

## KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA PADA LAYANAN ANGKUTAN ANTAR KOTA DI SULAWESI TENGAH

Nartin S. Mursa<sup>1\*</sup>, Juemi<sup>2</sup>, Rizmala Nadiah Borahima<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia

### RIWAYAT ARTIKEL

**Diterima:**

15-07-2025

**Disetujui:**

22-07-2025

**Dipublikasi:**

01-08-2025

**Kata Kunci:**

*Kinerja ASN; Pelayanan Publik; Transportasi Umum*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan angkutan umum antarkota dalam provinsi di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah. Layanan angkutan umum merupakan aspek vital dalam menunjang mobilitas masyarakat dan pembangunan daerah. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ASN memiliki peran penting dalam pengaturan, pengawasan, dan pemberian layanan transportasi, namun kinerjanya dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan sumber daya manusia, dukungan teknologi yang minim, kebijakan regulasi yang belum sepenuhnya sinkron antara pusat dan daerah, serta sarana prasarana yang belum memadai. Meskipun begitu, ASN tetap berupaya menjalankan tugas dengan profesional, termasuk menjaga kuantitas, kualitas, jangka waktu pelayanan, kehadiran, dan sikap kooperatif dalam pelaksanaan tugasnya. Oleh karena itu, peningkatan kinerja ASN perlu didukung oleh kebijakan yang berorientasi pada penguatan kapasitas, peningkatan teknologi layanan, serta koordinasi antar stakeholder yang lebih optimal.

### PENDAHULUAN

Angkutan umum memiliki peran penting dalam pembangunan perekonomian. Untuk menuju keberlanjutan, angkutan umum memerlukan penanganan serius. Angkutan merupakan elemen penting perekonomian karena berkaitan dengan distribusi barang, jasa, dan tenaga kerja, serta menjadi inti dari pergerakan ekonomi di Sulawesi Tengah (Hikmawan & Ismalia, 2019). Berbagai moda angkutan umum dengan karakteristik dan tingkat pelayanan berbeda mewarnai perkembangan sistem angkutan yang seharusnya berorientasi pada kenyamanan dan keamanan sehingga dapat bersaing dengan angkutan pribadi.

Kinerja pelayanan angkutan umum dapat dilihat dari efektivitas dan efisiensi pengoperasian. Penilaian efektivitas biasanya diberikan pada moda angkutan, sedangkan efisiensi pada aspek penumpang. Dari sisi efektivitas, indikatornya meliputi aksesibilitas (kemudahan pengguna mencapai rute kendaraan), kerapatan (jumlah kendaraan atau panjang rute), kecepatan perjalanan rata-rata, dan frekuensi (headway). Dari sisi efisiensi, indikatornya mencakup keterjangkauan, kelayakan, utilitas (rata-rata kendaraan-km), tingkat operasi, load factor (faktor muat penumpang), dan umur kendaraan (Rizki & Susanti, 2023).

Angkutan umum antar kota dalam provinsi merupakan layanan pada tingkat provinsi. Oleh karena itu, pelayanan angkutan ini mutlak perlu ditingkatkan, baik dari segi kapasitas, frekuensi, pola pelayanan, maupun tingkat kenyamanan. Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan angkutan umum antar kota dalam provinsi, agar tingkat pelayanannya dapat diketahui dan dianalisis.

Pelayanan angkutan antar kota dalam provinsi diharapkan mampu memperlancar mobilitas orang (pelaku pembangunan) ke seluruh wilayah Provinsi Sulawesi Tengah, sehingga dapat mendorong dan mempercepat laju pertumbuhan ekonomi. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, diperlukan pelayanan angkutan yang efektif, efisien, dan terjangkau oleh masyarakat. Salah satu upaya mewujudkan efektivitas dan efisiensi pelayanan angkutan antar kota dalam provinsi adalah dengan menyeimbangkan antara kebutuhan angkutan (demand) dengan penyediaan sarana angkutan (supply). Hal ini penting untuk menjaga kesinambungan (kontinuitas) pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan. Pertambahan jumlah penduduk dari waktu ke waktu meningkatkan aktivitas masyarakat yang tentunya memerlukan pelayanan jasa angkutan. Peningkatan tersebut perlu selalu dipantau dan diantisipasi oleh pemerintah (sebagai regulator) agar supply dan demand tetap terjaga. Hal ini juga menjadi salah satu upaya untuk menghindari gejala atau konflik antar operator angkutan (Kurniawan et al., 2021).

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Suprianto, 2014). Dalam konteks transportasi, pelayanan angkutan umum—khususnya angkutan antar kota dalam provinsi—menjadi aspek vital yang mendukung mobilitas masyarakat. Di Provinsi Sulawesi Tengah, Dinas Perhubungan memiliki peran penting dalam mengelola, mengawasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum, sehingga kebutuhan masyarakat terhadap transportasi yang aman, nyaman, dan efisien dapat terpenuhi.

Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan tersebut. ASN bertanggung jawab merumuskan kebijakan, mengimplementasikan program, serta melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan angkutan antar kota dalam provinsi. Namun, berbagai tantangan seperti keterbatasan sumber daya, manajemen yang kurang optimal, serta kurangnya inovasi sering menjadi hambatan dalam meningkatkan kinerja pelayanan.

Provinsi Sulawesi Tengah memiliki kondisi geografis yang beragam, dengan wilayah pegunungan, pantai, dan daerah terpencil. Hal ini memberikan tantangan tambahan bagi Dinas Perhubungan dalam menyediakan layanan angkutan antar kota dalam provinsi yang merata dan berkualitas. Kendala infrastruktur, keterbatasan armada, serta ketidakselarasan antara kebutuhan masyarakat dan pelayanan yang disediakan menjadi masalah yang memerlukan perhatian serius.

Kualitas pelayanan angkutan antar kota dalam provinsi sering menjadi sorotan masyarakat, terutama terkait ketepatan waktu, keselamatan, dan kenyamanan (Rahmianti & Noor, 2024). Banyaknya keluhan mengenai keterlambatan jadwal, kondisi armada yang kurang layak, serta pelayanan yang tidak ramah menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan. Oleh karena itu, kinerja ASN sebagai pelaksana kebijakan perlu dievaluasi secara menyeluruh untuk menemukan solusi yang efektif.

Salah satu indikator utama kinerja ASN adalah sejauh mana mereka mampu menjalankan tugas dengan profesionalisme, integritas, dan akuntabilitas. Dalam pelayanan angkutan antar kota dalam provinsi, hal ini mencakup kemampuan merumuskan kebijakan yang relevan, mengawasi implementasi kebijakan, serta merespons keluhan masyarakat. Namun, dalam beberapa kasus, keterbatasan kapasitas individu maupun sistem pengelolaan menjadi kendala yang sering ditemui.

Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah juga menghadapi tantangan dalam hal koordinasi dengan berbagai pihak terkait, termasuk operator angkutan, pemerintah kabupaten/kota, dan masyarakat. Kurangnya koordinasi ini sering menyebabkan kebijakan yang tidak terintegrasi dan pelaksanaan program yang kurang efektif. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja ASN dalam konteks tersebut.

Selain faktor internal, faktor eksternal seperti regulasi pemerintah pusat, dinamika ekonomi, dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang juga turut memengaruhi kinerja ASN. Regulasi yang berubah-ubah sering mempersulit perencanaan jangka panjang, sementara kondisi ekonomi yang fluktuatif dapat memengaruhi daya beli masyarakat terhadap layanan

angkutan. Aparatur sipil negara dituntut untuk adaptif dan inovatif dalam menghadapi perubahan tersebut.

Penelitian mengenai kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan angkutan antar kota dalam provinsi di Sulawesi Tengah menjadi penting untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai permasalahan yang ada dan solusi yang dapat diimplementasikan. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja ASN, pemerintah daerah dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum.

Studi ini juga bertujuan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam konteks pelayanan transportasi. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi Dinas Perhubungan dan instansi terkait lainnya dalam meningkatkan kinerja ASN serta mendorong terciptanya layanan angkutan antar kota dalam provinsi yang lebih baik di masa mendatang.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan beberapa masalah pada perusahaan-perusahaan angkutan. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis kinerja aparatur sipil negara terhadap pelayanan angkutan antar kota dalam provinsi di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret dan aplikatif dalam mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan transportasi, yang pada akhirnya memberikan manfaat langsung bagi masyarakat.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam fenomena yang terjadi di lapangan, khususnya mengenai kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan angkutan antarkota dalam provinsi di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah. Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah karena merupakan pusat koordinasi dan pengelolaan layanan angkutan antarkota dalam provinsi. Penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan, yang mencakup tahap perencanaan, pengumpulan data, analisis, hingga pelaporan hasil penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan tujuh orang informan yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan pengawasan angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi seperti laporan tahunan, kebijakan, serta data statistik yang relevan. Sumber data mencakup ASN Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah yang bertanggung jawab terhadap pelayanan AKDP, pengguna jasa angkutan sebagai penerima layanan, serta operator angkutan yang bekerja sama dengan Dinas Perhubungan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi langsung di lapangan, wawancara dengan informan kunci, dokumentasi terhadap aktivitas pelayanan, serta studi literatur terhadap kebijakan dan regulasi yang berkaitan dengan angkutan umum. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan pendekatan analisis kualitatif. Proses analisis dimulai dengan reduksi data, yaitu menyeleksi, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang relevan dengan permasalahan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi yang sistematis dan dilengkapi dengan tabel atau diagram untuk memperjelas informasi. Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan, yang dilakukan berdasarkan pola-pola, hubungan antar kategori, dan temuan yang muncul dari hasil analisis data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah**

Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah merupakan instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan transportasi, termasuk angkutan antarkota

dalam provinsi. Tugas utama dinas ini adalah mengatur, mengawasi, dan memastikan pelayanan transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat. Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas di dalamnya memiliki peran penting dalam proses administrasi, pengawasan, serta pelayanan langsung kepada pengguna jasa transportasi. Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah berlokasi di Jl. Kartini No. 35, Lolu Utara, Kecamatan Palu Timur, Kota Palu, Sulawesi Tengah, 94235, dan saat ini dipimpin oleh Bapak Sumarno, SE sebagai Kepala Dinas. Sebagai lembaga yang mengatur transportasi dan mobilitas, Dinas Perhubungan memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran lalu lintas, pengelolaan transportasi darat, laut, dan udara, serta pembangunan infrastruktur transportasi yang berkualitas di wilayah Sulawesi Tengah.

Visi Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah untuk periode 2021–2026 adalah “Terwujudnya Pelayanan Transportasi yang Handal, Berdaya Saing, dan Memiliki Nilai Tambah.” Untuk mewujudkan visi tersebut, pemerintah daerah menetapkan misi yang meliputi peningkatan tingkat pelayanan jasa perhubungan; pelaksanaan konsolidasi melalui restrukturisasi dan reformasi di bidang perhubungan (regulatory reform) serta penegakan hukum secara konsisten; peningkatan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan jasa perhubungan; dan mewujudkan kapasitas serta kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan jasa perhubungan.

Dalam pelaksanaan tugasnya, jabatan Petugas Sarana dan Prasarana Transportasi Darat di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah memiliki fungsi yang mencakup penyiapan bahan pemeriksaan dan pemantauan Sistem Manajemen Keselamatan Perusahaan Angkutan Umum, pelaksanaan penilaian sistem tersebut, pengumpulan data angkutan sewa khusus yang beroperasi di provinsi, pelaksanaan pengawasan di terminal sesuai prosedur untuk mencapai sasaran yang ditetapkan, serta melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai instruksi pimpinan.

Sarana dan prasarana pendukung transportasi di Provinsi Sulawesi Tengah meliputi Pelabuhan Toli-Toli, Luwuk, dan Salakan yang berfungsi mendukung mobilitas masyarakat serta distribusi barang dan jasa antarwilayah. Selain itu, Terminal Biak (Luwuk) dan Terminal Toli-Toli (Lelean Nono) menjadi pusat transportasi darat yang penting untuk naik-turun penumpang serta pengaturan lalu lintas angkutan umum secara lebih terstruktur dan efisien.

Untuk mendukung pengelolaan transportasi yang terpadu, Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah memiliki lima bidang utama. Sekretariat bertanggung jawab atas administrasi dan koordinasi internal. Bidang Angkutan Jalan dan Perkeretaapian (AKJP) mengelola transportasi darat dan perkeretaapian. Bidang Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan (ASDP) menangani transportasi air. Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) berfokus pada regulasi dan pengawasan lalu lintas. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dishub menangani operasional teknis sesuai kebijakan yang telah ditetapkan. Semua bidang ini bekerja secara terintegrasi untuk mendukung pembangunan infrastruktur transportasi di Sulawesi Tengah.

Secara keseluruhan, Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah memiliki pegawai dengan latar belakang pendidikan yang beragam yang mendukung pelaksanaan berbagai tugas dan fungsi dalam bidang transportasi dan perhubungan, sehingga diharapkan mampu mewujudkan pelayanan transportasi yang aman, nyaman, terjangkau, dan berkualitas bagi masyarakat Sulawesi Tengah.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja ASN dalam Pelayanan Angkutan Antarkota dalam Provinsi**

Beberapa faktor memengaruhi kinerja ASN dalam pelayanan angkutan antarkota dalam provinsi. Faktor sumber daya manusia menjadi salah satu kendala utama, seperti keterbatasan jumlah ASN yang menangani pelayanan dan masih perlunya peningkatan kompetensi serta keterampilan melalui pelatihan. Dukungan teknologi juga belum optimal, di mana sistem perizinan dan pengawasan masih banyak dilakukan secara manual sehingga memperlambat proses kerja. Regulasi dan kebijakan terkadang menghadapi kendala implementasi, terutama terkait kesesuaian kebijakan pusat dan daerah. Sarana dan prasarana pendukung seperti kantor

layanan, sistem informasi transportasi, serta infrastruktur lain juga memengaruhi kualitas pelayanan. Partisipasi masyarakat dan pengusaha angkutan menjadi faktor penting, di mana kesadaran dan keterlibatan mereka dalam mendukung regulasi yang diterapkan Dinas Perhubungan sangat memengaruhi keberhasilan pelayanan.

### 1. Kuantitas

Kuantitas layanan angkutan umum yang dikelola ASN dapat dilihat dari jumlah izin operasional yang diterbitkan, jumlah kendaraan yang beroperasi, serta kegiatan administrasi untuk mendukung kelancaran operasional. Semakin banyak izin yang diterbitkan, semakin tinggi pula jumlah layanan yang tersedia. ASN juga bertanggung jawab dalam perpanjangan izin dan pengawasan angkutan, memastikan perusahaan memenuhi syarat administratif, serta menindak kendaraan yang melanggar regulasi. Upaya peningkatan kuantitas layanan terus dilakukan dengan membuka peluang bagi lebih banyak perusahaan memperoleh izin operasional. Dengan demikian, kuantitas layanan tidak hanya sebatas jumlah izin, tetapi juga perpanjangan, pengawasan, dan kebijakan yang mendukung pertumbuhan transportasi umum.

### 2. Kualitas

Kualitas layanan mencerminkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan transportasi yang aman, nyaman, dan sesuai standar. Hal ini diukur melalui kepatuhan terhadap regulasi, ketepatan prosedur administrasi, serta tingkat kepuasan masyarakat. ASN bertanggung jawab memastikan perusahaan angkutan memenuhi syarat teknis dan administratif sesuai Standar Pelayanan Minimum (SPM). Pengawasan rutin terhadap kendaraan dilakukan untuk menjaga kelayakan dan keselamatan. Selain itu, responsivitas ASN dalam menangani keluhan masyarakat menjadi indikator penting untuk meningkatkan mutu layanan transportasi.

### 3. Jangka Waktu

Jangka waktu dalam pengelolaan layanan berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan penerbitan izin operasional, perpanjangan dokumen, serta pengawasan berkala. Ketepatan waktu penting untuk memastikan kelancaran layanan transportasi dan menghindari kendala administratif. Proses perizinan mencakup verifikasi dokumen, pemeriksaan kendaraan, hingga penerbitan izin resmi. Jangka waktu juga penting dalam pengurusan perpanjangan dokumen tahunan dan pelaksanaan inspeksi rutin guna memastikan kendaraan tetap layak jalan.

### 4. Kehadiran

Kehadiran ASN memiliki peran penting dalam menjamin kelancaran administrasi, pengawasan, dan pelayanan kepada masyarakat. Kehadiran yang konsisten mendukung penerbitan izin dan dokumen tanpa keterlambatan. Dalam pengawasan, kehadiran ASN diperlukan untuk memastikan kendaraan memenuhi standar keselamatan. Ketidakhadiran ASN dapat menghambat proses administrasi dan menurunkan kualitas pelayanan publik.

### 5. Sikap Kooperatif

Sikap kooperatif ASN sangat penting dalam pengelolaan layanan angkutan umum. Koordinasi yang baik dengan perusahaan angkutan, instansi terkait, dan masyarakat diperlukan untuk memastikan layanan transportasi berjalan lancar sesuai regulasi. ASN yang kooperatif dapat membangun komunikasi efektif, menyelesaikan kendala dengan cepat, dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Hal ini berdampak positif pada efektivitas dan efisiensi pelayanan transportasi umum bagi masyarakat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan angkutan antarkota dalam provinsi di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah, dapat disimpulkan bahwa peran ASN sangat penting dalam memastikan terselenggaranya layanan transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat. ASN bertanggung jawab dalam proses administrasi, penerbitan izin operasional, pengawasan, serta penanganan keluhan

masyarakat. Meskipun demikian, terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi efektivitas kinerja ASN, seperti keterbatasan sumber daya manusia, dukungan teknologi yang belum optimal, tantangan regulasi, keterbatasan sarana dan prasarana, serta partisipasi masyarakat dan pengusaha angkutan yang masih perlu ditingkatkan. Upaya peningkatan kinerja ASN memerlukan langkah-langkah strategis seperti penguatan kapasitas melalui pelatihan, pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat layanan, perbaikan infrastruktur pendukung, serta peningkatan koordinasi antar pihak terkait. Dengan kinerja ASN yang profesional, responsif, dan akuntabel, diharapkan pelayanan angkutan antarkota dalam provinsi dapat lebih berkualitas dan mendukung mobilitas masyarakat serta pertumbuhan ekonomi di Provinsi Sulawesi Tengah.

## REFERENSI

- Hikmawan, M. D., & Ismalia, L. (2019). Relasi Kuasa di Ruang Publik: Menakar Konflik Transportasi Online dan Konvensional di Kota Serang. *Journal of Scientific Communication*, 1(2), 122-133.
- Kurniawan, G. P., Shalikhah, S. Z., & Shofiati, H. (2021). Analisis Permasalahan Transportasi di Perkotaan: Studi Kasus pada Kawasan Perkotaan Yogyakarta. *Jurnal Tana Mana*, 2(1), 1-6.
- Rahmianti, A., & Noor, Y. (2024). Kualitas Pelayanan Angkutan Kota Dilihat dari Dimensi Tangibles pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik (JAPB)*, 7(1), 470-485.
- Rizki, F. M., & Susanti, A. (2023). Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Pelayanan Angkutan Umum Pedesaan (Lyn) Rute Trayek Desa Metatu-Terminal Gubernur Suryo Kabupaten Gresik. *Mitrans: Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi*, 1(3), 249-261.
- Suprianto, S. (2014). Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Uptd Dinas Perhubungan Informasi Dan Komunikasidi Kabupaten Kampar). *Jom FISIP*, 1(2), 1-13.