

**PROBLEMATIKA HUKUM PELAYANAN JASA PUBLIK  
ANGKUTAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS SRIWIJAYA**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

**Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

**OLEH**

**HAFZY RAHMAT AL-FITRAH**

**02011281621172**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**INDRALAYA**

**2020**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**FAKULTAS HUKUM**  
**INDRALAYA**  
**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : HAFZY RAHMAT AL-FITRAH  
NIM : 02011281621172  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program kekhususan : Hukum Administrasi Negara

**JUDUL**

**PROBLEMATIKA HUKUM PELAYANAN JASA PUBLIK  
ANGKUTAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Indralaya, 2020

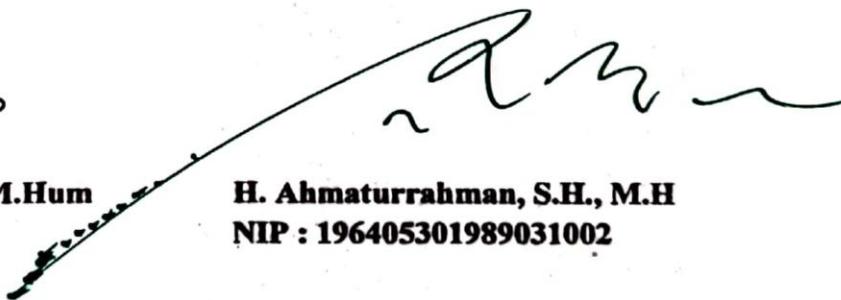
**Mengesahkan**

**Pembimbing Utama**

**Pembimbing Pembantu**



**Wahyu Ernarningsih, S.H., M.Hum**  
NIP : 195702411979032001



**H. Ahmaturrahman, S.H., M.H**  
NIP : 196405301989031002



**Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Sriwiaya**

**Dr. Febrina, S.H., M.S**  
NIP. 196201311989031001



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Hafzy Rahmat Al-Fitrah  
Nomor Induk Mahasiswa : 02011281621172  
Tempat / Tanggal Lahir : Batam / 8 Januari 2000  
Fakultas : Hukum  
Strata Pendidikan : S1  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Administrasi Negara

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti bahwa telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan saya ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul di kemudian hari dengan ketentuan yang berlaku.

Indralaya, 2020



## **Motto dan Persembahan**

### **Motto:**

*“Jangan pernah mengecewakan orang yang sudah anda pilih  
untuk tidak dikecewakan”*

### **Skripsi ini kupersembahkan kepada:**

- 1. Kedua orangtuaku dan saudara saudariku**
- 2. Almamaterku Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunianya saya memperoleh kekuatan sehingga berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi yang berjudul “PROBLEMATIKA HUKUM PELAYANAN JASA PUBLIK ANGKUTAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS SRIWIJAYA” ini persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Penulisan skripsi ini dimaksudkan agar pembaca dapat mengetahui Problematika dalam pelayanan jasa publik angkutan mahasiswa di Universitas Sriwijaya. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan pembaca menyampaikan saran dan kritik yang membangun dan dapat mengembangkan materi dari skripsi ini.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, terutama kepada Ibu Wahyu Ernarningsih, S.H., M.Hum. dan Bapak H. Ahmaturrahman, S.H., M.H. yang selama proses penulisan skripsi selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dengan sangat baik.

Semoga Penelitian skripsi ini memberikan manfaat kepada pembaca, terutama kepada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Indralaya, 2020

Penulis,

Hafzy Rahmat Al-Fitrah

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Selama masa perkuliahan sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini, penulis sangat bersyukur bahwa banyak sekali orang-orang baik yang selalu mendukung dan memberi arahan kepada penulis. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
2. Papa dan Mamaku yang selama ini telah memberikan kasih sayang, pengorbanan, motivasi, serta senantiasa mendoakan untuk keberhasilanku sehingga hafzy bisa berdiri dan belajar di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Tak lupa juga kepada kakak fira, adek omay, dan adek hanif yang memberikan semangat dan juga memberikan kecemburuan agar bisa mengerjakan skripsi ini. Tanpa kalian, mungkin diriku tidak bisa menjadi pribadi yang sabar dan kuat;
3. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Dr. Mada Apriandi Zuhir, S.H., MCL selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;

6. Bapak Drs. Murzal Zaidan, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
7. Ibu Wahyu Ernaningsih, S.H., M.Hum. selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan terbaik sehingga penulis terbantu dalam menyelesaikan skripsi ini;
8. Bapak H. Ahmaturrahman, S.H., M.H. selaku Pembimbing Pembantu yang telah memberikan bimbingan dan arahan terbaik sehingga penulis terbantu dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Ibu Dr. Iza Rumesten, S.H., M.Hum. selaku Ketua Jurusan Hukum Administrasi Negara yang telah memberikan saran dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
10. Ibu Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan dari awal masa perkuliahan hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi S1 di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
11. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah banyak memberikan ilmu, baik di dalam maupun diluar kelas;
12. Seluruh Pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah melayani dan membantu mahasiswa selama masa perkuliahan;

13. Madila, terima kasih telah menemani dan mendukung hafzy disaat susah maupun senang, kita pasti kuat melalui segala rintangan, selalu ingat hafzy dan selalu percaya sama hafzy dan selalu percaya hubungan kita, selalu jujur dan selalu percaya, dan selalu ingat tujuan kita, jangan pernah lelah mengingatkan hafzy;
14. Sahabat-sahabatku Kharom Group, yaitu Pacarku Madila yang juga termasuk rombongan Kharom Group walaupun saya sendiri tidak suka dia masuk rombongan cowok ini, Jepin mencari cinta Assassin cupu kayak sebelumnya, Ican cupu alesan malesin ah, Ilham suka dianggur, Rio congkak, Randa engkong, Raka GGS, Adit Aga VVIBU, Arvin spesialis tongkol dan bonbon academy, Adit Yandha indienisme, Okta Mesuji celurit jaya, Anca bulu kekes, Hizkia hape KW, Erik Buser de bruyne, Yogi Gillie Suit, Ical tokajee yang telah menemani. Terima kasih kalian telah menemani dan menjaga Hafzy selama perkuliahan;
15. Sahabat-sahabatku BLW Squad, yaitu Fildzah pija hot, Nadya Tsubasa Ozora, Lefi batang kayu, Nabilla pencak silat dor, Anggun ular sanca, Adel batang kayu sama seperti lefi, jihan, Bella. Yang telah menemani hafzy selama perkuliahan
16. Sahabat-sahabatku HEROES, yaitu Abi Jenggot, Ayi Youtuber, Ahok Spesialis Surya, Garin Jidat, Bagus bigo, Aan Nasi Uduk Pecah Pelipsis, Wawan Vespa Nation, Bayu Vespa Nation, Agung Vespa Nation kak ii Assassin di PUBG, Kak Mico Umpan pelor di PUBG, Rizki Jamet, Nadhir Saaih, Zhafir Pesantren, Cody Jhonson;

17. Sahabat-sahabatku Ganda Putra, Kak Aviv bucinisme, Algi semoga masuk SeTAN,  
Abi Jenggot, Ayi Youtuber, Krisnak Buron Cilegon, Rizki Jamet;
18. Sahabat-sahabatku perAkselan, Erick, Rangga, Udin, Nurizky, Bintang, Idris,  
Renaldi, serta teman lain yang tidak bisa saya sebut seluruhnya di sini;
19. Sahabat-sahabatku Tim B2 Aye-aye;
20. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satupersatu.

Akhir kata penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Amin

Inderalaya, 2020

Hafzy Rahmat Al-Fitrah  
NIM.02011281621172

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	10
F. Kerangka Teori.....	10
G. Metode Penelitian.....	14
1. Jenis Penelitian .....	14
2. Pendekatan Penelitian .....	15
3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum.....	16
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	18
5. Teknik Analisis Bahan Hukum .....	20
6. Penarikan Kesimpulan .....	20

BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	21
A. Tinjauan tentang Pelayanan Publik .....	21
1. Pengertian Pelayanan .....	21
2. Pengertian Pelayanan Publik .....	22
3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	25
4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	26
5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	27
6. Standar Pelayanan Publik.....	28
7. Indikator Pelayanan Publik .....	33
B. Tinjauan tentang Pelayanan Jasa Publik.....	32
1. Pengertian Pelayanan Jasa .....	33
2. Pengertian Pelayanan Jasa Publik .....	33
C. Tinjauan tentang Pengangkutan .....	34
1. Pengertian Pengangkutan .....	34
2. Jenis-Jenis Pengangkutan .....	35
3. Asas-Asas Pengangkutan.....	43
D. Tinjauan tentang Universitas Sriwijaya.....	46
1. Profil Universitas Sriwijaya.....	46
2. Sejarah Universitas Sriwijaya.....	47
 BAB III PEMBAHASAN .....	 50
A. Universitas Sriwijaya .....	50
B. Kebijakan dan Pengelolaan Angkutan Mahasiswa di Universitas Sriwijaya .....	52
C. Problematika Hukum Pelayanan Jasa Publik Angkutan Mahasiswa di Universitas Sriwijaya .....	60

BAB IV PENUTUP .....	75
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	79
LAMPIRAN .....	82

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Problematika Hukum Pelayanan Jasa Publik Angkutan Mahasiswa di Universitas Sriwijaya, Angkutan Mahasiswa di Universitas Sriwijaya adalah bentuk dari pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, di mana dalam kebijakan dan pengelolaan angkutan mahasiswa di Universitas Sriwijaya tidak selamanya akan berjalan lancar. Banyaknya permasalahan dalam penyelenggaraan angkutan mahasiswa mulai dari kuantitas maupun kualitas angkutan termasuk faktor keamanan dan keselamatan utamanya mahasiswa. Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah Kebijakan dan Pengelolaan angkutan mahasiswa di Universitas Sriwijaya serta Problematika Hukum Pelayanan Jasa Publik Angkutan Mahasiswa Di Universitas Sriwijaya. Jenis Penelitian skripsi ini merupakan penelitian yuridis dan penambahan berbagai unsur empiris. Hasil penelitian skripsi ini menunjukkan bahwa tidak efektifnya kebijakan yang dibuat oleh pihak Universitas Sriwijaya yang menimbulkan problematika yakni tidak terlaksananya kebijakan dan regulasi yang telah dibuat dan juga kebijakan dan pengelolaan angkutan mahasiswa yang tidak tepat sasaran dan regulasi yang belum jelas.

**Kata Kunci :** *Problematika Hukum, Pelayanan Jasa Publik, Angkutan Mahasiswa*

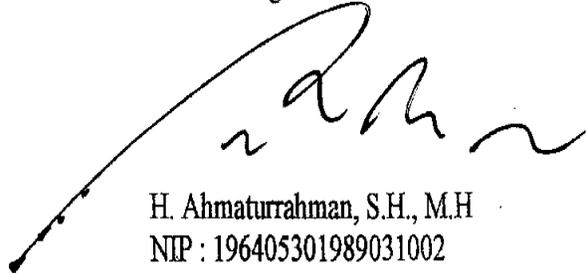
Indralaya, 2020

**Pembimbing Utama**



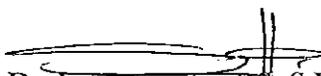
**Wahyu Ernaningsih, S.H., M.Hum**  
NIP : 195702411979032001

**Pembimbing Pembantu**



**H. Ahmaturrehman, S.H., M.H**  
NIP : 196405301989031002

Ketua Bagian  
Hukum Administrasi Negara



**Dr. Iza Kumesten RS, S.H., M.Hum**  
NIP : 198109272008012013

## **ABSTRACT**

*This thesis is titled Law issue of Public Services of student transport in Sriwijaya University, student transportation at Sriwijaya University is a form of public service conducted by the Government, where in the policy and management of student transport at Sriwijaya University will not always be smooth. Many problems in the implementation of student transportation ranging from the quantity and quality of transport including the main safety of students. The problems discussed in this thesis are the policy and management of student transport at Sriwijaya University as well as the problem of public service Law of student transport in Sriwijaya University. This type of research thesis is a juridical study and the addition of various empirical elements. The results of this thesis show that ineffectiveness of policies made by the University of Sriwijaya that cause problems that are not implemented policies and regulations that have been made and also the policy and management of the untimely student transport and regulation is unclear.*

**Key words: Law issue, Public Service, Student Transportation**

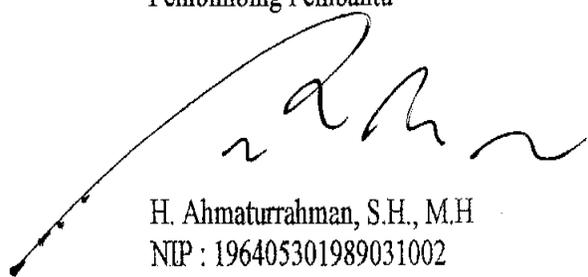
Indralaya, 2020

**Pembimbing Utama**



**Wahyu Ernaningsih, S.H., M.Hum**  
NIP : 195702411979032001

**Pembimbing Pembantu**



**H. Ahmaturrahman, S.H., M.H**  
NIP : 196405301989031002

**Pembimbing Pembantu**



**Dr. Iza Rumesten RS, S.H., M.Hum**  
NIP : 198109272008012012

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia adalah negara yang sedang berkembang, dimana dalam negara berkembang biasanya memiliki permasalahan yang lebih kompleks dibandingkan dengan negara-negara maju, seperti kesenjangan sosial, pertumbuhan penduduk yang tinggi, angka kemiskinan yang tinggi, kurangnya fasilitas pendidikan, kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang pembangunan negara itu sendiri, serta kurangnya fasilitas-fasilitas lainnya yang salah satunya fasilitas pelayanan publik. Diantara banyak permasalahan itu adalah kurangnya fasilitas pelayanan publik yang memadai.

Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.<sup>1</sup> Pasal 5 Ayat (1), menentukan bahwa “Pelayanan publik diselenggarakan oleh setiap institusi penyelenggaraan negara, korporasi, Lembaga independen yang telah dibentuk berdasarkan undang-undang.

---

<sup>1</sup> Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik ada beberapa macam yaitu meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik berupa pelayanan barang publik meliputi Pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sector strategis lainnya”.<sup>2</sup>

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah Fasilitas Transportasi yang memadai seperti angkutan mahasiswa. Angkutan adalah sarana untuk memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki, atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ketempat tujuannya. Prosesnya dapat dilakukan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan atau tanpa kendaraan (diangkut oleh orang).<sup>3</sup> Angkutan Umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air dan angkutan udara.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Pasal 5 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>3</sup> Warpani, Suwardjoko, *Merencanakan Sistem Perangkutan*, Penerbit ITB, Bandung, 1990, hlm. 20.

<sup>4</sup> *Ibid.*

Angkutan adalah pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Sedangkan kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.<sup>5</sup> Pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang dilayani dengan trayek tetap atau teratur dan tidak dalam trayek.<sup>6</sup> Tujuan utama keberadaan angkutan umum penumpang adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat.<sup>7</sup> Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman.<sup>8</sup> Selain itu, keberadaan angkutan umum penumpang juga membuka lapangan kerja.<sup>9</sup>

Ditinjau dengan kaca mata perlintasan, keberadaan angkutan umum penumpang mengandung arti pengurangan jumlah lalu lintas kendaraan pribadi, hal ini dimungkinkan karena angkutan umum penumpang bersifat angkutan massal sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang. Banyaknya penumpang menyebabkan biaya penumpang dapat ditekan serendah mungkin.<sup>10</sup> Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor. KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan

---

<sup>5</sup> *Ibid.*, hlm. 22.

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> *Ibid.*, hlm. 23.

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> *Ibid.*, hlm. 27.

<sup>10</sup> *Ibid.*, hlm. 30.

Kendaraan Umum, ada beberapa kriteria yang berkenaan dengan angkutan umum. Kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran baik langsung maupun tidak langsung. Trayek adalah lintasan kendaraan untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus, yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak terjadwal.<sup>11</sup>

Angkutan memegang peranan penting dalam pembangunan misalnya peningkatan pendapatan nasional, dan menciptakan serta memelihara tingkat kesempatan kerja bagi masyarakat. Sejalan dengan itu, peran penting lainnya yaitu dapat mempertinggi integritas bangsa, serta meningkatkan pertahanan dan keamanan nasional.<sup>12</sup> Peranan penting sektor angkutan tersebut dapat terwujud secara optimal dengan dukungan berbagai aspek yang terkait dengan penyelenggaraan angkutan, dimana salah satu aspek yang strategis adalah terkait dengan pengaturan (hukum) dalam penyelenggaraan angkutan.<sup>13</sup> Penyelenggaraan angkutan melibatkan berbagai pihak baik itu pihak pemerintah, pihak swasta maupun pihak masyarakat, dimana masing-masing pihak memiliki aturannya Pengaturan tentang kewajiban dan hak-hak (misalnya untuk perusahaan angkutan umum dan penumpang), tidak terlepas dari konteks

---

<sup>11</sup> E. Saefullah Wiradipraja, *“Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional”*, Liberty, Yogyakarta, 1989, hlm. 37.

<sup>12</sup> Warpani, Suwardjoko, *Op.Cit.*, hlm 29.

<sup>13</sup> E. Saefullah Wiradipraja, *Op.Cit.*, hlm. 40.

untuk memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi penumpang sebagai salah satu pihak dalam suatu angkutan (angkutan penumpang).<sup>14</sup> Seperti halnya, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dalam penyelenggaraan angkutan jalan masih dapat dipilah menjadi beberapa macam, seperti angkutan orang (penumpang)–angkutan barang, angkutan (bus) umum–angkutan pribadi, angkutan dalam trayek yang menggunakan bus–Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP), Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) dan lain sebagainya.

Sehubungan dengan itu, agar uraian dan kajian dalam tulisan ini dapat lebih terfokus lagi, maka pembahasan selanjutnya akan lebih dikhususkan pada angkutan penumpang yang diselenggarakan oleh Perusahaan Angkutan (Bus) Umum (selanjutnya disebut: penumpang bus umum). Angkutan penumpang bus umum yang diselenggarakan Perusahaan Angkutan (Bus) Umum, di atur dalam lingkup Undang-Undang 22 Tahun 2009. Tujuan pengaturan lalu lintas dan angkutan jalan dalam Peraturan ini dapat dilihat dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 yang pada pokoknya agar terwujudnya “Pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan

---

<sup>14</sup> *Ibid.*

bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa”.<sup>15</sup> Penyelenggaraan angkutan penumpang bus umum yang aman, selamat, dan tertib, juga merupakan bagian penting dan menjadi salah satu tujuan utama dalam suatu penyelenggaraan angkutan.

Untuk memenuhi tujuan utama tersebut, maka “setiap penyelenggaraan angkutan penumpang bus umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi: a. Keamanan; b. Keselamatan; c. Kenyamanan; d. Keterjangkauan; e. Kesetaraan; dan f. Keteraturan”,<sup>16</sup> seperti yang ditentukan dalam UU No. 22 Tahun 2009. begitu juga di lingkungan Universitas Sriwijaya. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, yang menentukan bahwa “pemerintah wajib menjamin tersedianya angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan/atau barang; Baik itu antar kota, antar provinsi, wilayah kabupaten/kota”.<sup>17</sup> Transportasi yang hadir di Universitas Sriwijaya adalah sebuah upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi darat khususnya bagi mahasiswa Universitas Sriwijaya.

---

<sup>15</sup> Pasal 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

<sup>16</sup> Pasal 141 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

<sup>17</sup> Pasal 139 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Universitas Sriwijaya adalah salah satu dari beberapa kampus terbesar di Sumatera Selatan dan terluas di Asia Tenggara. Universitas Sriwijaya (Unsri) memiliki sepuluh Fakultas dan dengan dua buah kampus utama, yaitu kampus Unsri Bukit dan kampus Unsri Indralaya. Kampus Unsri yang berada di Indralaya berjarak 32 km dari Kampus Unsri yang berada di Bukit, dengan waktu kurang lebih 1 jam perjalanan bila jalanan lancar tanpa kemacetan. Jumlah dari mahasiswa Unsri pada tahun 2018/2019 adalah berjumlah 38.714 orang,<sup>18</sup> serta aktifitas kampus yang selesai pada pukul 16.00 WIB membuat Unsri sangat membutuhkan pelayanan publik berupa transportasi yang memadai dan juga jumlah yang seimbang dengan jumlah mahasiswa yang ada.

Untuk sampai ke kampus Unsri Indralaya maupun sebaliknya, ada banyak transportasi yang dapat di gunakan oleh Mahasiswa. Seperti Kereta Api “Kertalaya” (kertapati-indralaya), Bus TransMusi (TM), Bus Kuning, Bus Umum, Travel, dan Bus Damri. Transportasi yang hadir di dalam Universitas Sriwijaya sendiri merupakan bentuk dari pelayanan publik oleh pemerintah yang berlandaskan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang diwakilkan kepada Kementerian Perhubungan melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan juga Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang menggelar kerjasama dengan Universitas Sriwijaya dalam menyediakan

---

<sup>18</sup> Tim PDDIKTI, *Pangkalan Data Pendidikan Tinggi*, Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, 2019, <https://forlap.ristekdikti.go.id/perguruantinggi/detail/> (diakses 4 Oktober 2019 pukul 15.44 WIB)

transportasi Indralaya-Palembang untuk Mahasiswa Unsri yang sudah mulai beroperasi di Unsri sejak diresmikan.

Berdasarkan kerjasama tersebut dibentuklah peraturan hukum yang berguna untuk menjamin keberlangsungan pelayanan publik angkutan mahasiswa di Universitas Sriwijaya. Namun masalah terjadi karena tidak efektifnya peraturan yang telah dibuat oleh pihak penyelenggaran dan pihak pelaksana pelayanan jasa publik di Universitas Sriwijaya yang dimana karena tidak efektifnya peraturan dan kebijakan tersebut menimbulkan problematika seperti kurangnya armada angkutan mahasiswa, pembatasan waktu operasional angkutan mahasiswa di Universitas Sriwijaya, masalah keamanan dan keselamatan mahasiswa Universitas Sriwijaya.

Peraturan ataupun perjanjian yang dibuat harus secara efektif dan bertanggungjawab. Bagi pejabat publik, memutuskan untuk menerapkan sebuah kebijakan memang tidak semudah yang dibayangkan oleh semua orang. Berhasil atau tidaknya pemerintah dalam mengatasi sebuah permasalahan dengan menciptakan sebuah layanan transportasi bergantung dari kualitas pelayanan yang ditawarkan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahasnya secara ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul : **Problematika Hukum Pelayanan Jasa Publik Angkutan Mahasiswa di Universitas Sriwijaya.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kebijakan dan pengelolaan angkutan mahasiswa di Universitas Sriwijaya?
2. Problematika hukum apa saja yang muncul dari Pelayanan Jasa Publik Angkutan Mahasiswa di Universitas Sriwijaya?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Permasalahan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memahami Bagaimana Kebijakan dan pengelolaan angkutan mahasiswa di Universitas Sriwijaya.
2. Untuk memahami Problematika Hukum Pelayanan Jasa Publik Angkutan Mahasiswa di Universitas Sriwijaya.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun dengan dilakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan kajian akademik dan dapat menambah pengetahuan, wawasan, serta menjadi referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang Hukum

Administrasi Negara khususnya mengenai Pelayanan Publik angkutan Mahasiswa di Universitas Sriwijaya.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi kalangan akademisi dan masyarakat dalam memberikan pengetahuan mengenai kebijakan dan pengelolaan angkutan mahasiswa di Universitas Sriwijaya.

## **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dalam pembahasan penelitian skripsi ini dibatasi dalam ruang lingkup Hukum Administrasi Negara yang berkaitan dengan permasalahan hukum mengenai pelayanan jasa publik angkutan mahasiswa di Universitas Sriwijaya. Penelitian ini hanya difokuskan pada problematika hukum kebijakan pengelolaan angkutan mahasiswa di Universitas Sriwijaya.

## **F. Kerangka Teori**

Kerangka teori merupakan sebuah landasan peneliti dalam mengaplikasikan pola berpikirnya dalam menyusun secara sistematis teori-teori yang mendukung permasalahan penelitian. Adapun teori teori yang digunakan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Teori Kebijakan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kebijakan diartikan sebagai rangkaian konsep dan asasa yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang pemerintahan,

organisasi) pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip dan garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran.<sup>19</sup> Kebijakan Publik adalah suatu hipotesis yang mengandung keputusan yang dimaksudkan untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan.<sup>20</sup> Berdasarkan Stratifikasinya, kebijakan publik dapat dilihat dari tiga tingkatan yaitu, kebijakan umum (strategi), kebijakan manajerial, dan kebijakan teknis operasional. Selain itu, dari sudut manajemen, proses kerja dari kebijakan publik dapat dipandang sebagai rangkaian kegiatan yang meliputi:<sup>21</sup>

- a. pembuatan kebijakan,
- b. pelaksanaan dan pengendalian, serta
- c. evaluasi kebijakan.

Di dalam membagi proses pembuatan kebijakan dalam 5 (lima) tahapan, yakni:

- a. penyusunan agenda kebijakan
- b. formulasi kebijakan

---

<sup>19</sup> Budi Winarno, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Presindo, Yogyakarta, 2002, hlm. 13.

<sup>20</sup> *Ibid.*

<sup>21</sup> *Ibid.*

- c. Adopsi kebijakan
- d. implementasi kebijakan
- e. penilaian kebijakan.

Kebijakan publik adalah tindakan yang dibuat dan dilaksanakan oleh pemerintah, yang dampaknya menjangkau atau dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.<sup>22</sup> Kebijakan publik merupakan hasil antara para pembuat kebijakan berdasarkan pada fenomena yang harus dicarikan solusinya. Pengertian tersebut telah dilengkapi oleh Thomas R. Dye dalam Dunn memiliki 3 elemen dalam pembentukannya yaitu kebijakan publik (*public policy*), pelaku kebijakan (*policy stakeholders*), dan lingkungan kebijakan (*policy environment*).<sup>23</sup>

## 2. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, BUMN, atau BUMD yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Taufiqurakhman, *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara kepada Presiden selaku Penyelenggara Pemerintahan*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama, Jakarta, 2014, hlm. 49.

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> *Ibid.*, hlm. 60.

### 3. Teori Efektivitas

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang telah dicapai yang dimana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.<sup>25</sup>

Efektifitas pada dasarnya menunjukkan taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan antara keduanya.<sup>26</sup>

Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah diterapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu Lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>27</sup>

### **G. Metode Penelitian**

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari suatu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya, kecuali itu maka juga akan diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap

---

<sup>25</sup> Cambel, *Riset dalam Efektivitas Organisasi*, (Terjemahan Salut Simamora), Erlangga, Jakarta, 1989, hlm. 47.

<sup>26</sup> *Ibid.*

<sup>27</sup> *Ibid.*

fakta hukum tersebut untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala bersangkutan.<sup>28</sup>

Dalam penulisan skripsi ini, penggunaan metode adalah untuk merumuskan permasalahan, mendapatkan gambaran dan bahan-bahan, serta merumuskan pembahasan mengenai Problematika Hukum Pelayanan Jasa Publik Angkutan Mahasiswa di Universitas Sriwijaya.

Adapun metode penelitian yang digunakan oleh penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah Penelitian yuridis-empiris dengan berpedoman kepada norma hukum yang ada. Penelitian hukum yuridis adalah penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin (ajaran).<sup>29</sup> Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal

---

<sup>28</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Pers, Cetakan Ketiga, Jakarta, 1986, hlm. 89.

<sup>29</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum-Normatif dan Empiris*, Pustaka pelajar, Yogyakarta, 2015, hlm. 34.

yang didapat melalui wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung.<sup>30</sup>

## **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian dalam skripsi ini menggunakan:

### **a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)**

Suatu penelitian normatif wajib menggunakan pendekatan perundang-undangan, karena yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian. Namun analisis hukum yang dihasilkan oleh suatu penelitian hukum normatif yang menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) akan lebih baik bila dibantu oleh satu atau lebih pendekatan lain yang cocok.<sup>31</sup>

Pendekatan perundang-undangan ini misalnya mempelajari mengenai kesesuaian antara Undang-Undang Dasar dengan Undang-Undang, atau antara Undang-Undang yang satu dengan Undang-Undang yang lain.<sup>32</sup> Yang dalam hal ini mengacu pada Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### **b. Pendekatan Konseptual (*Conseptual Approach*)**

Penelitian yang diwujudkan untuk mengidentifikasi atau menetapkan konsep tertentu dalam hukum, dilakukan dengan cara memahami, menerima, dan

---

<sup>30</sup> Soerjono Soekanto, *Op.Cit.*, hlm. 7.

<sup>31</sup> *Ibid.*, hlm. 15.

<sup>32</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian hukum*, Pranada Group, jakarta, 2012, hlm. 93.

menangkap konsep tersebut untuk dibahas. Pendekatan ini beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Pendekatan ini menjadi penting sebab pemahaman terhadap pandangan/doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum.<sup>33</sup>

### **c. Pendekatan Sosiologis**

Sosiologis adalah ilmu yang menjelaskan tentang keadaan masyarakat lengkap dengan struktur, lapisan serta berbagai gejala sosial lainnya yang saling berkaitan. Dengan ilmu ini berbagai fenomena sosial dapat dianalisa dengan faktor-faktor yang mendorong terjadinya hubungan, mobilitas sosial serta keyakinan-keyakinan yang mendasari terjadinya proses tersebut.<sup>34</sup>

### **3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum**

Sumber data merupakan tempat dimana data dari suatu penelitian diperoleh. Adapun yang termasuk jenis-jenis sumber data yaitu:

#### 1). Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian empiris, yaitu penelitian yang dilakukan langsung didalam masyarakat.<sup>35</sup>

#### 2). Data Sekunder

---

<sup>33</sup> *Ibid.*

<sup>34</sup> *Ibid.*, hlm. 181.

<sup>35</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Op. Cit.*, hlm. 156

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil penelaahan kepustakaan atau penelaahan terhadap berbagai literatur atau bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah atau materi penelitian,<sup>36</sup> yang terdiri dari:

**a. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer terdiri atas perundang-undangan, yurisprudensi, atau putusan pengadilan. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2017 tentang Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Statuta Universitas Sriwijaya.

**b. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder yaitu bahan-bahan hukum yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisa dan memahami bahan hukum primer, terdiri dari buku-buku hukum administrasi

---

<sup>36</sup> *Ibid.*

negara, artikel ilmiah, peraturan perundang-undangan, hasil penelitian sarjana, dan hasil-hasil penelitian.<sup>37</sup>

#### **c. Bahan Hukum Tersier**

Bahan hukum tertier adalah bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer yang terdiri dari buku-buku ilmiah yang terkait dan hasil penelitian.<sup>38</sup>

### **4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum**

Teknik pengumpulan bahan hukum dimaksudkan untuk memperoleh bahan hukum dalam penelitian. Teknik pengumpulan bahan hukum yang mendukung dan berkaitan dengan pemaparan penelitian ini adalah studi dokumen (studi kepustakaan). Studi dokumen adalah suatu alat pengumpulan bahan hukum yang dilakukan melalui bahan hukum tertulis dengan mempergunakan konten analisis.<sup>39</sup> Adapun metode penelitian bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

#### **a. Studi Pustaka**

Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan (*library research*) yaitu pengumpulan data-data dengan menggali

---

<sup>37</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 118.

<sup>38</sup> *Ibid.*

<sup>39</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit.*, hlm. 21.

asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin (ajaran).<sup>40</sup>

#### b. Studi Lapangan

Pedoman wawancara yang dilakukan secara tidak terstruktur atau wawancara langsung kepada responden.<sup>41</sup> Dengan melakukan wawancara data lapangan sebagai data penunjang diperoleh melalui info dan pendapat dari narasumber yang ditentukan. Penelitian ini menggunakan wawancara yang tidak terstruktur dimana peneliti melakukan dialog dengan narasumber yang dianggap mengetahui dengan jelas kondisi mengenai pelayanan jasa publik angkutan mahasiswa di Universitas Sriwijaya.

### **5. Teknik Analisis Bahan Hukum**

Teknik analisis yang dilakukan adalah analisis dan kontruksi data sekunder secara deskriptif kualitatif, yaitu data yang telah terkumpul dianalisis dengan cara menghubungkan setiap kata secara jelas, efektif, dan sistematis.<sup>42</sup>

Bahan hukum yang diperoleh dari sumber bahan hukum yang dianalisis secara normatif, kualitatif, yakni suatu bentuk pengelolaan bahan hukum yang mana diawali penjelasan panjang lebar kemudian diolah menjadi suatu bahan

---

<sup>40</sup> *Ibid.*

<sup>41</sup> *Ibid.*, hlm 24.

<sup>42</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2007, hlm. 10.

hukum yang ringkas dan juga sistematis, dan kemudian diambil kesimpulan yang dapat menjawab pertanyaan dalam skripsi ini.<sup>43</sup>

## **6. Penarikan Kesimpulan**

Penggunaan metode deduksi berpangkal dari pengajuan premis mayor (pernyataan yang bersifat umum). Kemudian diajukan premis minor (bersifat khusus), dari kedua premis itu kemudian ditarik suatu kesimpulan atau conclusion. Akan tetapi di dalam argumentasi hukum, silogisme hukum tidak sesederhana silogisme tradisional.<sup>44</sup> Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan logika deduktif, logika deduktif atau pengolahan bahan hukum dengan cara deduktif yaitu menjelaskan suatu hal yang bersifat umum kemudian menariknya menjadi kesimpulan yang lebih khusus.

---

<sup>43</sup> *Ibid.*, hlm. 45

<sup>44</sup> *Ibid.*, hlm. 47.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Abdul Kadir Muhammad. 1991. *Hukum Pengangkutan Darat Laut, dan Udara*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung,

Abdulkadir Muhammad. 2008. *Hukum Pengangkutan Niaga*. PT Citra Aditya Bakti. Bandung.

Amiruddin dan Zainal Asikin. 2010. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Rajawali Pers. Jakarta.

Cambel. 1989. *Riset Dalam Eektivitas Organisasi*, Diterjemahkan oleh. Simamora Salut, Erlangga. Jakarta.

Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad. 2015. *Dualisme Penelitian Hukum-Normatif dan Empiri*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Inu Kencana Syafiie. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Marzuki, Peter Mahmud. 2012. *Penelitian Hukum*. Prenada Group. Jakarta.

Moenir. 2002 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Ridwan Khairandy, Machsun Tabroni, Ery Arifuddin, dan Djohari Santoso. 1999. *Pengantar Hukum Dagang Indonesi*. Gama Media. Yogyakarta.

R. Soekardono. 1981. *Hukum Dagang Indonesia*. CV Rajawali. Jakarta.

R. Subekti. 1979. *Aneka Perjanjian*. Alumni. Bandung.

Sabian Utsman. 2009. *Dasar – Dasar Sosiologi Hukum: Makna Dialog Antara Hukum dan Masyarakat*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Salim H.S. 2007. *Perancangan Kontrak dan Memorandum of Understanding*. Sinar Grafika. Jakarta.

- Sinambela L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik ; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT.Bumi Aksara. Jakarta.
- Soekanto, Soerjono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Universitas Indonesia Pers. Jakarta.
- Sri Rejeki Hartono. 2010. *Pengangkutan dan Hukum Pengangkutan Darat*. Penerbit: UNDIP. Semarang.
- Sunggono, Bambang. 2007. *Metodologi Penelitian Hukum*. Rajawali Pers. Jakarta.
- S Wojowasito. 1972. *Kamus Bahasa Indonesia*. Shinta Dharma. Bandung.
- Taufiqurakhman. 2014. *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Jakarta.
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Presindo. Yogyakarta.
- Yusuf Shofie. 2002 *Pelaku Usaha Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

- Indonesia. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 64 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849).
- . Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025).
- . Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
- . Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 205 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6122).

———. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Statuta Universitas Sriwijaya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 634).

### **C. Jurnal**

Pasaruan, A.A. Zeithaml, V, dan Berry, L. 2011. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal Of Marketing.

### **D. Internet**

Tim PDDIKTI. 2019. *Pangkalan Data Pendidikan tinggi, Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi*. Dapat diakses di <https://forlap.risetdikti.go.id/perguruantinggi/detail/> (diakses 4 Oktober 2019 pukul 15.44 WIB).

Universitas Sriwijaya, *Sejarah Universitas Sriwijaya*, [https://unsri.ac.id/main/sejarah\\_unsri](https://unsri.ac.id/main/sejarah_unsri), (diakses 22 Januari 2020 pukul 12.11 WIB)