaknya terhadap operasional dan keselamatan angkutan umum.

## **2. Faktor yang Mendorong Efektivitas Penerbitan Surat Izin Trayek Angkutan Darat Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara**

a. Kemampuan Pegawai

Proses penerbitan izin trayek di Dinas Perhubungan Hulu Sungai Utara sangat bergantung pada kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang efisien dan informatif. Pegawai yang terlatih dan memiliki pemahaman baik tentang prosedur dapat mempercepat proses, menciptakan kenyamanan bagi pengusaha angkutan, dan meningkatkan kualitas layanan. Pengusaha angkutan mengungkapkan bahwa pelayanan yang responsif dan komunikatif memperlancar pengurusan izin trayek.

b. Keramahan Pegawai

Keramahan pegawai Dinas Perhubungan Hulu Sungai Utara berperan penting dalam mempercepat proses pengurusan izin trayek. Sikap ramah dari petugas menciptakan suasana yang nyaman dan tidak tegang bagi pengusaha angkutan, yang pada gilirannya membuat mereka lebih kooperatif dan percaya diri dalam mengikuti prosedur. Para pengguna layanan dan pejabat terkait sepakat bahwa keramahan pegawai mempermudah komunikasi, mengurangi kecemasan, dan memperlancar administrasi, yang berkontribusi pada efisiensi pelayanan secara keseluruhan.

## SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, penelitian ini memiliki kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas penerbitan surat izin trayek angkutan darat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara, masih kurang efektif, hal ini terlihat dari: *Pertama*, pada sub varibael keberhasilan program pada indikator tujuan program sudah efektif karena penerbitan izin trayek bertujuan memberikan legalitas dan keselamatan bagi masyarakat pada indikator perencanaan program sudah efektif karena penerbitan izin trayek dilakukan secara strategis dan terstruktur. *Kedua*, pada sub varibael keberhasilan sasaran pada indikator ketepatan sasaran kurang efektif karena dokumen yang tidak lengkap, pengawasan yang kurang efektif, dan rendahnya sosialisasi kepada pengusaha angkutan serta masyarakat pada indikator Standar Operasional Prosedur kurang efektif karena tahapan verifikasi dokumen dan pemeriksaan kelayakan kendaraan yang memakan waktu lebih lama. *Ketiga*, pada sub varibael kepuasan terhadap program dengan indikator pelaksanaan kegiatan program kurang efektif karena adanya kendala seperti keterbatasan petugas, kurang optimalnya pengawasan, serta ketidaktransparanan dalam proses. *Keempat*, pada sub varibael tingkat input dan output dengan indikator perbandingan input dan output antara efisien dan tidak efisien masih kurang efektif keterbatasan jumlah pegawai, pengawasan yang kurang ketat, dan sistem verifikasi yang belum optimal. *Kelima*, pada sub varibael pencapaian tujuan menyeluruh pada indikator strategi pencapaian tujuan program kurang efektif karena keterbatasan jumlah petugas, pengawasan yang kurang efektif, dan minimnya sosialisasi kepada masyarakat pada indikator penilaian organisasi dalam melaksanakan tugas kurang efektif karena masih terbatas pada aspek administratif, sementara evaluasi dan pengawasan di lapangan belum maksimal.
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas penerbitan surat izin trayek angkutan darat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara, faktor yang menghambat yakni: kurangnya kesadaran masyarakat, kurangnya pengawasan dan proses birokrasi yang lama. faktor yang mendorong yakni: kemampuan pegawai dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Anggara, Sahya. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Dwiyanto, Agus, 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Affrian, R. (2023) *Model-Model Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan*. Yogyakarta: CV Bintang Semesta Media.
- Affrian, R. (2024) 'Implementasi Kebijakan Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat Di Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Studi Warung Remang-Remang Di Desa Sungai Buluh)', *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 520–524.
- Affrian, R., Sukrisyanto, A. and Kusbandrijo, B. (2021) 'Evaluation of PT Adaro Indonesia's Corporate Social Responsibility (CSR) Program Policy, South Kalimantan, Indonesia', *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 90.
- Ainah, N. et al. (2022) 'ANALISIS PENGGUNAAN E-COMMERCE DI BIDANG FASHION TERHADAP LABA USAHA MIKRO DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA.', *Journal of Syntax Literate*, 7(9).
- Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU

- KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG’, *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.
- Anjasmari, N.M.M. (2022) ‘KINERJA PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS PADA SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI 1 AMUNTAI KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Administraus*, 6(2), pp. 152–159.
- Anjasmari, N.M.M. (2023) ‘KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anjasmari, N.M.M. and Bakhtiar, M. (2024) ‘IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 36 TAHUN 2018 TENTANG LARANGAN PENYELENGGARAAN REKLAME ROKOK DAN PRODUK TEMBAKAU PADA MEDIA LUAR RUANG DAN JALAN PROTOKOL DI KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2469–2476.
- Arlan, A.S. (2022) ‘KINERJA PEGAWAI PADA UPT BALAI PENYULUHAN PERTANIAN KECAMATAN LOKPAIKAT KABUPATEN TAPIN’, *Al’iidara Balad*, 4(2), pp. 14–21.
- Arlan, A.S. (2024) ‘Implementasi Peraturan Bupati Tapin Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Kebijakan dan Strategi Daerah dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga Di Kabupaten Tapin: Studi Kasus di Kelurahan Bitahan’, *Administraus*, 8(2), pp. 56–68.
- Arlan, A.S. (2025) ‘Peran Pemerintah Desa Sawang Dalam Penanggulangan Bencana Banjir Di Kecamatan Tapin Selatan Kabupaten Tapin’, *Administraus*, 9(1), pp. 85–97.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah’, *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.
- Arpandi, A. (2024) ‘EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.
- Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) ‘Efektivitas Pengelolaan Sampah Pada Tempat Pembuangan Akhir (Tpa) Batu Merah Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.
- Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) ‘Efektivitas Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.
- Budiman, A. and Souvia, B. (2023) ‘IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI’IYAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.
- Emilyana, R. (2025) ‘EFEKTIVITAS PROGRAM PENURUNAN STUNTING PADA UPT PUSKESMAS JUAI (STUDI KASUS DESA BUNTU KARAU DAN HUKAI KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN)’, *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 396–403.
- Fatimah, F. and Saladin, G. (2024) ‘Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Di Perusahaan Perkebunan Kelapa Sawit PT. Subur Agro Makmur’, *JURNAL BISNIS DAN PEMBANGUNAN*, 13(2), pp. 116–123.
- Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) ‘Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan’, *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.
- Handayani, R. and Rahmah, N.N. (2024) ‘Pengaruh Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Efektivitas Program Penurunan Angka Stunting Di Desa Samhurang Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah’, *Administraus*, 8(3), pp. 124–132.

- Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU', *Administratus*, 6(2), pp. 160–168.
- Hasbiyah, S. (2024) 'IMPLEMENTASI SISTEM E-FILING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.
- Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'Pengelolaan Dana Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Non Fisik Di Desa Paliat Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.
- Husaini, M. (2022) 'Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Miskin di Desa Kota Raja Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), pp. 15827–15834.
- Husaini, M., Raudah, S. and Amaliya, M. (2023) 'IMPLEMENTASI PRORGAM PERLUASAN JANGKAUAN UMKM DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2134–2139.
- Hutabarat, Z.S. *et al.* (2023) 'Teaching practice program in college of education–creativity, emotional intelligence and locus of control', *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran dan Pembelajaran*, 9(1), pp. 244–257.
- Jumaidi, J. (2025) 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KECAMATAN HARUYAN KABUPATEN HULUS SUNGAI TENGAH', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 361–369.
- Junaidi, J. (2025) 'INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS AMPAH KOTA KABUPATEN BARITO TIMUR', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 370–377.
- Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.
- Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.
- Mutmainah, F., Husaini, M. and Sugiannor, S. (2024) 'Efektivitas Program Percepatan Penurunan Stunting Di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Batu Merah dan Desa Lajar)', *Jurnal pelayanan publik*, 1(1), pp. 11–19.
- Oktaviany, P.A. *et al.* (2023) 'Evaluasi Program Perbaikan Gizi Masyarakat Kategori Balita Berstatus Stunting Di Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Program Gerakan Atasi Stunting Dengan ASI "GUSI")', *Jurnal Niara*, 15(3), pp. 388–399.
- Orbawati, O. (2025) 'KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 386–395.
- Raudah, S., Amalia, R. and Nida, K. (2022) 'PENGELOLAAN SAMPAH RUMAH TANGGA BERBASIS MASYARAKAT DI KELURAHAN BATU PIRING KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *Al'iidara Balad*, 4(1), pp. 49–58.
- Raudah, S. and Maulana, M.A. (2023) 'Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 16(2), pp. 408–415.
- Raudah, S. and Radawiyah, R. (2023) 'Pengaruh Pengelolaan Arsip Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pertahanan Kabupaten Balangan', *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 12(1), pp. 64–72.
- Saputra, T. *et al.* (2023) 'Bibliometric Studies and Public Administration Research Potential on Stunting Problems', *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), pp. 197–211.
- Setiawan, I. (2023) 'Partisipasi Masyarakat Dalam Program Keluarga Berencana Di Kecamatan Amuntai Utara', *Jurnal Niara*, 16(1), pp. 14–19.
- Setiawan, I. (2024) 'Relevansi Tenaga Honorer Terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil

Negara', *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 479–483.

Setiawan, I., Sukristyanto, A. and Ibnu Rochim, A. (2021) 'The Implementation of Law Number 16 of 2019 a Case Study of Early Marriage Prevention in Hulu Sungai Utara Regency Indonesia', *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 117. Available at: <https://doi.org/10.11648/j.jppa.20210503.16>.

Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) 'PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG', *Al Iidara Balad*, 6(1), pp. 189–193.

Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.

Trio, S. *et al.* (2023) 'Civil Society Participation In Natural Resource Management In Conservation Areas: An Empirical Study Of Tesso Nilo National Park, Riau Province', *Вопросы государственного и муниципального управления*, (5S1), pp. 48–68.

Mutiarin, Dyah dan Zae\$nudin, Arif. 2014. *Manaje\$me\$N Birokrasi dan Ke\$bijakan*, Yogyakarta: Pustaka Pe\$lar.

Sugiyono, 2015, *Me\$tode\$ Pe\$ne\$litian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.