

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

---

***COLLABORATIVE GOVERNANCE* DALAM PENGELOLAAN  
TRANSPORTASI UMUM DI KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**OLEH :**

**RIA MADDALENA SINAGA**  
NPM:177310795

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2021**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Ria Maddalena Sinaga  
NPM : 177310795  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : *Collaborative Governance* Dalam Pengelolaan  
Transportasi Umum di Kota Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam bab dan sub-bab dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kinerja metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang konfrehensif.

Pekanbaru, 5 Februari 2021

Turut Menyetujui:

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Pembimbing

  
Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP, M.Si

  
Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Ria Maddalena Sinaga  
NPM : 177310795  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : *Collaborative Governance* Dalam Pengelolaan  
Transportasi Umum di Kota Pekanbaru

Naskah Skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan ketentuan metode penelitian ilmiah, Oleh karena itu Tim penguji Ujian Konfrehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana

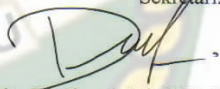
Pekanbaru, 5 April 2021

Ketua,



**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP, M.Si**

Sekretaris,



**Dita Fisdian Adni, S.IP.,M.IP**


Anggota,



**Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA**

Mengetahui,

Wakil Dekan 1,



**Indra Safri, S.Sos.,M.Si**


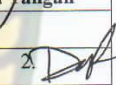

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 647/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 24 Maret 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 25 Maret 2021 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Ria Maddalena Sinaga  
NPM : 177310795  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Collaborative Governance dalam Pengelolaan Tranportasi Umum di Kota Pekanbaru**

Nilai Ujian : Angka : "87" ; Huruf : "A"  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP.	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA.	Anggota	3. 

Pekanbaru, 25 Maret 2021  
An. Dekan,

  
**Indya Safri, S.Sos., M.Si.**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 63/UR-FS/KPTS/2021**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Ria Maddalena Sinaga  
N P M : 177310795  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Collaborative Governance dalam Pengelolaan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru**

**Struktur Tim :**

1. Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si. Sebagai Ketua merangkap Penguji
  2. Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP. Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
  3. Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA. Sebagai Anggota merangkap Penguji
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 24 Maret 2021  
Dekan,

**Dr. Svahrul Akmal Latif, M.Si.**

**Tembusan Disampaikan Kepada :**

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**


---

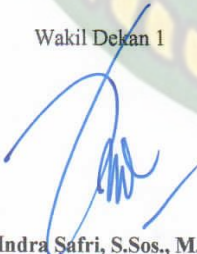
**PENGESAHAN SKRIPSI**

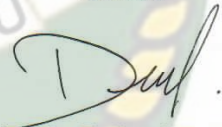
**N a m a** : Ria Maddalena Sinaga  
**NPM** : 177310795  
**Program Studi** : Ilmu Pemerintahan  
**Jenjang Pendidikan** : Strata Satu (S.1)  
**Judul Skripsi** : *Collaborative Governance* Dalam Pengelolaan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karna itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 5 April 2021  
An. Tim Penguji,  
Sekretaris

**Ketua,**  
  
**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si**

**Turut Menyetujui,**  
**Wakil Dekan 1**  
  
**Indra Safri, S.Sos., M.Si**

**Program Studi Ilmu Pemerintahan**  
**Ketua,**  
  
**Dita Fisdian, S.IP., M.IP**

**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.S**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Collaborative Governance Dalam Pengelolaan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru”**

Adapun tujuan Skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan

Meskipun telah berusaha menyelesaikan Skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan dalam penyusunan nya . Pada kesempatan ini penulis menyampaikanyan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr.H. Syafrinaldi, SH. M.CL Sebagai Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas sarana dan prasarana untuk menimba ilmu ditempat yang bapak pimpin.
3. Bapak Dr. Rangi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan dan selaku Dosen yang telah membimbing, mengajarkan, dan memfasilitasi serta memberikan ilmu pengetahuan

sehingga telah memperluas wawasan yang sangat berguna dimasa yang akan datang dan meluangkan waktunya serta memberikan banyak arahan kepada penulis untuk menyelesaikan usulan penelitian ini.

4. Bapak/ibu Dosen khususnya dosen ilmu pemerintahan yang telah banyak memberikan nasihat dan ilmu pengetahuan selama masa studi.
5. Seluruh staf, karyawan/ti Tata Usaha (TU) fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Islam Riau, Perpustakaan ilmu sosial dan ilmu politik serta perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan usulan penelitian
6. Teristimewa penulis ucapkan untuk Orangtua kepada Ayahanda Dariun Sinaga dan Ibunda Solida. S, Sist Fransiska Sinaga.,S.Pi. Bro Ricky,Rio Bastian, yang telah melimpahkan kasih sayang, dukungan moril maupun materiil serta doa yang diberikan kepada penulis.
7. Bapak Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru beserta staff yang telah bersedia memberikan data kepada penulis
8. Kepada sahabat seperjuangan Iyusnia, Elsi, dan Erika yang selalu menemani penulis serta memberi support yang tiada hentinya.
9. Terimakasih Kepada Mi Amor Lamhot Barus yang selalu memberikan support yang tiada hentinya kepada penulis, sukses selalu buat kita yaa
10. Kepada teman-teman seperjuangan ilmu pemerintahan kelas A angkatan 2017 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih selama ini



telah menemani penulis dari awal masa kuliah dan tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana ilmu pemerintahan.

11. Seluruh teman-teman dalam forum *Radja English Community*, terimakasih atas ilmunya dan telah menjadi motivator serta memberikan semangat dan tempat untuk berbagi cerita.

Penulis memaksimalkan mungkin melakukan yang terbaik untuk hasil skripsi ini, namun penulis juga manusia biasa yang menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam karya ini. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun yang berasal dari pihak manapun demi perbaikan dan penyempurnaan karya tulis dimasa yang akan datang. Harapan penulis hasil karya ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca dan peneliti lain yang ingin mengembangkan dan melanjutkan karya tulis ini.

Pekanbaru, 5 April 2021

Ria Maddalena Sinaga

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	27
1.3 Tujuan Penelitian.....	27
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	28
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR .....</b>	<b>29</b>
2.1 Studi Kepustakaan .....	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	53
2.3 Kerangka Pikir.....	56
2.4 Konsep Operasional.....	59
2.5 Operasional Variabel .....	60
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>70</b>
3.1 Tipe Penelitian.....	70
3.2 Lokasi Penelitian .....	71

3.3 Informaan dan Key Informan.....	72
3.4 Teknik Pengambilan Informan.....	73
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	74
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	76
3.7 Teknik Analisis Data .....	78
3.8 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	78
3.9 Rencana Sistematika Laporan Penelitian.....	79
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN</b>	<b>81</b>
4.1 Gambaran Umum Wilyah Kerja Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.....	81
4.2 Gambaran umum Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru .....	84
4.3 Perseroan Terbatas Sarana Pembangunan Pekanbaru (PT.SPP) .....	89
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>92</b>
5.1 Identitas Responden.....	92
5.2 <i>Collaborative Governance</i> dalam Pengelolaan Transportasi Umum DiKota Pekanbaru.....	98
5.3 Fakor-faktor Penghambat dalam Collaborative Governance dalam Pengelolaan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru	
5.4 Best Pratice transportasi massal di Indonesia.....	137
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>137</b>
6.1 Kesimpulan.....	137
6.2 Saran .....	140
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>141</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1: Trayek dan rincian jalur Transmetro Pekanbaru 2020 .....	9
Tabel I.2 : Jumlah Unit Bus Transmetro Pekanbaru Tahun 2017-2020 .....	10
Tabel I.3 : Jenis dan Jumlah Halte Transmetro Pekanbaru .....	14
Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu .....	54
Tabel II.2 : Operasional Variabel <i>Collaborative Governnace</i> dalam Pengelolaan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru .....	58
Tabel III.1 : Informan Penelitian .....	73
Tabel III.2 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian tentang <i>Gollaborative Governnace</i> Dalam Pengelolaan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru .....	72
Table V.1 : Identitas Responden Menurut Tingkat Umur.....	93
Table V.2 : Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin.....	95
Table V.3 : Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 : Model <i>Collaborative Governance</i> Anshell dan Gash .....	37
Gambar II.3 : Kerangka Pikir .....	58
Gambar II.2 : Model <i>Collaborative Governance</i> Abidin 2013 .....	



### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Usulan Penelitian yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ria Maddalena Sinaga  
NPM : 17731-795  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu ( S.1 )  
Judul Skripsi : *Collaborative Governance* Dalam Pengelolaan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru

Dengan ketentuan Fakultas dan Universitas Serta Hukum Negara Republik Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Konferehensif ini berserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat kepadanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 5 April 2021

Pelaku Pernyataan,



Ria Maddalena Sinaga

**COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENGELOLAAN  
TRANSPORTASI UMUM DI KOTA PEKANBARU**

**Ria Maddalena Sinaga**

**ABSTRAK**

*Kata kunci: collaborative governance, Pengelolaan Transportasi Umum*

Salah satu cara pemerintah Kota Pekanbaru dalam mengatasi kemacetan adalah dengan menyediakan angkutan umum massal, yang pengelolaannya banyak berkolaborasi dengan berbagai pihak, tetapi kolaborasi yang dilakukan kedua belah pihak terjadi permasalahan dalam pengelolaannya. Akhirnya berakibat pada banyaknya keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan.. Untuk itu perlu dilakukan analisis terhadap kolaborasi dalam pengelolaan transportasi umum di Kota Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan *Collaborative Governance* dalam Pengelolaan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru. penelitian ini menggunakan teori *Collaborative Governance* oleh Anshell dan Gash dengan indikator yang digunakan yaitu Kondisi Awal, Desain Institusional, Kepemimpin Fasilitatif, dan Proses Kolaboratif. Hasil penelitian ini dikatakan cukup baik, hal ini dibuktikan dengan masih adanya beberapa indikator yang belum maksimal yaitu pada tahap Dari indikator desain institusional dapat dikatakan belum maksimal karena adanya pencabutan SK MOU yang mengakibatkan partisipasi antara pihak yang berkolaborasi berkurang, sehingga perlunya penandatanganan Mou yang baru.

# **COLLABORATIVE GOVERNANCE IN THE MANAGEMENT OF PUBLIC TRANSPORTATION IN THE CITY OF PEKANBARU**

**Ria Maddalena Sinaga**

## **ABSTRACT**

*Keywords: collaborative governance, public transportation managemnet*

*One of the ways for the Pekanbaru City government to overcome congestion is by providing mass public transportation, the management of which is in collaboration with various parties, but the collaboration between the two parties causes problems in its management. In the end, it resulted in a lot of public complaints regarding the services provided. For this reason, it is necessary to analyze collaboration in the management of public transportation in Pekanbaru city. This study aims to determine how the Implementation of Collaborative Governance in Public Transportation Management in Pekanbaru City. This research uses Collaborative Governance theory by Anshell and Gash with the indicators used are Initial Conditions, Institutional Design, Facilitative Leadership, and Collaborative Process. The results of this study are said to be quite good, this is evidenced by the fact that there are still some indicators that are not maximal, namely at the stage of institutional design indicators, it can be said that they are not maximal because of the withdrawal of the MOU Decree which results in reduced participation between collaborating parties, so the need for signing a new MOU.*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Di seluruh belahan dunia banyak terjadi permasalahan publik, salah satu permasalahannya yaitu transportasi publik yang kian menjamur. Seperti di negara berkembang, india angkutan umum digunakan untuk penggunaan massal. seperti di Chennai negara bagian india. Permasalahan transportasi di India masih sangat buruk, ini terlihat pada tidak ada satupun dari 100 bus di india yang melengkapi fasilitas AC. Sebagaimana yang telah dilansir kabarpemumpang.com dari laman *timesofindia.com* (23/5/2019), sebanyak 100 bus bermerk volvo yang sebagian besar beroperasi di south Chennai sangat menarik dikalangan masyarakat india karena ongkosnya yang murah. Tarif yang ditawarkan yakni bekisar Rp3.100 diawal diresmikannya oleh operator dan dengan tariff normal sekitar Rp.5.100.

Menurut data resmi yang diluncurkan oleh operator ini sendiri, dalam sehari pendapatan yang terkumpul bisa mencapai Rp3,1-3,7 juta, ini dilatarbelakangi dengan harganya yang *relative* murah sehingga banyak masyarakat yang berminat untuk menggunakan transportasi unik yang disediakan pemerintah India sendiri.

Bus yang beroperasi setiap hari ini kian mengalami kemunduran kelayakan pakai karena termakan usia mulai dari panel belakang bus yang tidak tertutup sempurna, dikarenakan terletak pada masalah pembuangan pendinginan serta masalah oerasional yang lainnya. Kurang dari delapan tahun sejak diluncurkannya bus ini dapat dinyatakan tidak layak dioperasikan.

Begitupula yang terjadi di sebagian negara Indonesia, transportasi merupakan komponen yang sangat penting dalam kehidupan, baik itu pemerintahan, masyarakat, baik dalam kondisi sosial ekonomi dan budaya. Tingkat kinerja pelayanan juga dapat dipengaruhi oleh kondisi geografis wilayah, tingkat kepadatan penduduk akan sangat berimplikasi pada kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Di kalangan perkotaan tingkat kepadatan penduduk akan kian terus meningkat setiap tahun, ini disebabkan tingginya tingkat kelahiran maupun urbanisasi. Tingkat urbanisasi akan berdampak pada semakin padatnya penduduk yang secara langsung maupun tidak langsung mengurangi daya saing dari transportasi di wilayah (susantoro& parikesit, 2014:14) .

Permasalahan ini tentunya tidak hanya menjadi permasalahan pemerintah saja, masyarakat seharusnya ikut andil berperan dalam hal ini dengan ikut menggunakan transportasi publik maka perlahan-lahan kemacetan di Indonesia kian berkurang. Akan tetapi kebutuhan manusia akan transportasi sepertinya masih belum terpenuhi, khususnya transportasi publik masih jauh dengan apa yang diharapkan. Keamanan dan kenyamanan seharusnya menjadi faktor prioritas yang sangat utama, mulai dari masyarakat yang berdesak-desakan saat menggunakan transportasi publik, alhasil masyarakat Indonesia sendiri harus sangat waspada, hal ini sangat bertolak belakang dengan transportasi publik yang ada diluar negeri seperti transportasi di Eropa, masyarakat Eropa sangat merdeka saat mereka menggunakan transportasi publik. ini terlihat saat orangtua dan difabel sangat dihargai. Fenomena ini yang sangat jarang terjadi di Indonesia , tidak hanya hal itu dalam sistem ketepatan waktu. Dengan

adanya transportasi publik ini diharapkan ketersediaan datang tepat waktu dan datang dengan terjadwal, nyatanya transportasi publik datang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, seringkali masyarakat di Indonesia banyak membuang waktu untuk menunggu angkutan umum tersebut, hal ini yang menjadikan transportasi umum kurang diminati di kalangan masyarakat karena dalam hal pelayanannya yang kurang baik. Kemudian yang membedakan majunya transportasi publik di Indonesia dengan luar negeri yaitu dalam sistem pembayarannya dengan melalui tiket, di negara maju seperti Eropa masyarakat mereka membayar dengan teratur dan memiliki kartu yang pengoperasiannya sudah menggunakan teknologi canggih.

Indonesia merupakan negara yang berlandaskan Pancasila juga sebagai ideology yang digunakan sebagai norma-norma untuk mengatur kehidupan bermasyarakat, disamping itu UUD 1945 digunakan sebagai dasar hukum negara. Tujuan negara Indonesia terdapat dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 alenia ke-4 yang melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 18 ayat (2) dan ayat (5) menyatakan bahwa pemerintahan daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dan diberikan otonomi seluas-luasnya. Pemberian otonomi yang seluas-luasnya ini bertujuan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran masyarakat. Kemudian dalam Undang-Undang Pemerintah Daerah Nomor 23

tahun 2014 tentang pemerintah daerah dalam penyelenggaraannya berbeda dengan penyelenggaraan di pemerintahan pusat, untuk penyelenggaraan pemerintah daerah ini dilaksanakan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) dan Kepala Daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah pasal 9 urusan pemerintahan terbagi menjadi beberapa urusan yaitu; urusan pemerintahan absolut, konkuren, pemerintahan umum.

Urusan pemerintahan Absolut adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat sepenuhnya dan tidak dapat dilakukan oleh pemerintah daerah namun dalam proses penyelenggarannya pemerintah pusat dapat melimpahkan wewenangnya kepada instansi vertikal di daerah yang berasaskan asas dekonsentrasi . urusan pemerintahan Absolut terdiri dari;

1. pertahanan
2. keamanan
3. agama
4. yustisi
5. politik luar negeri
6. Moneter dan fiskal

Urusan pemerintahan Konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah kabupaten dan kota . urusan pemerintahan konkuren tersebut diserahkan dan menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah. Urusan konkuren terbagi menjadi urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan

wajib bersangkutan dengan pelayanan dasar yang menjadi dasar otonomi daerah dan non pelayanan dasar. Urusan wajib yang termasuk dalam pelayanan dasar meliputi;

1. Pendidikan
2. Kesehatan
3. pekerjaan umum dan
4. penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, sosial.

Urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi

- a. tenaga kerja
- b. pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- c. pangan
- d. pertanahan
- e. lingkungan hidup
- f. administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- g. pemberdayaan masyarakat dan desa
- h. pengendalian penduduk dan keluarga berencana
- i. perhubungan**
- j. komunikasi dan informatika
- k. koperasi, usaha kecil dan menengah
- l. penanaman modal
- m. kepemudaan dan olahraga

- n. statistik
- o. persandian
- p. perpustakaan dan
- q. kearsipan

Urusan pemerintahan pilihan terdiri dari:

- a. kelautan dan perikanan
- b. pariwisata
- c. pertanian
- d. kehutanan
- e. energi dan sumber daya mineral
- f. perdagangan
- g. perindustrian
- h. transmigrasi

Dinas Perhubungan kota Pekanbaru merupakan Urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar yang didalamnya mengatur beberapa pokok salah satunya yaitu lalu lintas dan Angkutan Jalan, Lalu lintas dan Angkutan jalan merupakan peranan penting dalam sebuah negara yang merupakan satu kesatuan sistem yang terdiri dari lalu lintas, angkutan jalan, prasarana lalu lintas dan angkutan jalan, kendaraan, pengemudi, pengguna jalan, serta pengelolaannya. Lalu lintas dan angkutan jalan dapat mendukung sebuah perekonomian suatu bangsa, yang berupaya untuk memajukan kesejahteraan umum, seperti yang sudah dimatkan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dengan demikian maka diatur

lah lalu lintas dan angkutan jalan pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan jalan, hal ini untuk mewujudkan keamanan, ketertiban, keselamatan, kelancaran di jalan raya sebagai rangka untuk memajukan suatu wilayah baik itu daerah maupun Perkotaan.

Salah satu fungsi dari Pemerintah Kota yaitu menciptakan pelayanan publik yang prima, efektif dan efisien. Kota Pekanbaru merupakan kota yang berkembang sangat cepat Kota Pekanbaru juga merupakan Kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi, dan urbanisasi yang tinggi ,meningkatnya proses urbanisasi tidak terlepas dari kebijaksanaan pembangunan perkotaan, khususnya pembangunan ekonomi yang dikembangkan oleh pemerintah. Sebagaimana diketahui peningkatan jumlah penduduk akan berkesinambungan positif dengan meningkatnya urbanisasi di suatu wilayah. Ada kecenderungan bahwa aktivitas perekonomian akan terpusat pada suatu area yang memiliki tingkat konsentrasi penduduk yang cukup tinggi. Hubungan Positif antara konsentrasi penduduk dengan aktivitas kegiatan ekonomi ini akan menyebabkan makin membesarnya area konsentrasi penduduk, sehingga menimbulkan apa yang dikenal dengan nama daerah perkotaan (Tjiptoherijanto 2007). Tentu dengan hal yang demikian Kota Pekanbaru membutuhkan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, salah satu sarana itu adalah Tranportasi Publik. Saat ini jumlah penduduk kota pekanbaru sebanyak 1.000.000 jiwa. Dengan angka yang banyak itu pula pertumbuhan jumlah penduduk yang sangat cepat ini dapat memperburuk kondisi Kota Pekanbaru, Dengan meningkatnya jumlah penduduk ini tidak heran jika jumlah kendaraan pada saat ini tidak sebanding dengan luasnya ruas

jalan raya, akibatnya jumlah kendaraan yang sangat banyak mengakibatkan kemacetan dimana-mana.

Untuk itu Pemerintah Kota Pekanbaru sudah banyak menyediakan jenis angkutan umum. Mulai dari taxi konvensional, ojek konvensional, oplet, Bus, bahkan ojek online juga merambah Kota Pekanbaru. Dengan banyaknya jenis angkutan tersebut mengakibatkan jumlah angkutan umum mengalami fluktuasi.

Transportasi umum merupakan sarana pendukung yang digunakan oleh masyarakat Pekanbaru mulai dari tujuan sosial seperti sekolah, bekerja, berwisata, berbelanja serta aktivitas lain yang ada di Pekanbaru.

Sebagai salah satu kota yang mengalami kemajuan yang sangat pesat Kota Pekanbaru pasti mempunyai banyak masalah perkotaan terkhususnya kemacetan melihat kondisi saat ini Kota Pekanbaru semakin hari semakin macet ini dikarenakan tidak disiplinnya pengendara dalam menggunakan kendaraan pribadi dan meningkatnya volume kendaraan pribadi tidak sebanding dengan pembangunan infrastruktur dengan sangat cepat, seringkali mengalami kemacetan, pemborosan penggunaan bahan bakar, kebisingan serta tingginya tingkat polusi dan pemandangan yang tidak enak karena lalu lintas yang semrawut.

Untuk menyikapi masalah tersebut pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan kebijakan pelayanan transportasi perkotaan Sarana Angkutan Umum Massal (SAUM) dengan diberi nama TRANS METRO PEKANBARU. "Trans Metro Pekanbaru" dilaksanakan berdasarkan surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP. 111 tahun 2009 dimana Kota Pekanbaru termasuk Kota Percontohan di Bidang



Transportasi. Pada awalnya, Transmetro Pekanbaru hanya melayani 2 Koridor pada tahun 2009 Namun seiring berjalannya waktu, Transmetro Pekanbaru telah melayani 13 Koridor yang menjangkau seluruh tempat di Kota Pekanbaru. Adapun trayek dan rincian jalur Transmetro Pekanbaru yakni :

**Tabel 1.1. trayek dan rincian jalur Transmetro Pekanbaru 2020**

No	Trayek	Rincian jalur
1.	Koridor 01	<b>Pandau – Ramayana/ STC (Sukaramai Trade Center)</b>
2.	Koridor 1A	Awal Bros (Sudirman) – Bandara SSQ II
3.	Koridor 02	BRPS(Akap) – Kulim Ujung
4.	Koridor 03	<b>Awal Bros (Sudirman) – UIN SUSQA (Panam)</b>
5.	Koridor 4A	Ramayana/STC (Sukaramai Trade Center)– Tanggor (Kulim )
6.	Koridor 4B	Ramayana/STC – BRPS (Akap)
7.	Koridor 4C	<b>Walikota lama/ MPP – Walikota Tenayan</b>
8.	Koridor 5	Pelabuhan Sungai Duku – BNI Sudirman
9.	Koridor 6	<b>BRPS (Akap) – Pandau</b>
10.	Koridor 7A	Puja Sera (Arifin Ahmad) – Tribakti (Nangka) Via jalan Paus
11.	Koridor 7B	Puja sera ( Arifin Ahmad) – Puskesmas (simpang 3 Marpoyan) Via jalan kartama
12.	Koridor 8A	Walikota lama / MPP – Stadion K.H Nasution – Palas
13.	Koridor 8B	Unilak –Palas

Sumber: Dinas perhubungan pekanbaru 2020

Dari tabel diatas calon penumpang dapat mengetahui bus yang mengangkut calon penumpang sesuai trayek yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota

Pekanbaru, Kemudian dapat dilihat sudah banyak koridor yang beroperasi dan sudah terlayani , tetapi seharusnya pelaksanaan pelayanan transmetro Pekanbaru harus ditingkatkan lagi supaya semakin banyak jumlah calon penumpang yang menggunakan moda transportasi umum nasional yang murah dan bersih ini, kemudian pelayanan juga lebih ditingkatkan supaya masyarakat yang bergantung pada transportasi ini merasa nyaman dan puas terhadap pelayanannya.

Dari sekian banyak koridor yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, dalam hal ini dalam pengoperasiannya tentu memiliki Bus untuk memindahkan calon penumpang bus dari asal menuju ke tempat tujuannya. Adapun jumlah unit Bus Trasmetro Pekanbaru sampai dengan tahun ini yaitu:

**Tabel 1.2 jumlah unit Bus Transmetro Pekanbaru tahun 2017-2020**

NO	KORIDOR	JUMLAH ARMADA		TOTAL
		BUS BESAR	BUS SEDANG	
1	01(Pandau-Ramayana)	13	-	13
2	1A (Bandara-Awal Bross Sudirman)	2	-	2
3	02 (BRPS-Kulim)	10	-	10
4	03 (Awal Bross Sudirman-UIN Suska)	11	-	11
5	4A (Ramayana-Psr.Tangor)	8	-	8
6	4B(BRPS-Ramayana)	-	6	6
7	4C (Kantor Walikota-Komp.Kantor Walikota Baru)	-	3	3
8	05(Pelabuhan Sei.Duku-BNI Sudirman)	-	3	3

9	06(BRPS-Pandau)	6	-	6
10	7A(Tri Bakti-Pujasera Arifin Ahmad)	-	2	2
11	7B(Pujasera Arifin Ahmad-Puskesmas smpg Tiga)	-	3	3
12	8A(Kantor Walikota-Unilak)	-	6	6
13	8B(Unilak-Palas)	-	2	2
14	Bus Cadangan	15	20	35
JUMLAH		65	45	110

Sumber Data :Dinas Perhubungan 2020

Dari data jumlah bus transmetro Pekanbaru diatas dapat dilihat bahwa saat ini bus transmetro Pekanbaru memiliki jumlah 110 unit bus secara keseluruhan, dimana 65 unit Bus besar, memiliki kapasitas 30 kursi, dan dapat menampung calon penumpang yang berdiri sebanyak 50 orang, sedangkan untuk bus yang berukuran sedang memiliki jumlah sebanyak 45 unit, dengan kapasitas 15 kursi penumpang dan dapat menampung sebanyak 15 orang yang berdiri. Pengadaan Bus ini berasal dari Proses lelang Pengadaann Bus Transmetro Pekanbaru, dan pemodalan ini berasal dari pihak Pemerintah Kota Pekanbaru. penyertaan modal ini berupa pembelian 50 unit bus baru. Tetapi ada satu masalah dalam pelelangan ini yang pada kenyataannya penyertaan modal itu sudah dialihkan menjadi sewa guna uaha tanpa hak opsi yang kegunaannya hanya sama dengan sewa menyewa seperti biasa. Kemudian dalam faktanya 50 unit bus itu hanyalah bus bekas yang dilakukan secara illegal karena

tidak di setujui oleh komisi II DPRD Kota Pekanbaru (dilansir dalam jpnn.com pekanbaru)

Dari catatan pengelola pada tahun 2020 Bus Transmetro Pekanbaru memiliki 80 orang supir mengingat jumlah bus TMP saat ini berjumlah 110 unit, sudah saatnya pihak pengelola untuk menambah jumlah supir bus supaya beban kerja yang ditanggung supir busway tidak terlalu berat, karena apabila tidak seimbang beban kerja yang ditanggung akan berakibat fatal terhadap pelayanan bus Transmetro Pekanbaru, seperti indera penglihatan yang lelah akan menyebabkan supir busway mengantuk sehingga bisa terjadi kejadian yang tidak diinginkan, tentunya ini akan menjadi *boomerang* terhadap calon penumpang busway yang beralasan terhadap tingkat kenyamanan dan keselamatan nyawa seseorang.

Tujuan dari SAUM (sarana umum angkutan masal) yaitu untuk mengurangi jumlah kemacetan di Kota Pekanbaru. Tetapi pada kenyataannya kualitas pelayanan TMP kurang maksimal ini terlihat saat masih banyaknya masyarakat Pekanbaru yang menggunakan kendaraan pribadi, dan dilihat dari pemerintah. Pemerintah kurang mensosialisasikan kepada masyarakat, seperti tidak adanya papan trayek pada setiap halte, Sehingga masih banyak yang merasa kebingungan terhadap bagaimana cara transit menggunakan TMP dan seringkali banyak masyarakat yang kelewatan akibat tidak mengetahui jalur mana saja yang dilintasi oleh transmetro Pekanbaru.

Saat ini jumlah transportasi di Pekanbaru sangat bervariasi, bahkan sudah banyak yang online. Tentunya ini akan menjadi saingan transmetro pekanbaru, maka

banyak masyarakat yang akan memilih praktis untuk memilih angkutan berbasis online. Untuk itu Dinas Perhubungan harus memperhatikan lebih kualitas fasilitas dan sarana yang ada di transmetro Pekanbaru, supaya masyarakat lebih memilih dan nyaman jika menggunakan TMP.

Kemudian dalam hal Pemberitahuan penurunan penumpang harus ada peningkatan, seperti suara knet yang harus lebih lantang dan jelas, seringkali kita lihat penumpang yang kelewatan halte yang hendak di singgahi, karena kurangnya komunikasi dalam pemberitahuan penurunan penumpang ini, seharusnya pada bus Trans Metro Pekanbaru sudah mengikuti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015, dimana pemberitahuan halte yang akan dilewati sudah menggunakan audio visual, tetapi pada bus Trans Metro Masih menggunakan cara manual. Salah satu faktor yang mempengaruhi citra Transmetro Pekanbaru yakni kualitas halte yang juga perlu ditingkatkan, ada beberapa masalah pada halte dan fasilitas pendukung halte, masyarakat kurang nyaman saat menunggu di halte karena ada halte yang memang sudah tidak layak pakai.

Adapun jenis dan jumlah halte yang digunakan sebagai pendukung sarana dan prasaran Transmetro Pekanbaru yaitu :

**Tabel 1.3 jenis dan jumlah halte Transmetro Pekanbaru 2020**

No	Koridor	Tipe Halte		
		Permanen	Semi Permanen	Portabel
1.	01	35	7	17
2.	1A	8	2	-
3.	02	25	12	15
4.	03	16	34	11
5.	4A	7	28	16
6.	4B	7	10	22
7.	4C	5	19	15
8.	05	5	7	5
9.	6	27	39	10
10.	7A	13	8	9
11.	7B	9	7	13
12.	8A	6	14	11
13.	8B	-	5	2
TOTAL		163	192	146
Jumlah keseluruhan			501 halte	

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2020

Dari data diatas dapat dilihat bahwa dalam sarana dan prasarana transmetro Pekanbaru mempunyai 3 jenis halte yang mana Halte tersebut digunakan sebagai penunjang operasional bus TMP adapun ketiga jenis halte ini yaitu:

1. halte permanen
2. halte semi permanen, dan
3. halte portable.

Perbedaan dari ketiga jenis halte ini terletak pada segi bangunannya, halte jenis permanen berjumlah 163 unit. halte permanen berbentuk kotak yang di tutupi dengan dinding juga di fasilitasi tempat duduk dan terdapat anak tangga yang berguna untuk mengakses naik dan turun calon penumpang. Kemudian jenis halte yang kedua

merupakan halte semi permanen, yang berjumlah 192 jenis halte dengan ciri-ciri terbuka dan tidak ada ditutup dengan dinding halte semi permanen juga difasilitasi tangga yang berguna untuk akses naik dan turun calon penumpang busway. Sedangkan halte portable itu sendiri berjumlah 146 unit yang hanya difasilitasi anak tangga untuk akses naik dan turun calon penumpang. Halte semi permanen dan halte portable ini disediakan karena tempat dan lokasinya tidak memungkinkan untuk dibangun halte dan kondisi tempatnya yang sempit sehingga disediakan halte semi permanen dan halte portable.

Fasilitas pendukung pada malam hari di halte seperti lampu yang juga kurang maksimal seperti tidak berfungsi 100% sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, salah satu halte yang tampak tidak memiliki lampu.

Menurut (Adisasmita & Adji, 2011: 63) mengingat pentingnya pelayanan jasa transportasi maka diperlukan peranan pemerintah sebagai regulator dalam mengatur, membina dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan transportasi. Dari pernyataan tersebut terlihat bahwa pemerintah memegang peranan penting sebagai penyelenggara pelayanan transportasi di perkotaan. Namun dalam melakukan perbaikan mengenai permasalahan Transmetro Pekanbaru, Pemerintah dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru tidak dapat bekerja sendiri, karena transmetro Pekanbaru merupakan bidang transportasi yang besar dan tidak bisa dikelola dengan sendirinya.

Sehingga pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah bekerja sama dengan pihak ketiga selaku operator atau PT Sarana Pembangunan Pekanbaru (PT.SPP) dan masyarakat selaku pengguna layanan.

Menurut (Adisasmita& Adji, 2011: 20) Sistem transportasi perkotaan yang efektif dan efisien, akan berdampak terhadap kelancaran, keteraturan dan ketertiban lalu lintas.

Alasan utama diperlukan kolaborasi antara Pemerintah dan Pihak Swasta yaitu Supaya segala permasalahan yang berhubungan dengan transportasi umum dapat terakomodir dengan baik dan efektif . Peran pemerintah sebagai regulator kebijakan, perlu melakukan kerjasama dengan pihak swasta, sehingga dapat mengatasi masalah keterbatasan dana, efisiensi dan efektivitas pemerintahan, dan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat.

Oleh karena itu Pemerintah perlu menarik pihak swasta untuk melakukan investasi tidak hanya dalam bentuk dana tetapi juga peningkatan skill sumber daya manusia untuk membangun dan memelihara infrastruktur yang belum dan sudah tersedia dalam rangka mensejahterakan masyarakat.

Dalam melakukan kolaborasi antara Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan pihak ketiga yaitu PT. SPP masing-masing pihak mempunyai kewenangan tersendiri. Kewenangan yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yaitu dalam hal Pengawasan. Adapun pengawasan yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yaitu memastikan ketertiban dan keamanan pengguna jasa didalam bus, memastikan adanya informasi yang disampaikan didalam bus untuk mempermudah



pengguna jasa yang akan turun disuatu halte, kemudian dinas perhubungan kota Pekanbaru juga mempunyai wewenang dalam hal menentukan trayek/rute yang dilalui busway, kemudian untuk sarana dan prasarana pendukung seperti Halte juga merupakan tanggung jawab dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. sedangkan untuk pengoperasiannya/sebagai operator bus Transmetro Pekanbaru merupakan tanggung jawab dari pihak ketiga atau PT. SPP. Setelah pengelolaan bus transmetro Pekanbaru diserahkan kepada pihak ketiga Pemerintah Kota Pekanbaru memberikan Anggaran Subsidi sebesar 26 Miliar dalam setahun.

Agar terselenggaranya pelayanan yang baik, maka pemerintah kota dalam hal ini Dinas Perhubungan sebagai pemegang kewenangan dibidang perhubungan khususnya yang mengatasi permasalahan terkait lalu lintas dan angkutan jalan, memerlukan koordinasi dengan instansi terkait mengenai penanganan permasalahan yang kerap terjadi. Berdasarkan Undang-Undang 22 Tahun 2009 Pasal 13 butir 1 dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan harus dilakukan secara terkoordinasi oleh setiap penyelenggara beserta pihak-pihak yang terkait dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan. Sehubungan dengan penyelenggaraan pelayanan transportasi di perkotaan khususnya TMP, maka kolaborasi diperlukan untuk memadukan berbagai kepentingan dan kegiatan yang saling berkaitan dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Dalam undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah pasal 363 ayat 1 dan 2 menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah daerah dapat bekerjasama yang dilandaskan pada pertimbangan

efisiensi dan efektivitas dan saling menguntungkan dikedua belah pihak. Kerjasama tersebut dimaksudkan dalam pasal (1) dapat dilakukan daerah dengan:

- a. daerah lain
- b. pihak ketiga dan atau
- c. Lembaga atau pemerintah daerah diluar negeri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah pasal 366 ayat 1,2,dan 3. Sebagaimana yang di maksud kerjasama pemerintah daerah dengan pihak ketiga dalam pasal 366 ayat (2) meliputi:

- a. kerjasama dalam penyediaan pelayanan publik
- b. kerjasama dalam pengelolaan asset untuk meningkatkan nilai tambah yang memberikan pendapatan bagi daerah
- c. kerjasama investasi
- d. kerjasama lainnya yang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kerjasama daerah dengan pihak ketiga dituangkan dalam kontrak kerja sama yang paling sedikit mengatur
  - a. hak dan kewajiban para pihak
  - b. jangka waktu kerja sama
  - c. penyelesaian perselisihan
  - d. sanksi bagi pihak yang tidak memenuhi perjanjian.

Bus transmetro Pekanbaru merupakan kendaraan umum yang menggunakan bahan bakar ramah lingkungan, sehingga sangat cocok untuk di wilayah perkotaan seperti Pekanbaru, mengingat Kota Pekanbaru juga merupakan Kota yang cukup

berkembang pesat. Sebelumnya Transmetro Pekanbaru dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, tetapi seiring berjalannya waktu, bus transmetro Pekanbaru tidak menunjukkan adanya peningkatan, oleh karenanya pemerintah kota melakukan Kerja sama daerah dengan pihak ketiga yang dimaksud pada Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah pasal 366 ayat 2 harus didahului dengan studi kelayakan yang dilakukan oleh para pihak yang melakukan kerja sama. Dalam hal ini Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melakukan kolaborasi dengan pihak ketiga ini dibuktikan dengan Surat Keputusan (SK) Walikota Pekanbaru Nomor 178 tahun 2019 tentang Penugasan kepada Perseroan Terbatas Sarana Pembangunan Pekanbaru (PT.SPP) Sebagai Pengelola Transmetro Pekanbaru Tahun 2019 yang ditandatangani pada tanggal 21 oktober 2019.

Perjanjian Transmetro Pekanbaru tahun 2019 merupakan perjanjian antara pemerintah Kota Pekanbaru yaitu Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dengan pihak ketiga yaitu PT SPP. PT SPP dalam hal mengelola Transmetro Pekanbaru ini mempunyai tujuan untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan yang lebih prima kepada masyarakat Kota Pekanbaru. dalam perjanjian ini kedua belah pihak ini terikat kontrak selama 720 hari untuk mengelola Transmetro Pekanbaru terhitung sejak tanggal 21 oktober 2019. Sebelum dinas perhubungan kota pekanbaru melakukan perjanjian kerjasama dilakukannya sistem pelelangan terlebih dahulu. Hal ini dimaksudkan supaya semua pihak berhak mencalonkan untuk bekerja sama dengan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. akan tetapi hanya diambil satu pihak pemenang

saja yang memenuhi persyaratan oleh panitia pengadaan barang dan jasa dalam pengelolaan bus Transmetro Pekanbaru untuk menentukan pemenang lelang ini, Pengumuman pemenang pelelangan umum pengadaan jasa pekerja operasionalisasi kemudian yang berhak melakukan kerjasama dengan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dalam mengelola Bus Transmetro Pekanbaru . Setelah proses pelelangan berakhir, maka dibentuk pula perjanjian kerjasama antara Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dengan PT.SPP . Dari perjanjian tersebut, kedua belah pihak menentukan hal hal yang dianggap penting dalam perjanjian yang telah disepakati. Sehingga dari kesepakatan perjanjian kerjasama tersebut telah tertuang dalam Surat Perjanjian Pekerjaan Pemborong kontrak tertanggal 21 Oktober 2019 dengan Surat Keputusan (SK) Walikota Pekanbaru Nomor 178 tahun 2019 tentang Penugasan kepada Perseroan Terbatas Sarana Pembangunan Pekanbaru (PT.SPP) Sebagai Pengelola Transmetro Pekanbaru nomor Kemudian mengenai jangka waktu perjanjian kerjasama Bus Transmetro Pekanbaru telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru yaitu selama 92 hari. Tujuan dari kontrak ini telah disebutkan dalam Pasal 1 Surat Perjanjian kontrak ialah “bahwa pihak kedua harus melaksanakan, menyelesaikan dan memelihara pekerjaan yang ditentukan sehingga pekerjaan memberikan kepuasan kepada pihak pertama, sesuai dengan ketentuan-ketentuan dokumen kontrak. Sedangkan ruang lingkup pekerjaan disebutkan dalam Pasal 2 ayat 1 surat perjanjian Surat Perjanjian yaitu “memberikan tugas kepada pihak kedua dan pihak kedua menerima tugas tersebut yaitu dengan ruang lingkup kegiatan meliputi pelaksanaan operasionalisasi dan

pemeliharaan Bus Transmetro Pekanbaru Pada pelaksana operasionalisasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 harus sesuai dengan:

1. Standar operasi pelayanan dan pengoperasian bus.
2. Standar pramudi
3. Standar pemeliharaan perawatan
4. Standar prosedur administrasi

Penjelasan diatas menyebutkan bahwa pihak kedua harus melaksanakan ketentuan-ketentuan yang berada diatas. Pada jenis pekerjaan yang wajib dijalankan oleh pihak kedua adalah melaksanakan operasionalisasi Bus Transmetro Pekanbaru sebanyak 95 unit bus dengan sistem standarisasi seperti yang ditentukan dalam lampiran kontrak. Kemudian apabila terjadi pelanggaran atau ingkar janji terhadap perjanjian tersebut maka pihak pertama berhak:

1. memberikan teguran secara Tertulis
2. Pengangguhan pembayaran, penundaan pembayaran bagian pekerjaan yang sub-kontrak, tanpa persetujuan pihak kedua.
3. Pemutusan kontrak.
4. Pencantuman pihak kedua ke dalam daftar hitam.

Kemudian dalam melakukan kolaborasi antara Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan pihak ketiga yaitu PT. SPP masing-masing pihak mempunyai kewenangan tersendiri. Kewenangan yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yaitu dalam hal Pengawasan. Adapun pengawasan yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yaitu memastikan ketertiban dan keamanan pengguna

jasa didalam bus, memastikan adanya informasi yang disampaikan didalam bus untuk mempermudah pengguna jasa yang akan turun disuatu halte, kemudian dinas perhubungan kota Pekanbaru juga mempunyai wewenang dalam hal menentukan trayek/rute yang dilalui busway, kemudian untuk sarana dan prasarana pendukung seperti Halte juga merupakan tanggung jawab dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. sedangkan untuk pengoperasiannya/sebagai operator bus Transmetro Pekanbaru merupakan tanggung jawab dari pihak ketiga atau PT. SPP. Setelah pengelolaan bus transmetro pekanbaru diserahkan kepada pihak ketiga Pemerintah Kota Pekanbaru memberikan Anggaran Subsidi sebesar 26 Miliar dalam setahun.

Dalam kolaborasi ini pengelolaan atau pengoperasian transmetro Pekanbaru dilakukan oleh pihak ketiga yaitu PT.SPP sehingga untuk hasil pendapatan Transmetro Pekanbaru sepenuhnya milik pihak ketiga, karena pemerintah kota menganggap bahwa transmetro pekanbaru ini bukan untuk meraih profit, tetapi hanya untuk Pelayanan terhadap masyarakat yang lebih prima. sedangkan dalam hal pengawasan transmetro Pekanbaru serta sarana prasarana seperti halte dan yang lainnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Karena menurut Pemerintah Kota Pekanbaru pihak ketiga lebih berpengalaman dalam pengoperasian bus Transmetro Pekanbaru dan memiliki Inovasi-inovasi yang baik sehingga dapat meningkatkan pelayanan Transmetro Pekanbaru.

Pelaksanaan kolaborasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dengan pihak ketiga yaitu PT. Sarana Pembangunan Pekanbaru belum maksimal ini terlihat saat pengelola Transmetro Pekanbaru yaitu PT. SPP mengalami kerugian dalam pengelolaannya pada tahun 2019 yang tidak membayar gaji karyawannya selama dua bulan, sehingga pada tahun tersebut sebanyak 180 orang pramudi dan 150 orang pramugara dan supir bus Transmetro Pekanbaru yang melakukan Demo dan mogok kerja dan akibat dari mogok kerja ini seluruh bus TMP diparkirkan di Terminal Bandararaya Payung Sekaki dan seluruh halte kosong serta banyak penumpang seperti anak sekolah yang terlantar untuk menunggu busway hingga berjam-jam. Kemudian semenjak adanya pandemi *covid19* operasional Bus Transmetro Pekanbaru mengalami fluktuasi yang pada sebelum adanya pandemi bus TMP bisa menghasilkan pendapatan sekitar Rp40 juta – Rp45 juta perhari, namun setelah adanya *covid19* melanda pendapatan turun menjadi Rp22 juta – Rp30 juta perhari. (Tribun Pekanbaru 2019)

Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan peluang terhadap calon penumpang busway untuk setia menggunakan transportasi umum seperti transmetro Pekanbaru, untuk itu kualitas halte sangat perlu ditingkatkan, mengingat halte tersebut merupakan salah satu faktor yang dapat memperburuk citra transmetro Pekanbaru, ada beberapa masalah yang terjadi pada halte transmetro pekanbaru yang membuat masyarakat enggan menggunakan transportasi yang murah ini karena ketidaknyamanan saat menggunakan fasilitas halte, dimana masih banyak halte yang kurang layak dipakai salah satunya halte yang terletak di jalan jenderal sudirman

Pekanbaru, banyak kaca halte yang pecah, sampah berserakan dimana-mana dan dapat menimbulkan bau yang tidak sedap saat menunggu kedatangan bus, atap halte yang bocor sehingga pada saat kondisi hujan calon penumpang busway tidak dapat berlindung.

Untuk jenis halte ada tiga jenis yaitu : permanen, semi permanen, dan portable, secara keseluruhan halte dipekanbaru berjumlah 501 halte dan 123 halte diantaranya mengalami kerusakan, dan jenis halte yang permanen merupakan jenis halte yang paling banyak mengalami kerusakan, selain itu jarak halte yang juga bermasalah karena letaknya yang lumayan jauh, yakni berkisar 600 meter sehingga seringkali banyak penumpang yang meminta diturunkan tidak tepat pada haltenya.

Setiap hari terjadi aktivitas yang sangat sibuk dikota Pekanbaru, oleh karenanya membutuhkan kendaraan untuk berpergian dari tempat asal menuju ketempat tujuan, baik itu ke kantor, ke sekolah, tempat wisata, maupun yang lainnya, sehingga dengan beredarnya jumlah kendaraan pribadi dijalan raya seringkali terjadi kemacetan dijalan raya, dan dalam kondisi seperti ini pula Bus Transmetro Pekanbaru dengan ukurannya yang besar dapat terjebak dalam kepadatan ini sehingga Transmetro Pekanbaru akan menghabiskan waktu yng cukup lama untuk terjebak dalam kemacetan yang seharusnya jarak tempuh Transmetro Pekanbaru memiliki kecepatan rata-rata 25kilometer per/jam, karena terdampak oleh oleh kemacetan bus Transmetro Pekanbaru hanya berkecepatan rata-rata 18 kilometer per/jam. Untuk itu sudah seharusnya Bus Transmetro Pekanbaru memiliki jalur khusus (*separator*).



Dengan banyaknya kendaraan yang beredar di Kota Pekanbaru mulai dari yang tradisional sampai dengan ojek online, pastinya transportasi lain ini akan menjadi saingan yang berat terhadap bus transmetro Pekanbaru apabila pemerintah kota tidak bisa memberikan apa yang diinginkan masyarakat, untuk itu sudah seharusnya pihak pengelola untuk menciptakan inovasi-inovasi baru untuk menarik minat masyarakat serta bersaing dengan transportasi jenis lainnya.

Selanjutnya dalam hal penginformasian untuk menurunkan penumpang harus lebih diperhatikan, contohnya seperti suara pramudi yang harus lebih dilantangkan dan harus jelas, karena seperti yang diketahui banyak sekali penumpang yang kelewatan untuk berhenti di halte tujuannya, karena kurangnya kualitas dalam hal pemberitahuan penurunan penumpang, yang pada seharusnya bus Transmetro Pekanbaru sudah mengikuti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 tentang tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yang menyebutkan bahwa dalam penginformasian penurunan di halte tujuan sudah menggunakan audio visual, tetapi pada kenyataannya yang terjadi pada Transmetro Pekanbaru masih menggunakan cara yang manual.

Kemudian dalam pendukung sarana dan prasarana pada halte masih belum sesuai dengan peraturan menteri perhubungan nomor 27 tahun 2015 tentang standar minimal angkutan umum massal berbasis jalan, dimana masih banyak lampu halte yang tidak berfungsi dengan baik, bahkan adapula halte yang tidak memiliki lampu penerangan sehingga calon penumpang busway yang ingin menggunakan Transmetro Pekanbaru pada malam hari masih sangat was-was dengan hal demikian.

Kemudian dalam pengoperasiannya jadwal pengoperasian bus Transmetro Pekanbaru mulai dari pukul 6 pagi sampai dengan pukul 9 malam, tetapi seringkali bus transmetro Pekanbaru mengalami keterlambatan saat menuju halte, sehingga banyak calon penumpang yang lama menunggu hingga berjam-jam.

Adapun fenomena dalam penelitian ini yaitu:

1. Dalam perjanjian kontrak menyatakan adanya standar pelayanan dan pengoperasian yang baik, tetapi kenyataannya masih banyak lampu halte yang tidak berfungsi,. Bahkan adapula yang tidak memiliki penerangan sehingga calon penumpang was-was untuk menggunakan transmetro dan hal ini tidak sesuai dalam peraturan menteri Perhubungan nomor 27 tahun2015 tentang Standar Pelayanan Minimal angkutan massal berbasis jalan
2. ada sebanyak 20 unit bus yang rusak dan terparkir di BRPS (terminal bandar raya payung sekaki) dan tidak dapat melayani sejumlah koridor, karena dalam keadaan rusak berat tanpa ada penanganan lebih lanjut dari pihak terkait
3. jarak halte dari rumah juga lumayan jauh sehingga ada sebagian masyarakat yang enggan untuk berjalan menuju halte dan lebih ,memilih menggnakan kendaraan pribadi.
4. Sudah seharusnya Transmetro Pekanbaru memiliki jalur khusus (separator) yang berguna untuk meminimalisir keterlambatan Bus Transmetro Pekanbaru
5. belum terlaksananya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 tentang tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yang menyebutkan bahwa dalam penginformasian penurunan di halte tujuan

sudah menggunakan audio visual, tetapi pada kenyataannya yang terjadi pada Transmetro Pekanbaru masih menggunakan cara yang manual. Sehingga suara pramudi masih ada yang kurang jelas dan kurang lantang, ini menyebabkan banyak penumpang yang kelewatan saat ingin turun di tempat tujuannya

Transportasi yang masih menjadi fokus pembenahan pemerintah maupun penyedia jasa angkutan umum, terutama menyangkut kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Kolaborasi di sini dilakukan supaya peningkatan kualitas pelayanan transmetro Pekanbaru dapat berjalan dengan baik. Atas dasar inilah penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “*Collaborative Governance* Dalam Pengelolaan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru”

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan judul:

**“Bagaimana *Collaborative Governance* Dalam Pengelolaan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru”?**

## 1.3 Tujuan penelitian

### 1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari permasalahan latar belakang di atas yaitu:

Untuk mengetahui pelaksanaan *collaborative governance* dalam pengelolaan transportasi umum di Kota Pekanbaru

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Praktis

1. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Pemerintah Daerah dan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum Kota Pekanbaru
2. untuk bermanfaat sebagai bahan informasi bagi para masyarakat maupun stakeholder dalam mengetahui *collaborative governance* dalam pengelolaan bus Transmetro Pekanbaru

### 1.4.2 Manfaat Teoritis

1. Bagi penulis, untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang secara teoritis telah dipelajari di bangku perkuliahan.
2. Bagi Pembaca yaitu Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan pengkajian lebih lanjut mengenai permasalahan yang sama.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### 2.1 Studi kepustakaan

Untuk mendukung karya ilmiah ini maka peneliti mengemukakan beberapa konsep teoritis yang dianggap mempunyai relevansi terkait permasalahan dengan yang diteliti

##### 2.1.1 Konsep Pemerintahan

Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh. Yang berarti dalamnya terdapat terdapat dua pihak, yaitu yang memerintah yang mempunyai wewenang dan diperintah mempunyai kepatuhan yang harus dikerjakan. Setelah ditambah awalan “pe” menjadi pemerintah. Artinya badan yang melakukan kekuasaan memerintah. Setelah ditambah lagi akhiran “an” menjadi pemerintahan. Artinya perbuatan, cara, hal atau urusan dari dari badan yang memerintah tersebut (dalam Syafiie, 2016;4)

Pemerintah adalah gejala sosial, artinya terjadi di dalam hubungan antar anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok maupun antar individu dengan kelompok. hal ini terdapat didalam sebuah masyarakat (Ndraha, 2011: 6). Pemerintahan merupakan suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari, dan diajarkan, memiliki

objek, baik material maupun formal, universal sifatnya, sistematis serta spesifik/khas (dalam Syafiie, 2016:20).

Menurut Iver dalam Syafiie (2016: 45), Pemerintahan merupakan organisasi yang terdiri dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan serta bagaimana manusia itu bisa diperintah. Ndraha (2011: 6) juga menegaskan bahwa pemerintah merupakan organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang di perintah.

Hal serupa yang dikatakan Talizhi dhuu Ndraha (2011 :7) tentang ilmu pemerintahan yaitu ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima ) pada saat dibutuhkan oleh orang yang bersangkutan.

Menurut Musanef (dalam Syafiie, 2016: 32) ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu, atau
2. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis

problema-problema sentralisasi, desentralisasi koordinasi pengawasan ke dalam dan ke luar, atau

3. Suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dan yang diperintah, dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain, dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapat serta daya tindak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan, atau
4. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi alat yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga diperoleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan negara.

Jadi kesimpulan perbedaan antara perintah dan pemerintahan adalah

Menurut Ndraha (2011:6) Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan harapan yang diperintah.

Dari penjelasan diatas jelas bahwa fungsi pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintah terbagi menjadi 3 fungsi yaitu:

- a. Fungsi Pembangunan
- b. Fungsi Pemberdayaan
- c. Fungsi Pelayanan

Menurut Munaf (2016:47) Pemerintahan dalam paradigma lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradigma baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/negara.

Menurut Dharma (2002:32) Pemerintahan adalah sekelompok orang yang diberi sesuatu kekuasaan legal oleh masyarakat setempat untuk melaksanakan pengaturan atas interaksi yang terjadi dalam pergaulan masyarakat (baik individu dengan individu, individu dengan lembaga pemerintah, lembaga pemerintah dengan individu) untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan hidupnya sehari-hari, sehingga interaksi tersebut dapat berjalan secara harmonis.

Menurut Taliziduhu (Ndraha, 2011: 58) ilmu pemerintahan adalah “organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang melalui hubungan pemerintahan pada saat yang diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah. Dalam hubungan itu bahkan warga negara asing atau siapa saja yang pada suatu saat berada secara legal di wilayah Indonesia, berhak menerima layanan sipil tertentu dan pemerintah wajib melayankannya”

Jadi dapat disimpulkan penulis, Pemerintah adalah suatu lembaga yang mempunyai wewenang untuk mengatur dan mengurus masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan dan yang bisa diartikan, pemerintah itu melayani dan bukan di layani.



### 2.1.2 Konsep Pemerintahan Daerah

Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia yang dianut berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan seluas-luasnya, didalam NKRI sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru merupakan unsur pelaksana otonomi daerah, yang dibentuk berdasarkan asas desentralisasi yaitu penyerahan urusan pemerintahan pusat kepada pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kemudian Pemerintahan Daerah menggunakan asas-asas sebagai berikut :

1. Asas otonomi adalah prinsip dasar penyelenggaraan pemerintahan daerah berdasarkan Otonomi Daerah. Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
2. Desentralisasi adalah penyerahan urusan pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonomi.

3. Dekonsentrasi adalah pelimpahan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan pusat kepada gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat Kepada instansi Vertikal di wilayah tertentu, dan atau kepada gubernur dan bupati/walikota sebagai penanggung jawab pemerintahan umum.
4. Tugas Pembantuan adalah penugasan dari pemerintah pusat kepada daerah otonom untuk melakukan sebagian urusan yang menjadi kewenangan Pemerintahan pusat tau dari pemerintah daerah provinsi kepada pemerintah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah provinsi.
5. Daerah otonom yang selanjutnya disebut Daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia

Konsep pemerintahan daerah berdasarkan dari terjemahan konsep *local government* yang intinya mengandung 3 pengertian, yang pertama Pemerintah lokal, yang kedua pemerintahan lokal, yang ketiga berarti wilayah lokal (Hoessin dalam Hanif, 2007:24).

### 2.1.3 Collaborative Governance

Kolaborasi dapat di artikan dengan kerjasama yang dilakukan antara aktor, antar organisasi, antar kepentingan, stakeholders maupun lembaga untuk mencapai tujuan yang sama, dan bisa dilakukan secara mandiri. Dalam bahasa Indonesia, istilah kerjasama dan kolaborasi masih digunakan secara bergantian dan belum ada upaya untuk menunjukkan perbedaan dan kedalaman makna dari istilah kolaborasi tersebut.

Menurut Anshell dan Gash (2007:543) menyebutkan bahwa *collaborative governance* sebuah strategi baru dalam tata kelola pemerintahan yang membuat beragam pemangku kebijakan berkumpul di forum yang sama untuk membuat konsensus bersama. Selanjutnya Anshell dan gash mendefinisikan *collaborative governance* sebagai sebuah aransemen tata kelola pemerinthan yang mana satu atau lebih institusi publik secara langsung melibatkan aktor non-pemerintahan dalam proses pembuatan kebijakan kolektif yang bersifat formal, berorientasi konseensus, dan konsultatif dengan tujuan untuk membuat atau mengimplementasikan kebijakan publik, mengelola program atau asept publik.

Defenisi dari anshell dan Gash (2007:5) menekankan enam kriteria. Pertama, forum tersebut diinisiasi oleh institusi publik. Kedua, partisipan dalam forum tersebut harus mencakup aktor non-pemerintah. Ketiga, partisipan harus terlibat secara langsung dalam proses pembuatan kebijakan dan tidak hanya sekedar “berkonsultasi” dengan pihak pemerinah. Keempat, forum harus terorganisasi secara formal da nada pertemuan secara rutin. Kelima, kebijakna yang dimabil harus brdasarkan consensus.

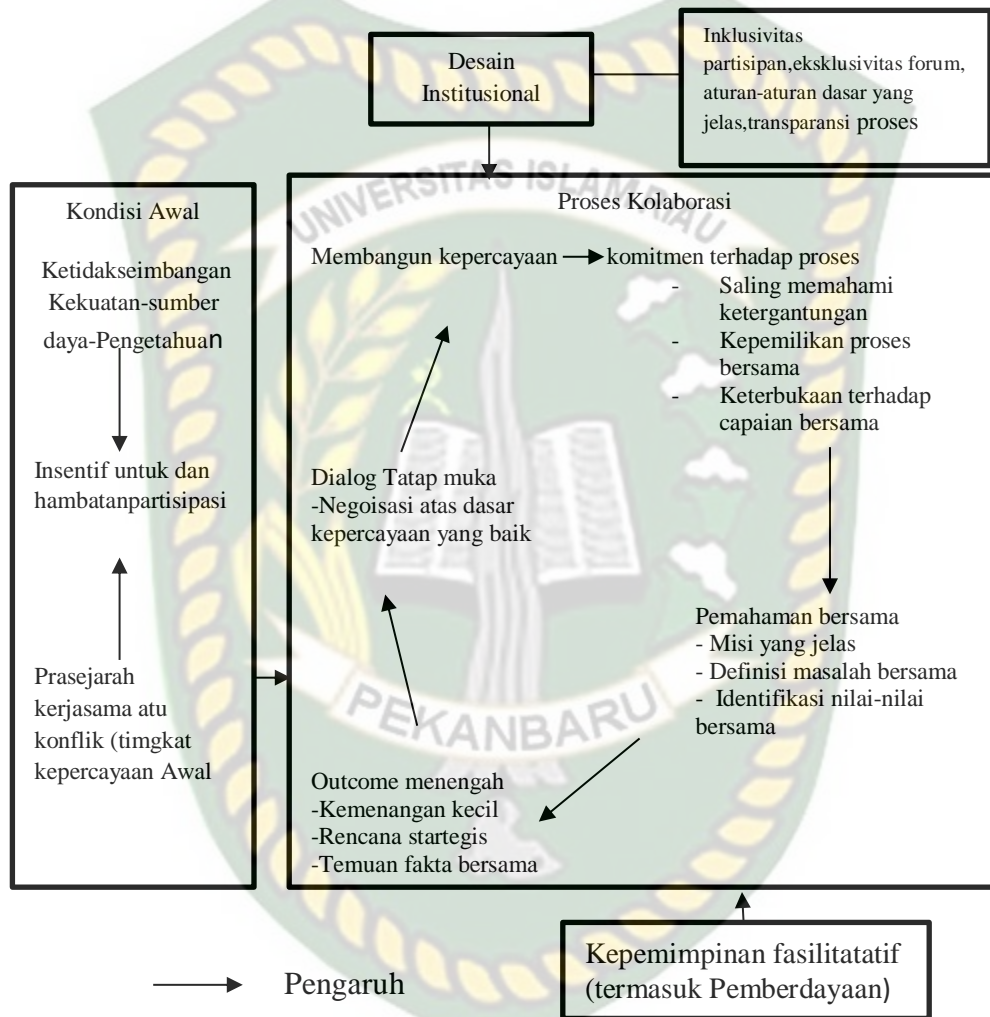
Dan keenam, kolaborasi berokus pada kebijakan publik (Anshell dan Gash, 2007:544).

*Collaborative Governance* menurut Anshell dan Gash (2007:544) adalah serangkaian pengaturan dimana satu tau lebih lembaga publik yang melibatkan secara langsung *stakeholders non-state* didalam proses pembuatan kebijakan yang bersifat formal, berorientasi konsensus dan, deliberatif yang bertujuan untuk mmbuat atau mengimplemetasikan kebijakan publik atau mengatur program publik atau asset. Menurut pendapat Anshell dan Gash *collaborative govevrnance* merupakan proses kegiatan pembuatan kolaborasi dengan mengatur suatu keputusan dalam proses suatu kebijakan yang dilakukan oleh beberapa lembaga publik denagn pihak lain yang terkait secara langsung dan tidak langsung yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah publik. Model *collaborative governance* menurut Anshell dan Gash yaitu kondisi awal dalam suatu kolaborasi dipengaruhi oleh beberapa fenomena, yaitu para *stakeholders* memiliki kepentingan dan visi bersama yang ingin dicapai, sejarah kerjasama dimasa lalu, saling menghormati kerjasama yang sedang terjalin, kepercayaan masing-masing *stakeholders*. Ketidakseimbangan kekuatan sumber daya dan pengetahuan.

Kepemimpinan fasiliatif berkaitan dengan musyawarah yang dilakukan oleh *stakeholders*, penetapan aturan-aturan dasaryang jelas, membangun kepercayaan. Memfasiitasi antar *stakeholders* dan pembagian keuntungan bersama Desain institusional berkaitan dengan tata cara dan peraturan dasar dalam kolaborasi untuk

prosedural proses kolaborasi yang legal, transparansi proses, inklusivitas partisipan, dan eksklusivitas forum.

**Gambar II.1 : Model Collaborative Governance Anshell dan Gash 2007**



Sumber : Anshell dan Gash 2007 : 550

Proses kolaboratif diatas adalah variabel yang penting, sebab proses kolaboratif diawali dengan dialog tatap muka yang berkaitan dengan kepercayaan yang baik, setelah melakukan dialog tatap muka dengan baik maka akan terbangun suatu kepercayaan yang nantinya akan berpengaruh terhadap komitmen dalam proses

kolaborasi, setelah komitmen para *stakeholders* tinggi akan terjadi suatu pemahaman bersama dalam perumusan masalah, identifikasi nilai-nilai, dan misi yang jelas. Setelah para *stakeholders* memiliki kesamaan dan kesepahaman, maka akan menentukan rencana strategis untuk menjalankan kolaborasi. Adapun indikator kesuksesan dalam proses tata kelola kolaborasi yaitu mengikutsertakan semua; transparan dan bertanggung jawab; efektif dan adil; menjamin supremasi hukum; menjamin bahwa prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsensus masyarakat; dan memperhatikan yang lemah dalam pengambilan keputusan (UNDP dalam TIM DPAK Dikti, 2005)

Bagi penyelenggaraan pemerintahan terkhusus yang berada di daerah, pandangan terhadap koordinasi pemerintahan tidak hanya bekerjasama, tetapi juga integrasi dan sinkronisasi yang mengandung penyelarasan unsur-unsur jumlah dan penentuan waktu kegiatan di samping penyesuaian seta perencanaan, dan harus adanya komunikasi yang teratur antara pejabat/petugas yang bersangkutan dalam memahami dan mengindahkan ketentuan hukum yang berlaku sebagai suatu bentuk aturan pelaksana. (Ranggi, 2015:45)

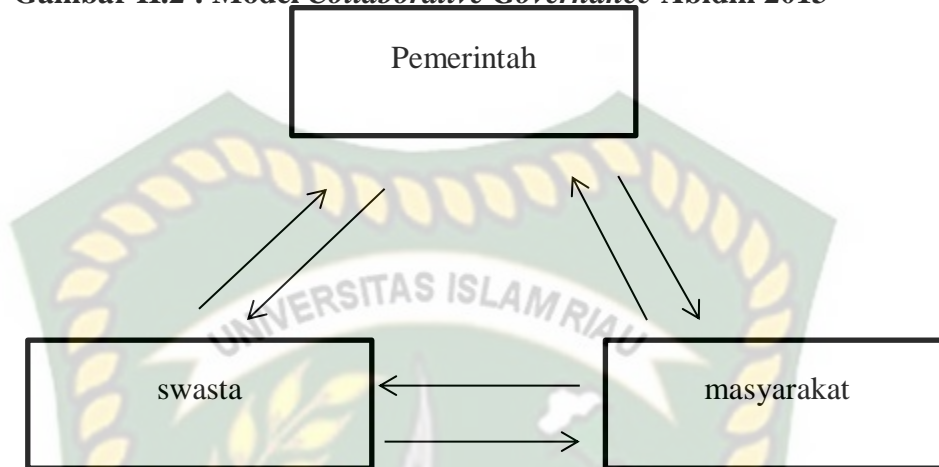
Kolaborasi dalam *governance* menurut De Seve dalam Sudarmo (2011:110-116) ada 8 indikator yang bisa menilai apakah kolaborasi yang dilakukan pemerintah sudah bisa dikatakan berhasil atau gagal, yaitu:

1. *Networked structure*
2. *Commitment to common purpose*
3. *Trust among the participants*

4. *Governance*
5. *Access to authority*
6. *Distributive accountability/ responsibility*
7. *Information sharing*
8. *Access to resources*

Menurut Chema dalam Keban (2008:38), *governance* merupakan suatu sistem nilai, kebijakan, dan kelembagaan dimana urusan-urusan ekonomi, sosial, politik dikelola melalui interaksi masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta. Oleh karena itu, institusi dari *governance* meliputi tiga domain yaitu *state* (negara atau pemerintah), *private sector* (sektor swasta atau dunia usaha) dan *society* (masyarakat) yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing (Sedarmayanti, 2003:5). Sementara Ulum dan Ngindana (2017:6) menyebutkan bahwa *governance* mengindikasikan ‘disesiminasi otoritas’ dari *single actor* menjadi multi-aktor. Berdasarkan beberapa pendapat di atas menunjukkan bahwa dalam konsep *governance*, beberapa urusan-urusan publik yang sebelumnya dikelola oleh aktor tunggal yakni pemerintah menjadi dikelola bersama dengan aktor-aktor lain seperti sektor swasta dan masyarakat. dengan adanya *governance* menjadikan pemerintah tidak lagi dominan dan menciptakan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan urusan-urusan publik.

**Gambar II.2 : Model *Collaborative Governance* Abidin 2013**



Sumber : Abidin dkk: 2013

Menurut Abidin dkk (2013:10) mengatakan terdapat beberapa stakeholder yang berpengaruh dalam proses *governance*. Adapun beberapa stakeholder tersebut yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat. ketiga ketiga stakeholder tersebut saling berkolaborasi. Pemerintah tidak lagi menjadi aktor yang berperan memonopoli dalam penyelenggaraan pemerintah, melainkan dalam penyelenggaraan pemerintah harus melibatkan aktor lain dikarenakan keterbatasan kemampuan pemerintah. Peran Swasta dengan kemampuan dan dukungan finansial yang dimiliki harus mampu membantu pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sehubungan dengan keterlibatan multi aktor dalam *governance*, Ulum dan Ngindana dalam ( Anshar, 2018) parameter penerapan konsep *governance* dalam 5 aspek sebagai berikut:

1. *Governance* yaitu “seperangkat institusi dan aktor yang diambil dari pemerintah maupun pihak di luar pemerintah”



2. *Governance* yaitu “mengidentifikasi kaburnya batas-batas dan tanggung jawab untuk mengatasi masalah ekonomi dan sosial”
3. *Governance* yaitu “mengidentifikasi keterkaitan kekuatan dalam hubungan antara lembaga-lembaga yang terlibat dalam aksi kolektif”
4. *Governance* merupakan jaringan aktor pemerintahan yang otonom.
5. *Governance* “mengakui kapasitas untuk menyelesaikan sesuatu yang tidak hanya bertumpu pada kekuatan atau menggunakan otoritas pemerintah” Dari beberapa parameter di atas menjelaskan bahwa *governance* harus mampu mengandalkan pihak lain selain pemerintah. *Governance* mengharuskan adanya kinerja yang kolektif antar stakeholder, sehingga hubungan antara aktor tersebut mampu mengatasi permasalahan yang terjadi di masyarakat seperti permasalahan sosial ekonomi.

Secara konseptual, studi *collaborative governance* menonjolkan karakteristik kerjasama diantara ketiga pilar yakni pemerintah, swasta, dan masyarakat dari segi proses. Model *collaborative governance* berbeda dengan *good governance* yang membahas tentang output dari proses bekerjasamanya ketiga pilar tersebut, bisa good atau bad pada akhirnya. Keunggulan dari teori yaitu dari segi kebaruan *collaborative governance* itu sendiri yang merupakan varian baru dalam konsep *governance*. (Ranggi 2018:1)

Thompson dan perry 2007:3 (Dalam sarudin 2015) juga mendefinisikan kolaborasi adalah proses dimana para aktor otonom atau semi otonom berinteraksi melalui negoisasi formal maupun informal, secara bersama-sama menciptakan aturan

yang mengatur hubungan mereka dan cara-cara untuk bertindak atau memutuskan masalah yang membuat mereka bekerjasama

Wanna (2008) dalam sabaruddin 2015 juga memberikan pendapat bahwa kolaborasi itu adalah sebagai bentuk relasi dan kerjasama dengan pihak lain. Kata *collaboration* dikembangkan pada abad ke 19 akibat dari berkembangnya industrialisasi, organisasi yang semakin kompleks dan pembagian kerja atau tugas yang meningkat.

Menurut Riley (2003:21) dalam sabaruddin 2015 mendefinisikan kolaborasi adalah relasi dalam bentuk spesifik yang menempatkan relasi organisasi non pemerintah ( yang *concern* dalam isu-isu lingkungan dan sumber daya alam ) dengan organisasi pemerintah. Menurut Riley (2003:14-15) dalam sabarudin 2015 relasi tersebut keduanya bertindak sama-sama dalam desain dan implementasi pengembangan program. Namun bentuk kedua perjanjian tersebut bukan hanya sekedar perjanjian belaka tetapi kedua lembaga tersebut tetap bekerja secara aktif dan ikut terlibat didalamnya.

Kemudian dalam kerjasama kolaboratif Menurut Dwiyanto (2010:260) masing-masing pihak diikat oleh adanya kepentingan bersama untuk mencari solusi terhadap masalah atau isu tertentu, yang dirasakan oleh pihak ketiga sangat mengganggu kepentingannya. Kemauan untuk melakukan kerjasama muncul karena adanya keinginan untuk mencari solusi terhadap masalah yang dirasakan bersama oleh suatu organisasi public dengan mitranya dari organisasi di sector privat. Maka, menurut Gray dan Wood (1991) yang dikutip Dwiyanto (2010:60-61) kerjasama

antara organisasi public dan lembaga non pemerintah yang bersifat kolaboratif memiliki beberapa karakteristik antara lain :

- a. Kerjasama secara sukarela
- b. Pihak terlibat memiliki kedudukan setara
- c. Pihak terlibat memiliki otonom dan kekuasaan mengambil keputusan secara independen

O'Leary dan Vij (2012:11-17) dalam Sabaruddin 2015 mengidentifikasi beberapa factor penting yang mempengaruhi kolaborasi yaitu:

- a. Konteks Kolaborasi : semua kolaborasi yang berlangsung dalam konteks politik dan perilaku kolaborator yang dipengaruhi oleh konteks.
- b. Tujuan atau misi organisasi : kolaborasi melayani berbagai macam kepentingan, kepentingan kolaborator mungkin saja bertentangan satu sama lain, tetapi kolaborator harus sepakat pada kepentingan keseluruhan kolaborasi untuk bekerjasama.
- c. Pemilihan anggota dan peningkatan kapasitas : pihak yang berkolaborasi memberikan kemampuan khusus seperti sumberdaya, keahlian, pengalaman, perspektif, pengetahuan, latar belakang pendidikan dan budaya yang beragam serta nilai-nilai untuk upaya kolaboratif.
- d. Motivasi dan komitmen kolaborasi: individu serta organisasi berkumpul dengan berbagai macam alasan termasuk ekonomi, social,

organisasi, politik, yang dimaksudkan untuk mengatasi kegagalan antar sector, pengaruh sumber daya dan pengetahuan untuk memberikan pelayanan lebih untuk mencari visibilitas atau legitimasi dan untuk mencapai hubungan kolaboratif.

- e. Struktur dan pemerintahan kolaboratif: struktur mencakup penetapan garis batas wewenang dan tanggung jawab dalam kolaborasi.
- f. Kekuasaan dalam kolaborasi : ketidakseimbangan kekuatan dalam kolaborasi dapat mengakibatkan konflik dan kooptasi dan dapat memengaruhi keberhasilan kolaborasi.
- g. Akuntabilitas, dalam kolaborasi akuntabilitas didefinisikan sebagai upaya untuk memastikan apakah kolaborator bekerja sesuai maksud dari para pemilih dan pejabat publik.
- h. Komunikasi: pertukaran informasi, dialog, ide, pengungkapan pendapat, mengartikulasikan dan menyatakan pandangan, negosiasi, tawar menawar, musyawarah, pemecahan masalah dan resolution konflik yang sangat penting dalam kolaborasi.
- i. Persepsi Legitimasi: legitimasi adalah persepsi bahwa tindakan suatu badan yang berkolaborasi sangat diinginkan, tepat atau dalam beberapa sistem norma, kepercayaan dan definisi.
- j. Kepercayaan artinya rasa percaya sebagai komitmen melakukan negosiasi secara jujur dan tidak mengambil keuntungan berlebihan dari individu atau kelompok.

k. Teknologi Informasi: beberapa kolaborasi telah melanggar batasan geografis dan menjadi organisasi virtual serta jaringan hampir tanpa batas dengan skala, lingkup dan struktur mereka. Jaringan informasi yang terpadu menghubungkan semua komponen utama dari organisasi, sistem informasi manajemen, sistem informasi geografis, intranet dan internet.

*Collaborative governance* juga dapat menggambarkan keadaan saling ketergantungan antar aktor. Keinginan melakukan *collaborative governance* muncul karena aktor menyadari adanya keterbatasan yang mereka miliki. Kemudian, aktor tersebut perlu menyatakan keinginan dan kesediaan mereka untuk menjalin hubungan yang lebih erat dengan aktor lain. Tiap aktor yang terlibat perlu mengakui legitimasi yang dimiliki oleh aktor lain. Setelah para aktor berkomitmen untuk berkolaborasi maka perlu dibangun kepemilikan bersama terhadap setiap proses kolaborasi (Ansell, 2007:178).

Proses *collaborative governance* melalui beberapa tahapan. Menurut Morse dan Stephens (2012:567) membagi tahapan *collaborative governance* kedalam 4 tahapan yaitu :

1. *Assesment* (penilaian)
2. *Intitation* (inisiasi)
3. *Deliberation* (musyawarah)
4. *Implementation* (implementasi).

Pada hakikatnya *Collaborative Governance* juga bertujuan untuk memecahkan bersama permasalahan atau isu tertentu dari antara kedua belah pihak . Pihak ini yang

kemudian tidak hanya terbatas pada instansi pemerintah dan non pemerintah, karena pada prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, melibatkan masyarakat untuk perumusan dan pengambilan keputusan. Kerjasama diinisiasi atas keterbatasan kapasitas, sumber daya maupun jaringan yang dimiliki masing-masing pihak, sehingga kerjasama dapat menyatukan dan melengkapi berbagai komponen yang mendorong keberhasilan pencapaian tujuan bersama (Ranggi 2016: 203)

#### **2.1.4 Pelayanan publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) kebutuhan seorang individu ataupun kelompok masyarakat yang memiliki keperluan ataupun kepentingan yang aturan atau cara yang sudah ditetapkan oleh pihak pemberi layanan.

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Selanjutnya menurut Moenir (2001: 13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Pelayanan publik menurut Ndraha, yaitu proses produksi barang dan jasa yang ditujukan kepada publik (Ndraha, 2011:58) .Sedangkan pelayanan publik yang disebutkan dalam keputusan menteri pendayaagunaan aparatur dan sipil negara Nomor 81 tahun 1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum yaitu sebagai berikut: “segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, maupun di daerah, maupun dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa. Baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern. Hal ini sesuai dengan pendapat Sepriyatna dalam Anggara(2012:567) yang menyatakan bahwa masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis, dan menjamin adanya kepastian. Selain itu, Moenir dalam Anggara (2012:568) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Kotler dalam Rusli (2015:165) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud (*intangibile*) dan tidak menghasilkan kepemilikan. Kotler berpandangan bahwa yang namanya pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi permintaan masyarakat dalam bidang kehidupan tertentu untuk kepentingan umum. Dilihat dari segi bentuknya, pelayanan tidak hanya berbentuk aktifitas atau manfaat, tetapi bisa pula berbentuk pelayanan barang dan/ atau jasa yang dikonsumsi secara bersamaan. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan Murdick, Render, Rusei dalam Anggara (2012 :570) bahwa pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas ekonomi yang memproduksi atau menghasilkan waktu, tempat, bentuk, dan kebutuhan atau keperluan psikologis.

Selain definisi yang dikemukakan sejumlah ahli, undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan 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 atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”. Menurut undang-undang ini pelayanan dapat dibedakan ke dalam dua bentuk yaitu : Pelayanan administratif dan pelayanan barang. Penyelenggaraan pelayanan publik sektor pemerintah diselenggarakan oleh unsur seperti : penyelenggaraan negara, penyelenggara ekonomi negara, koperasi dan lembaga-lembaga pelayanan yang ditunjuk oleh negara. Hal ini sejalan dengan dengan istilah *governance*, yang berarti lebih naik satu tingkat (*complicated*) sebab menyangkut beberapa persyaratan yang terkandung dalam defenisinya, yaitu pemerintah, dunia usaha / bisnis (*swasta*, *commercial society*) dan rakyat (*public*). Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) akan berarti apabila ditopang oleh lembaga yang melibatkan kepentingan publik (Munaf, Y., Febrian, R. A., & Setiawan, R. 2018 : 563)

Menurut Rusli (2015:168) Berdasarkan beberapa konsepsi tentang pelayanan publik maka secara umum sebuah konsep pelayanan umum terbangun dari beberapa unsur pokok seperti:

1. Pemerintah (*Servant*)
2. Masyarakat (*Customer*)
3. Hubungan antara Servent dan Customer (*Relation*)
4. Lingkungan (*Environment*).

Berdasarkan konsep pelayanan publik menurut beberapa ahli, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang dilakukan oleh instansi baik itu individu maupun kelompok, yang bertujuan untuk mencapai tujuan dan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, kemudian pelayanan publik dapat dikatakan sukses apabila didalamnya terdapat beberapa unsur

yang pertama harus ada pemerintah sebagai pemberi layanan administratif maupun pelayanan barang dan lainnya, dalam hal ini pemerintah harus bekerja dengan baik sebagai pelayan rakyat, dan bukan untuk dilayani hal ini demi tercapainya birokrasi yang baik, dalam pelayanan publik dapula masyarakat sebagai orang yang dilayani, dengan demikian dalam pelayanan publik harus memiliki hubungan yang baik antara pemberi layanan dan penerima layanan dengan didukung lingkungan yang baik pula.

Menurut Sellang (2016 :95-96) Salah satu juga yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan prima adalah prinsip dalam pelaksanaan pelayanan prima yaitu, fokus pada pelanggan, pelayanan nurani, perbaikan yang berkelanjutan serta pemberdayaan pelanggan. Adapun standar pelayanan yang dimaksud adalah, sebagai berikut:

#### Standar Pelayanan Prima ( SPP )

1. Tempat khusus pelayanan;
  - a. Menyediakan loket dengan memilih tempat yang strategis (mudah dilihat pemohon)
  - b. Disediakan ruang tunggu yang bersih, aman dan nyaman
  - c. Disediakan formulir permohonan beserta contoh pengisiannya.
  - d. Disediakan *flow chart*/alur pengurusan
  - e. Ada daftar rincian biaya dan waktu penyelesaian pengurusan
  - f. Disediakan nomor urut antrian
  - g. Ada toilet
  - h. Adanya Adanya kursi / tempat duduk yang cukup
  - i. Adanya tingkatan beberapa pelayanan dalam satu loket
  - j. Dilengkapi televisi

## 2. Petugas Pelayanan;

- a. Memiliki kompetensi dibidangnya
- b. Akomodatif
- c. Responsive
- d. Komunikatif
- e. beretika ( sopan, Ramah/murah senyum )
- f. Transparan, jujur, akuntabel
- g. Berpenampilan menarik
- h. Adil/merata tidak membedakan siapa dia pemohon
- i. Selalu berusaha meningkatkan kemudahan
- j. Cekatan

## 3. Kualitas produk pelayanan;

- a. penerapan teknologi komputerisasi
- b. produk sesuai yang dibutuhkan pemohon
- c. ada jaminan hukum
- d. biaya sesuai ketentuan
- e. ketepatan waktu penyelesaian
- f. informasi produk layanan online
- g. akurat
- h. sederhana
- i. mudah
- j. puas.

### 2.1.5 Manajemen Transportasi Publik

Angkutan umum dapat disebut juga dengan transportasi umum ataupun angkutan massal yang mampu mengangkut penumpang dalam jumlah yang banyak dan angkutan umum diperuntukan untuk masyarakat umum, dalam pengoperasian angkutan umum biasanya angkutan umum mempunyai jadwal beroperasi,

mempunyai rute ataupun trayek yang dapat dilalui angkutan umum, dan mempunyai tarif yang dikenakan kepada penumpang untuk sekali jalan.

Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem nyewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb) kereta api dan angkutan udara (warpani 1990).

Munawar(2005:1), transportasi adalah kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain.

Kamaluddin (2003: 13), transportasi dapat diartikan sebagai suatu proses kegiatan yang mengangkut atau membawa sesuatu dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Simbolon (2003: 1), transportasi adalah suatu proses pemindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan suatu alat bantu kendaraan.

Jadi transportasi adalah proses pemindahan orang atau barang yang didalamnya terdapat pergerakan untuk berpindah dan adapula yang mengoperasikannya dari tempat asal menuju tempat tujuan individu maupun kelompok serta barang Menurut Ardiansyah (2016:1-2) Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Transportasi mempunyai peranan penting dalam kehidupan manusia salah satunya yaitu untuk memudahkan individu maupun kelompok menuju tempat asalnya, kemudian Transportasi yang baik juga berperan penting dalam perkembangan wilayah terutama dalam aksesibilitas, adapun yang dimaksud dengan

aksesibilitas adalah kemudahan dan kemampuan suatu wilayah atau ruang untuk diakses atau dijangkau oleh pihak dari luar daerah tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung. Mudahnya suatu lokasi dihubungkan dengan lokasi lainnya lewat jaringan transportasi yang ada, berupa prasarana jalan dan alat angkut yang bergerak di atasnya. Pembangunan pedesaan semakin lambat dan terhambat karena kurangnya sarana transportasi yang ada (Margaretta, 2000).

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek dijelaskan bahwa angkutan adalah pemindahan orang satu tempat ke tempat lain di ruang lalu lintas jalan. Sedangkan kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang di sediakan untuk di pergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran. Pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang dengan trayek tetap atau teratur dan tidak dalam trayek.

Transportasi adalah perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya atau dari tempat asal ke tempat tujuan dengan menggunakan wahana di gerakan manusia, hewan atau mesin (zulfikar Sani,2010:2). Tujuan orang menggunakan alat transportasi adalah agar lebih cepat dan lebih mudah dalam perpindahan orang atau barang dari tempat asal ketempat tujuannya. Fungsi transportasi ini tidak hanya dilihat secara perorangan tapi juga dilihat dari kepentingan masyarakat luas.

- a. Penggerak pembangunan, sebuah daerah terpengaruh hasil ekonomi dari sumber daya alam apabila tidak terdapat lalu lintas dan angkutan ke daerah tersebut maka akan terpengaruh daerah tersebut, karena itu apabila ada angkutan maka daerah tersebut dapat digerakan pembangunannya
- b. Melayani pada kegiatan nyata pada ekonomi yang sudah berjalan maka transportasi diperlukan untuk menunjang pergerakan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain. (Zulfikar sani,2010:2)

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa transportasi merupakan sebuah sarana pergerakan ataupun pemindahan penumpang dari tempat asal menuju tempat yang ingin dituju, transportasi publik demikian merupakan faktor pendorong pembangunan bagi daerah-daerah untuk mendorong faktor ekonomi lebih maju, sehingga masyarakat yang ada di daerah tersebut mempunyai kegiatan dan lebih berkembang dibandingkan dengan daerah yang tidak mempunyai transportasi umum atau sistem lalu lintas.

Dalam kegiatan transportasi ada beberapa faktor yang menjadi pendukung untuk melaksanakan kegiatan transportasi dengan baik, apabila tata aturan transportasi tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan suasana yang tidak baik tentunya banyak masalah yang akan terjadi seperti kemacetan, kesemrawutan jalan raya dan apabila terjadi kemacetan parah di jalan raya akan banyak masalah yang merugikan semua orang, adapun faktor pendukung transportasi yang baik yaitu :

1. Rute (jaringan) yang terdiri asal, tujuan dan lintasannya.

2. Prasarana (infrastruktur) sesuai dengan transportasi yang digunakan
3. Sarana alat untuk melakukan perpindahan
4. Operasional proses pengaturan operasi kendaraan agar dapat efisien mungkin
5. Peraturan pelaksanaan yang mengatur penggunaan prasarana oleh sarana karena banyak pemakaian pada saat yang bersamaan pada satu tempat atau ruang.
6. Pengawasan: agar pemakaian prasarana berjalan dengan tertib sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan
7. Pelaksanaan (pengusaha angkutan/badan penyelenggara): pihak yang menyediakan sarana untuk pelaksanaan perpindahan yang biasanya disebut pengusaha angkutan umum.
8. Penumpang (konsumen): yang memerlukan alat angkut untuk memudahkan perpindahannya dan agar lebih cepat untuk mencapai tujuan yang diinginkan
9. Pihak yang terkena dampak angkutan(lingkungan): pihak yang dapat mengganggu atau terganggu dalam proses pergerakan atau pengoperasian sarana (zulfikar sani,2010:12).

Dengan demikian apabila dari salah satu unsur demikian tidak ada maka bisa dipastikan kegiatan sistem transportasi tidak dapat berjalan dengan semestinya, seperti itu pula dengan keadaan yang sarana yang terjadi pada Transmetro Pekanbaru yang

tidak mempunyai lintasan tersendiri(jalur) dalam pengoperasiannya sehingga dapat menimbulkan masalah dengan kendaraan yang lain di jalan raya.

### 2.1.6 Konsep E-Government

Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Kemudian menurut Depkemenfo (Samodra Wibawa 2009:114), mendefinisikan *E-Government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id) Menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam website, *E-Government* adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian pascapelayanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Sedangkan dalam buku *E-Government In Action* (2005:5) menguraikan *Egovernment* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (Shared goals) dari sejumlah komunitas yang



berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakholder yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans;
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli kinerja pelayanan publik;
- d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis; Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana *E-Government* tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada stuasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa *E-Government* adalah upaya untuk penyelenggaraan pamerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efesien.

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa *E-Government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu manjalankan sistem pemerintah secara efesien. Ada hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian *E-Government* diatas,

yaitu:

- a. Penggunaan teknoligi informasi (internet) sebagai alat baru;

- b. Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas.

Pengembangan E-Government berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi maka pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi *E-government*. Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan cara :

- a. Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi;
- b. Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah berkerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses kesemua informasi layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

Ada banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh pemerintah yang melaksanakan proses transformasi menuju *E-Government*, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stake holder* nya baik masyarakat maupun kalangan bisnis dan industri;

- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah;
- c. Mengurangi biaya administrasi relasi dan interaksi;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru;
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat informasi yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi;
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara demokrasi.

Konsep *E-Government* berkembang di atas kecenderungan keinginan masyarakat untuk dapat bebas memilih bilamana dan dimana mereka ingin berhubungan dengan pemerintahnya, serta bebas memilih berbagai akses yang sifatnya tradisional maupun moderen yang mungkin mereka berinteraksi selama (dua puluh empat) jam dan 7 (tujuh) hari dalam seminggu. Kemajuan teknologi informasi memang telah berubah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara, merevolusi cara hidup masyarakat kian bergeser dari masyarakat industri kepada masyarakat yang berbasis pengetahuan. Era informasi memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan kegiatan pemerintah melalui cara-cara baru yang inovatif, transparan yang lebih baik serta memberikan kenyamanan kepada publik dengan jalan memberikan pelayanan

kepada publik yang terintegrasi, intraktif dan imajinatif. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan

informasi, pengembangan *E-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkat (Hadwi Soendjojo dalam penelitian Yunus Jackson Obeng 2005:134) yaitu:

- a. Tingkat Pertama (Persiapan)
  1. Pembuatan *situs web* sebagai media informasi dan komunikasi setiap lembaga;
  2. Sosialisai *situs web* untuk internal dan publik.
- b. Tingkat Kedua (Pematangan)
  1. Pembuatan *situs web* informasi publik yang bersifat interaktif;
  2. Pembuatan antar keterhubungan dengan lembaga lain.
- c. Tingkat Ketiga (Pemantapan)
  1. Pembuatan *situs web* yang bersifat transaksi pelayanan publik;
  2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.

Konsep *E-Government* dikenal pula empat jenis klasifikasi, yaitu:

**a. Government to Citizens/consumers**

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

**b. Government to Business**

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, mentiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

**c. Government to Governments**

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari kehari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

## 2.2 Penelitian Terdahulu.

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu referensi penulis untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperbanyak teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis memaparkan beberapa penelitian sebagai referensi untuk memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

**Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Perbedaan</b>
Agug nurul falaq, Adi wibowo, 2020	<i>Collaborative governance</i> dalam pelayananan transportasi publik(studi kasus BRT Trans Semarang),	Hasil penelitian <i>Collaborative governance</i> dalam pelayanan transportasi umum di Semarang menunjukkan bahwa dalam tahap trust building terjadi konflik internal BLU UPTD Trans Semarang dimana sebagian pihak menolak melaksanakan kebijakan pimpinan. Sedangkan pada tahap <i>share understanding</i> terjadi ketidaksesuaian antara keinginan operator dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh BLU	Menggunakan teori <i>commitment to ptocess</i> dalam hubungannya dengan kolaborasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam peningkatan pelayanan transportasi umum di Kota Pekanbaru.

		UPTD Trans Semarang.	
Paulus israwan setyoko, Slamet Rosyadi, 2018	Kolaborasi pengelolaan transportasi publik di purwokerto.	Proses kolaboratif mampu menghasilkan alternative kebijakan, namun proses dialog itu sendiri tidak terjadi tanpa ada <i>fasilitative leadership</i> dan <i>civil society</i> . Komitmen elit pemerintah memfasilitasi . dan adanya kesadaran masyarakat untuk menyuarakan kepentingannya menjadi aspek yang melengkapi model <i>collaborative policy making</i> .	Penelitian yang dilakukan Paulus dan slamet dilakukan melalui dua pendekatan yaitu pendekatan rasionalis dan pendekatan <i>post positivist</i> .
Mahadin moh Astari, Abdul mahsyar, anwar parawangi, 2019	Kolaborasi antar organisasi pemerintah dalam penertiban moda transportasi di Kota Makasar.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses kolaborasi antara Dinas Perhubungan Kota Makasar dengan satuan lalu lintas Polrestabes Makasar tidak berjalan sesuai dengan pemahaman bersama serta dialog tatap muka hanya dilakukan di awal proses kolaborasi.	Teori dan Konsep <i>collaborative governance</i> anshel dan gash
Tria Nurwara Dewi, 2016	kolaborasi Dinas Perhubungan dan Dinas Sosial dalam pengadaan fasilitas	Hasil penelitian yang di tulis oleh Tria menunjukkan dalam pengadaan fasilitas	Menggunakan teori <i>collaborative governance</i>

	<p>transportasi darat (TRANSJAKARTA) bagi penyandang disabilitas di Provinsi Dki Jakarta.</p>	<p>transportasi publik darat (TRANSJAKARTA) bagi penyandang Disabilitas, hasil kerjasama Dinas Perhubungan dan Dinas Sosial sudah terlaksana dengan baik. Dinas pehubungan, Dinas Sosial, dan <i>smec local people global experience australia aid</i> sudah melaksanakan peran dengan baik. serta, menghasilkan Peraturan Daerah DKI Jakarta nomor 10 tahun 2011 tentang perlindungan penyandang disabilitas, melakukan perbaikan fasilitas sarana dan prasarana pada halte serta <i>busway</i>.</p>	<p>dalam hubungannya dengan kolaborasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam peningkatan pelayanan transportasi umum di Kota Pekanbaru.</p>
<p>Ani Agus Puspawati, 2016</p>	<p>Penerapan <i>New Public Management</i> (NPM) di Indonsia (reformasi birokrasi , Desentralisasi, Kerjasama Pemerintah dan swasta dalam meningkatkan pelayanan publik)</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukan bahwa <i>new public management</i> dapat menciptakan kerjasama\kemitraan antara sektor privat atau <i>public privat partnership</i> (PPP) .</p>	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Ani Agus Puspawati menggunakan teori <i>New Public Management</i> untuk melihat bagaimana kerjasama pemerintah dan swasta</p>



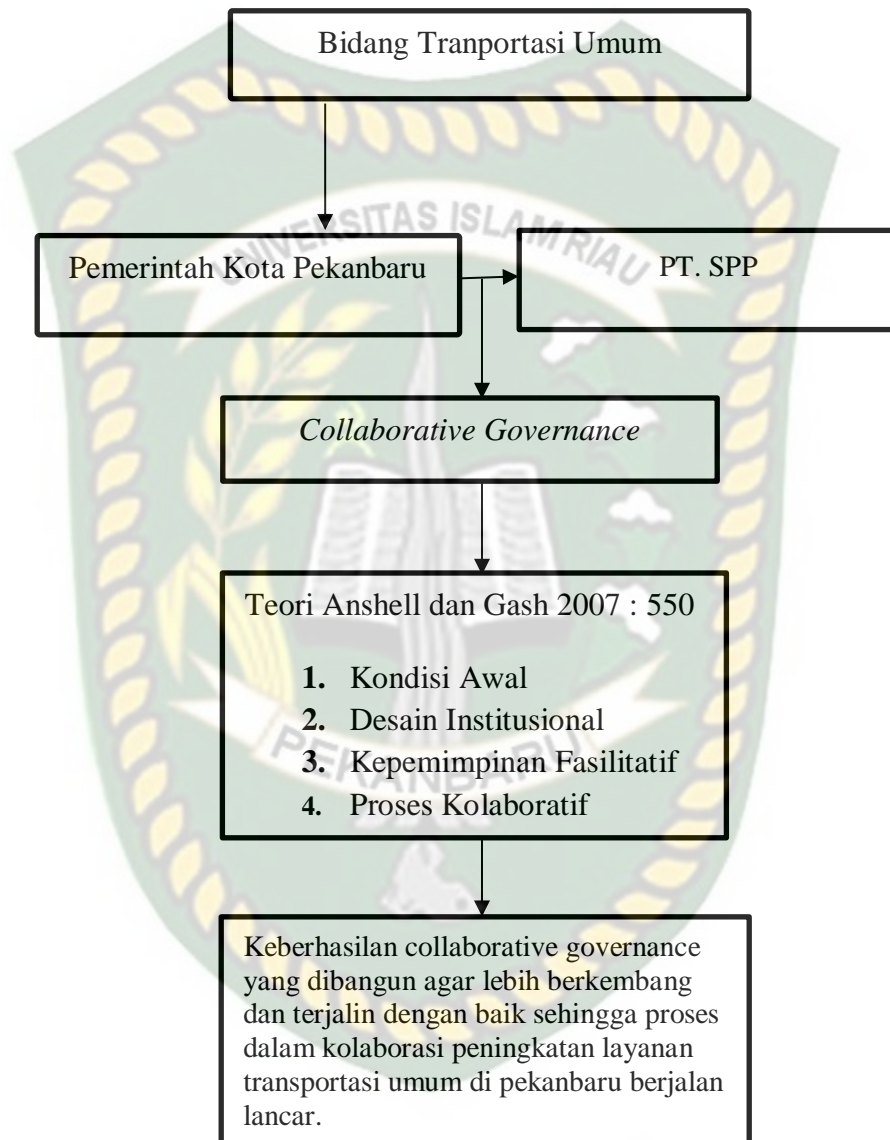
			untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya transportasi publik
Nabilah Ulfah Dewi, 2017	Efektitivitas Pelayanan Transportasi publik (studi kasus : BRT MAMMINASATA)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan transportasi pada studi kasus BRT Mamminisata belum berjalan secara efektif. Hal ini diukur berdasarkan pendekatan multidimensi (optimasi tujuan, perspektif Sistem dan penekanan perilaku) indikator tersebut di kemukakan oleh Richard M. Steers	Menggunakan teori Efektifitas pelayanan transportasi publik yang berkaitannya dengan Kolaborasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan transportasi publik.

Sumber: Modifikasi penelitian tahun 2020

### 2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran merupakan bentuk dari yang menjadi kerangka pikiran penulis yang digunakan untuk melanjutkan penelitian guna menegaskan teori yang dipakai sebagai landasan untuk menafsirkan fenomena yang sedang di teliti, untuk lebih jelasnya mengenai teori-teori yang dijadikan sebagai indikator dalam penelitian ini, adapun gambar pada kerangka penelitian ini adalah sebagi berikut:

**Gambar. II.3 : Kerangka Pikir *Collaborative Governance* Dalam Pengelolaan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru**



## 2.4 Konsep operasional

Konsep operasional dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan terkait pemahaman Penulis agar tidak menimbulkan pemahaman yang berbeda kemudian hari dari istilah-istilah yang digunakan dalam analisa, maka penulis akan memberikan batasan-batasan yang akan disesuaikan dengan konsep yang ada pada daerah penelitian serta masalah yang akan diteliti.

- a. Pemerintahan adalah kegiatan yang memerintah yang dilakukan oleh lembaga atau instansi yang mempunyai kekuasaan memerintah atas nama Negara terhadap orang yang diperintah.
- b. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukannya oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya.
- c. *Collaborative Governance* adalah bentuk kerjasama yang dilakukan oleh lembaga atau pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung, yang dilakukan oleh pemerintah dengan lembaga non pemerintahan yang mempunyai tujuan untuk memenuhi tujuan publik yang inovatif
- d. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat untuk menunjang kebutuhan masyarakat baik itu jasa ataupun lainnya yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri
- e. Manajemen Transportasi Umum merupakan kegiatan ataupun pengelolaan moda transportasi baik dalam perusahaan maupun masyarakat, dengan

pengelolaan yang baik maka akan meningkatkan kualitas layanan sehingga tingkat kepuasan publik pun meningkat.

- f. Kondisi Awal, Kondisi awal dalam kolaborasi merupakan hal yang utama yang dilakukan, yang dapat dipengaruhi oleh beberapa fenomena seperti memiliki visi yang sama untuk mencapai tujuan bersama dan adanya sejarah awal dari kedua belah pihak dalam berkolaborasi.
- g. Desain Instiusional merupakan tata cara dan peraturan dasar dalam kolaborasi untuk procedural dalam kolaborasi yang transparan.
- h. Kepemimpinan Fasiliatif, merupakan Kepemimpinan yang berkaitan dengan musyawarah yang dilakukan oleh *stakeholders*, penetapan aturan-aturan dasar yang jelas, membangun kepercayaan, memfasilitasi dialog antar *stakeholders* dan pembagian keuntungan bersama.
- i. Proses Kolaboratif merupakan variabel penting dalam kolaborasi yang diawali dengan dialog tatap muka, dan seringkali berkaitan dengan kepercayaan yang baik, setelah proses dialog tatap muka dibangun dengan baik maka akan terbangun suatu kepercayaan yang nantinya akan berpengaruh terhadap komitmen dalam proses kolaborasi.

## 2.5 Operasionalisasi Variabel

Operasional variabel merupakan pendeskripsian yang digunakan untuk mengukur suatu variabel tersebut, sedangkan variabel adalah konsep yang mempunyai beragam nilai-nilai.

**Tabel II.2 : Operasional Variabel *Collaborative Governance* dalam Pengelolaan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian
Kolaborasi adalah proses kegiatan dengan mengatur suatu keputusan dalam proses kebijakan yang dilakukan oleh beberapa lembaga publik dengan pihak yang lain yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah (Ansell dan Gash)	Kolaborasi pemerintah daerah adalah upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat keberhasilan peningkatan pelayanan dalam transportasi umum.	1. Kondisi Awal	1.1 Sejarah kerjasama masa lalu 1.2 Ketidakseimbangan SDA 1.3 Kondisi Transportasi Umum sebelum adanya Transmetro 1.4 Insentif
		2. Desain insitusalional	2.1 Aturan Dasar
		3. Kepemimpinan fasilitatif	3.1 Melibatkan Peran stakeholders 3.2 Komitmen
		4. Proses Kolaboratif	4.1 Dialog tatap muka 4.2 Membangun kepercayaan 4.3 Komitmen terhadap proses 4.4 Pemahaman bersama 4.5 Pencapaian Hasil

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Tipe Penelitian

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Effendy (2010: 17) metode kualitatif memberikan pengertian bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menjelaskan dan menganalisis perilaku manusia secara individual dan kelompok, prinsip atau kepercayaan, pemahaman, atau pemikiran dan persepsi atau tanggapan. Alasan Peneliti menggunakan tipe penelitian yang bersifat deskriptif adalah karena penelitian deskriptif mempunyai tujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan situasi dimana dalam penelitian ini peneliti mendeskripsikan bagaimana kolaborasi yang akan dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam meningkatkan angkutan umum di Kota Pekanbaru.

Pendeskripsian ini tidak hanya dilakukan untuk mengumpulkan data saja, akan tetapi juga melakukan analisis, dan mengamati fenomena yang sedang terjadi dilapangan.

Pendekatan kualitatif menurut Sugiyono (2016:09) adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositisme, digunakan untuk meneliti objek alamiah. Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti menganggap metode ini lebih mudah disesuaikan dengan fenomena yang terjadi dilapangan, demikian pula penelitian kualitatif ini dapat membangun hubungan secara langsung antara peneliti

dengan informan. Hal ini dikarenakan penelitian kualitatif bukan berbentuk angka-angka melainkan data berasal dari naskah wawancara, dokumen pribadi, catatan lapangan, catatan memo, dan dokumen pribadi lainnya. Sehingga tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah untuk mendeskripsikan realita yang terjadi dilapangan dan diperoleh melalui kegiatan wawancara, dokumentasi, dan catatan peneliti yang diperoleh dilapangan dengan menghubungkan dengan teori yang sesuai

Peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yakni bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis bagaimana kolaborasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru beserta hambatan-hambatan yang ada dalam pelaksanaan tersebut dengan melewati tahapan seperti wawancara mendalam terhadap aktor-aktor yang terlibat langsung, serta berupa dokumen pribadi yang dimiliki oleh peneliti dan diperoleh dari lapangan, sehingga dengan adanya pengumpulan data melalui wawancara gambaran yang peneliti gambarkan dapat ditarik kesimpulan dengan jelas dan tepat

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan lokasi yang dijadikan peneliti untuk melakukan penelitian dan mengumpulkan data-data yang akurat supaya data yang diperoleh peneliti sesuai dengan masalah yang diangkat peneliti.

Dalam penentuan lokasi penelitian (Moleong, 2017:127) menentukan cara terbaik untuk ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substansif dan menjajaki lapangan dan mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada dilapangan. Sementara itu keterbatasan geografi dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga perlu

juga dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi. Maka peneliti mengambil lokasi penelitian di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang beralamat di Jl. Dr. Sutomo No. 88 Kota pekanbaru sebagai tempat penelitian yang utama dalam melakukan penelitian ini.

Peneliti memilih lokasi ini karena Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru merupakan kantor instansi pemerintah yang bertugas dalam melaksanakan kewenangan Desentralisasi di bidang lalu lintas dan angkutan jalan di Kota Pekanbaru, sehingga dengan demikian diharapkan peneliti dapat mengetahui bentuk kolaborasi yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dengan pihak terkait dalam hal peningkatan pelayanan transportasi angkutan kota.

### **3.3 Informan dan Key Informan penelitian**

Informan adalah orang dalam pada latar penelitian menurut Basrowi dan Suwandi (2008:86) Informan atau narasumber adalah orang yang dijadikan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan pada saat penelitian sedangkan Sedangkan menurut (Nazir 2005 : 55) informan peneltian adalah subyek yang memahami informasi objek penelitian.

Selain itu Andi (2010:147) dalam buku menguasai teknik teknik koleksi data penelitian kualitatif menjelaskan bahwa “informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian utama (Key Informan) adalah Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru



Adapun informan dan key informan dalam penelitian ini yaitu :

**Tabel III.1 : Informan Penelitian**

No	Nama	Usia	Pendidikan	Jabatan	Keterangan
1	Bagus Saputra. MM	40	S2	Kepala UPT PAP	Key Informan
2	Novrian	50	S1	Staff Sarana PAP	Informan
3	Elwi	59	S2	Staff Sarana	Informan
4	H Azmi ST MT	52	S2	Direktur Utama PT.SPP	Informan
5	Jhon Effendy	50	SMA	Supir Transmetro Pekanbaru	Informan
6	Iyusnia	22	SMA	Masyarakat	Informan
7	Elsy Feronika	21	SMA	Masyarakat	Informan
8	Roni Sanjaya	13	SMP	Masyarakat	Informan
9	Naomi Florentina	23	S1	Masyarakat	Informan
10	Erika Lumban Gaol	25	S1	Masyarakat	Inorman

### 3.4 Teknik Penarikan Informan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik penarikan informan, untuk key informan dalam penelitian ini yaitu kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dengan menggunakan teknik *snowball sampling*. teknik snowball sampling ini juga digunakan untuk penarikan informan yang mana informan tambahan dari penelitian ini yaitu Kepala UPTD PAP, Direktur PT. SPP, staff IT Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru,

dan supir transmetro Pekanbaru. snowball sampling adalah teknik dalam pengambilan responden sumber data yang pada awalnya jumlah hanya sedikit dan belum mampu untuk memberikan data yang lengkap, maka harus mencari dan menambah orang lain untuk digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2012:96).

Sedangkan untuk masyarakat pengguna transportasi umum penulis menggunakan teknik Purposive Sampling yang merupakan teknik untuk memnentukan sampel dengan berbagai pertimbangan tertentu agar data yang diperoleh representative. (Sugiyono:2010).

### **3.5 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Menurut Tanzeh (2009:53) Data merupakan unit informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan problem tertentu. Data adalah informasi tentang sebuah gejala yang harus dicatat, lebih tepatnya data, tentu saja merupakan “*rasion d’entre*” seluruh proses pencatatan. Persyaratan yang pertama dan paling jelas adalah bahwa informasi harus dapat dicatat oleh para pengamat dan dapat dibaca dengan mudah oleh mereka yang harus memprosesnya, tetapi tidak begitu mudah di ubah oleh tipu daya dengan maksud yang tidak jujur.

Data dapat berupa catatan-catatan yang diperoleh dari interview atau wawancara, observasi atau pengamatan, jawaban dalam angket yang tersimpan dalam bentuk dokumen, buku laporan, atau tersimpan sebagai *file* dalam database. Data akan menjadi bahan dalam suatu proses pengolahan data. Oleh karena itu, suatu data

belum dapat berbicara banyak sebelum diolah lebih lanjut. Jenis-jenis data meliputi data nominal, data ordinal, data interval, data rasio (Pujilaksono 2016 :7)

Maka dapat disimpulkan penulis bahwa data merupakan data yang tidak bisa dibuat secara palsu karena data tersebut mempunyai kejelasan yang akurat, dan data tersebut direkam oleh media sehingga penulis tidak dapat mengubahnya secara sembarangan. Kemudian Data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu kelompok primer dan kelompok sekunder sebagai berikut :

a. Data Primer

Menurut Hasan (2002: 82) data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer ini antara lain:

1. Catatan hasil wawancara.
2. Hasil observasi lapangan.
3. Data-data mengenai informan.

Dapat disimpulkan Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber dilapangan, melalui wawancara terstruktur dan terbuka dengan

mengajukan pertanyaan yang berkaitan langsung dengan kolaborasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan di Kota Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2002: 58). Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

Data sekunder adalah alat pendukung dari pelaksanaan peningkatan pelayanan yang diperoleh dari sumber dan dokumen yang ada di kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru serta didukung pada study kepustakaan atau *library research* yaitu buku-buku, internet dan perundang-undangan.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian meliputi:

a) Wawancara (interview)

Pada hakikatnya wawancara adalah kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau, merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya. Karena merupakan proses pembuktian, maka bisa saja hasil wawancara sesuai atau

berbeda dengan informasi yang telah diperoleh sebelumnya. Agar wawancara efektif, maka terdapat berapa tahapan yang harus dilalui, yakni:

- 1). Mengenalkan diri,
- 2). Menjelaskan maksud kedatangan,
- 3). Menjelaskan materi wawancara, dan
- 4). Mengajukan pertanyaan (Yunus, 2010: 358)

Keempat unsur ini harus dilakukan agar informan dan key informan dapat memberikan jawaban yang akurat dalam kegiatan penelitian.

Menurut Esterberg dalam sugiyono (2016:231), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

b) Teknik observasi

Nasution dalam sugiyono (2016:226) menyatakan bahwa observasi atau pengamatan dapat diartikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap gejala kejadian, atau sesuatu. Observasi dapat dilakukan dengan dua cara yakni secara terlibat (partisipatif) dan non partisipatif.

c) Dokumentasi

Selain wawancara dan observasi data juga bisa diperoleh melalui dokumentasi. Menurut sugiyono (2016:240), dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun sesuatu secara sistematis. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, gambar, foto, dan sebagainya dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, kemudian membuat kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain (sugiyono, 2010:244).

Setelah data berhasil dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data, maka peneliti akan mengelompokkan sesuai dengan jenis data, kemudian akan diolah dan dianalisis secara deskriptif, yaitu: menggambarkan dan memaparkan data yang berdasarkan kenyataan dilapangan kondisi kolaborasi Dinas perhubungan kota pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan Transportasi umum di Kota Pekanbaru.

### 3.8 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Waktu jadwal penelitian ini dilakukan pada awal bulan Juni 2020. Maka dari itu penulis akan menjabarkan jadwal kegiatan penelitian ini pada tabel dibawah ini:

**Tabel III.2 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian *Collaborative Governance* dalam pengelolaan Tranportasi Umum di Kota Pekanbaru**

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2020															
		Juni				Juli				Agustus				Septembe r			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan UP																
2	Seminar UP																

3	Revisi UP																			
4	Penelitian Lapangan																			
5	Pengelolaan dan Analisis Data																			
6	Konsultasi dan Bimbingan Skripsi																			
7	Ujian Skripsi																			
8	Revisi Skripsi																			
9	Pengesahan dan Penyerahan Skripsi																			

### 3.9 Rencana Sistematika Laporan Penelitian

Penyusunan laporan penelitian ini dapat dikemukakan berdasarkank sistematika penelitian, penulis membagi dalam 6 (enam) bab sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan rincian dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian.

#### **BAB II :STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN**

Pada bab ini dapat diuraikan beberapa Teori konsep sebagai dasar dalam penelitian ini, dan dilanjutkan dengan Kajian Penelitian Terdahulu, Kerangka Pikir, Konsep Operasionanl, dan Operasional Variabel.

#### **BAB III :METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisikan tentang Tipe Penelitian, Lokasi Penelitian, Informan dan Key Informan, Jenis dan Sumber Data, Teknik

Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Jadwal Waktu Kegiatan, dan Rencana Sistematika Laporan Penelitian.

#### **BAB IV :DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang bagaimana gambaran umum terkait dengan situasi dan kondisi lokasi penelitian

#### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas permasalahan yang akan penulis teliti mengenai Kolaborasi Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru.

#### **BAB VI :PENUTUP**

Bab ini merupakan kesimpulan dari hasil penelitian yang penulis temukan dan memberikan saran kepada pihak terkait.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **DOKUMENTASI**



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru

##### 4.1.1 Sejarah singkat Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang pada saat itu dipimpin oleh seorang kepala suku yang disebut dengan Batin. Kawasan ini kemudian berkembang menjadi kawasan pemukiman baru dan dengan beriringnya waktu berubah menjadi nama Dusun Payung Sekaki yang terletak dimuara sungai siak.

Dusun payung sekaki ini merupakan nama yang tidak populer pada saat itu, melainkan Senapelan merupakan kata yang dikenal oleh masyarakat pada saat itu. Senapelan sangat erat kaitannya dengan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Sejak saat Sultan Abdul Jalil Amaludin Syah bertempat tinggal di Senapelan. Sejak bermukim di daerah tersebut Sultan Abdul Jalil Amaludin Syah mendirikan sebuah tempat yang merupakan istana di kampung bukit, yang pada saat ini diperkirakan tempat tersebut berlokasi di sekitar Masjid Raya sekarang. Setelah membangun istananya sultan mempunyai inovasi membangun sebuah pekan atau usaha yang pada akhirnya usaha tersebut tidak ada tanda-tanda perkembangan. Kemudian usaha tersebut dilanjutkan oleh sang putra sultan yang bernama Raja Muda Muhamad Ali yang walaupun tempat tersebut berpindah menjadi di sekitar pelabuhan Pekanbaru sekarang.

Kemudian pada tanggal 21 rajab atau pada hari selasa tahun 1204 H akhirnya kata Senapelan yang populer dan disebut Pekanbaru resmi didirikan oleh Sultan Muhamad Ali Abdul Jalil Muazamsyah yang di pimpin oleh Sultan Yahya dan pada saat itu pula merupakan hari jadi Kota Pekanbaru.

Dalam perkembangan selanjutnya Kota Pekanbaru seringkali terjadi perubahan mulai dari SK Kerajaan Besluit van Her Inlanche Zelf Bestuur Van Siak No. 1 tanggal 19 oktober 1919, Pekanbaru bagian dari kerajaan sik yang disebut District. Tahun 1931 Pekanbaru masuk wilayah Kampar kiri yang dipimpin oleh seorang Controleur berkedudukan di Pekanbaru. Tanggal 8 maret 1942 Pekanbaru dikepalai oleh seorang Gubernur Militer disebut Gokung, Distrik menjadi Gun dan di kepalai oleh Gunco. Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 Nomor 103 Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut dengan Haminte atau Kota B. UU No.22 Tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar yang diberi status Kota Kecil. UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru menjadi Kota Kecil. UU No. 1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja. Kepmendagri No.52/I/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru Menjadi ibukota Provinsi Riau. UU No. 18 tahun 1956 resmi memakai sebutan Kotamadya. UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah Sebutan KotaMadya berubah menjadi Kota.

## 4.1.2 Visi dan Misi Kota Pekanbaru

### 4.1.2.1 Visi Kota Pekanbaru

Terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai pusat perdagangan dan jasa, Pendidikan serta pusat kebudayaan melayu, mwnuju masyarakat sejahtera berlandaskan iman dan taqwa.

### 4.1.2.2 Misi Kota Pekanbaru

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertaqwa, mandiri, tangguh dan berdaya saing tinggi.
2. Mewujudkan pembangunan masyarakat madani dalam lingkup masyarakat berbudaya melayu.
3. Mewujudkan tata kelola kota cerdas dan penyediaan infrastrutur yang baik.
4. Mewujudkan pembangunan ekonomi berbasis ekonomi kerakyatan dan ekonomi padat modal, pada tiga sekor unggulan, yaitu jasa, perdagangan dn industry (olahan dan MICE)
5. Mewujudkan lingkungan perkotaan yang layak huni (liveable city) dan ramah lingkungan (green city)

## 4.1.3 Kondisi Geografis Kota Pekanbaru

Pekanbaru merupakan ibukota Provinsi Riau, Pekanbaru mempunyai luas wilayah sekitar 632,26 Km dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang signifikan saat ini jumlah penduduk Pekanbaru 1 juta jiwa dengan berbagai macam jenis suku, etnis, dan agama. Setiap tahun pertumbuhan penduduk di Kota Pekanbaru naik

sekitar 5% pertahunnya. Berikut ini pendeskripsian letak geografis Kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru terletak antara 101°14' - 101°34' Bujur Timur dan 0°25' - 0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Kemudian Kota Pekanbaru mempunyai batas-batas wilayah yaitu :

1. Sebelah utara kota pekanbaru berbatasan dengan kabupaten Siak dan Kampar
2. Sebelah Timur Kota Pekanbaru berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan
3. Sebelah bagian selatan berbatasan langsung dengan Kabupaten Kampar dan Pelalawan
4. Sebelah bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar

Sedangkan untuk Iklim, Kota Pekanbaru beriklim Tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1° C - 35,6° C dan suhu minimum antara 20,2° C - 23,0° C. dan dalam hal Hidrologi Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Yang Memiliki beberapa anak sungai antara lain : Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Senapelan, dan Sungai Limau.

## **4.2 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

### **4.2.1 Sejarah singkat Dinas perhubungan Kota Pekanbaru**

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru berdiri sejak tanggal 28 oktober 1988, maka dengan surat Keputusan Menteri Perhubungan selaku instansi yang mempunyai wewenang dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik dalam memajukan perekonomian suatu bangsa terkhususnya Kota Pekanbaru. sebelumnya Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru bernama LLAJ (Lalu Lintas dan Angkutan Jalan). Kemudian dalam UU No.22 Tahun 1999 dan PP No.25 Tahun 2000 inilah yang

menjadi dasar otonomi daerah sebagai pembentuk Perda No.7 Tahun 2001 yang menjadikan dan mengubah menjadi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. dalam penyempurnaan UU No. 22 Tahun 1999 oleh UU No. 32 Tahun 2004 serta PP No.38 Tahun 2007, PP No. 41 Tahun 2007, Perda No. 8 Tahun 2008 dan Perwako No. 8 Tahun 2009 secara resmi Dinas ini berubah nama menjadi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru atau Dishubkominfo Kota Pekanbaru.

#### **4.2.2 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.**

##### **4.2.2.1 Visi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

Agar terwujudnya dan meningkatnya standar pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, maka dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mempunyai visi yaitu :

“Terwujudnya tingkat kualitas pelayanan dan penyediaan jasa Transportasi, Komunikasi, dan Informatika yang lengkap , menyeluruh, handal, dan terjangkau”

##### **4.2.2.2 Misi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

1. Meningkatkan dan memberdayakan SDM Perhubungan yang berkualitas dan Profesional
2. Memperbaiki, mempertahankan, meningkatkan Aksesibilitas, dan tingkat kualitas Pelayanan Perhubungan
3. Mengusahakan ketersediaan/kecukupan dan kehandalan prasarana, sarana, dan sistem jaringan transportasi.
4. Meningkatkan koodinasi pelayanan pengawasan operasional perhubungan.

#### **4.2.3 Uraian tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 17 Tahun 2008 tentang rincian tugas, fungsi, dan tata kerja dinas-dinas di lingkup pemerintahan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru meliputi :

#### **4.2.3.1 Kepala Dinas**

Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

1. Melaksanakan kewenangan daerah dalam bidang perhubungan, komunikasi, dan informasi dan tugas pembantuan yang diberikan kepada pemerintah.
2. Memimpin dan mengkoordinasi seluruh kegiatan aparat dan staff dinas.
3. Menyusun rencana dan program bidang perhubungan komunikasi dan informasi.
4. Menyusun kebijakan pelaksanaan perhubungan, komunikasi, dan informasi.
5. Melaksanakan koordinasi, pengendalian dan pengawasan serta evaluasi pelaksanaan tugas bagian secretariat, bidang angkutan, pengawasan dan pengendalian lalu lintas, keselamatan teknik, sarana dan prasarana dan kominfo.
6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun rincian tugas yang dimaksud dalam pasal 193 terkait dengan menyelenggarakan fungsi :

- a Perumusan kebijakan teknis dibidang perhubungan , komunikasi dan informatika.

- b Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum.
- c Penyusunan rencana kerja, pemantauan, dan evaluasi.
- d Pembinaan dan pelaporan.
- e Penyelenggaraan urusan penatausahaan dinas.
- f Pelaksanaan tugas-tugas lain.

Dalam melaksanakan tugas dan pokok dan fungsi Kepala Dinas perhubungan, Komunikasi, dan informatika membawahi.

1. Sekretaris
2. Bidang Angkutan
3. Bidang KTSP
4. Bidang WASDAL LALIN
5. Bidang KOMINFO
6. UPTD Dinas
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

1. Bagian Sekretariat

Yang mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Mempimpin, menyelenggarakan kegiatan administrasi kepegawaian, umum, perlengkapan, keuangan dan penyusunan program dinas.
- b. Menyusun rencana kerja dan membuat laporan tahunan
- c. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan program kerja tahunan di lingkungan dinas.

- d. Mewakili kepala dinas apabila yang bersangkutan berhalangan atau tidak berada di tempat.
- e. Mengkoordinasikan, mengarahkan, membina, dan merumuskan pedoman, dan petunjuk administrasi keuangan, kepegawaian, tata persuratan, perlengkapan, umum dan rumah tangga di lingkungan dinas.
- f. Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan sub bagian-sub bagian
- g. Melaporkan pelaksanaan tugas sekretariat kepada atasan secara lisan maupun tertulis.
- h. Memfasilitas dan asistensi tugas sekretariat dengan cara konsultasi, kunjungan kerja, sosialisasi dan bimbingan teknis
- i. Mengevaluasi tugas sekretariat, berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

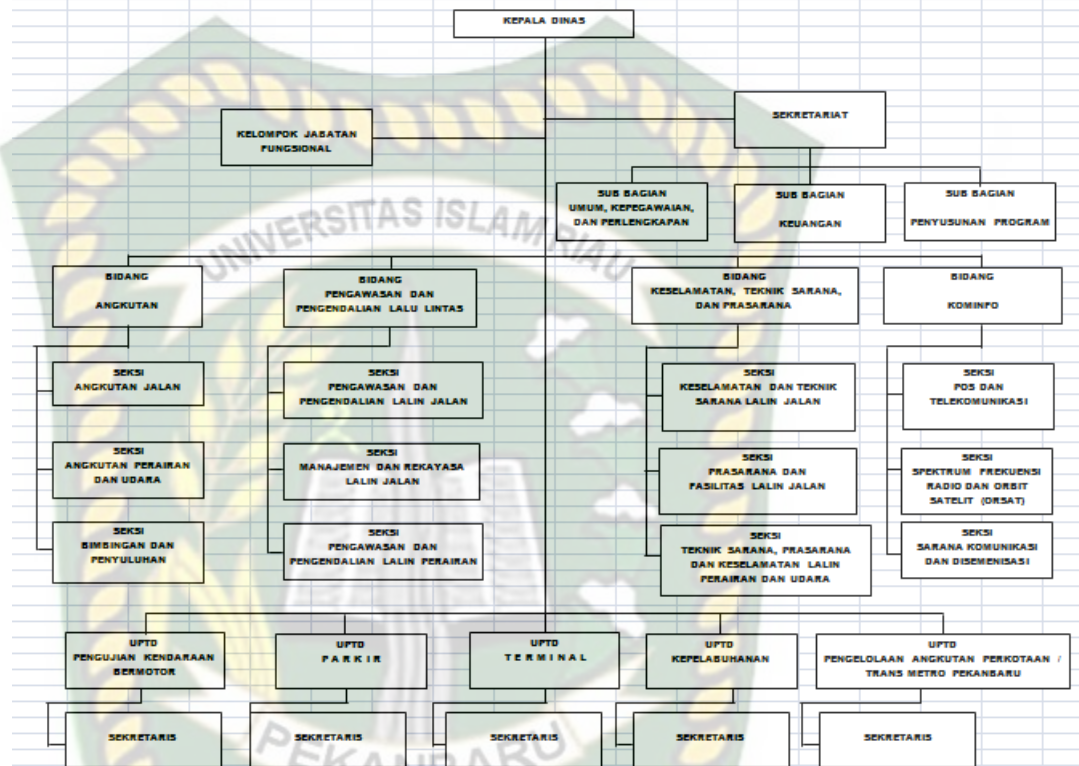
Sekretariat terdiri dari :

- a. Sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan.
- b. Sub bagian keuangan.
- c. Sub bagian penyusunan program



#### 4.2.4 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI  
DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PEKANBARU  
SESUAI PERDA KOTA PEKANBARU NO. 8 TAHUN 2008 DAN PERWAKO NO. 8 TAHUN 2009**



Sumber: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2020

### 4.3 Perseroan Terbatas Sarana Pembangunan Pekanbaru (PT. SPP)

#### 4.3.1 Sejarah singkat Perseroan Terbatas Sarana Pembangunan Pekanbaru (PT.SPP)

Perusahaan Daerah (PD) Pembangunan Kota Pekanbaru adalah perusahaan milik daerah yang bergerak dibidang Pelayanan jasa publik. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 1993 yang berdasarkan Peraturan Daerah No 10 Tahun 1998 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Pembangunan KotaMadya Pekanbaru, kemudian dengan

berkembangnya Zaman maka perda ini di perbaharui menjadi perda No. 07 Tahun 2013 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan Daerah Pembangunan Kotamadya Pekanbaru menjadi Perseroan Terbatas Sarana Pembangunan Kota Pekanbaru.

Berdasarkan perda Nomor 07 tahun 2013 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan Daerah Pembangunan kotamadya Pekanbaru berubah menjadi Perseroan Terbatas Sarana Pembangunan Kota Pekanbaru, yang menyebutkan bahwa pergantian badan hukum untuk menguatkan fungsi dan tujuannya untuk melakukan tugas perseroannya. Dengan perubahan bentuk badan hukum dan nama sebagaimana dimaksud dalam Perda No 7 tahun 2013 pasal (4) ayat 1 yaitu “dengan peraturan daerah ini, maka perusahaan daerah Kotamadya Pekanbaru yang didirikan dengan Peraturan Kotamadya Daerah tingkat II Pekanbaru No 10 Tahun 1998 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Pembangunan Kotamadya Pekanbaru diubah menjadi “Perseroan Terbatas Sarana Pembangunan Pekanbaru” (PT.SPP).

#### **4.3.2 Visi dan Misi Perseroan Terbatas Sarana Pembangunan Pekanbaru (PT.SPP)**

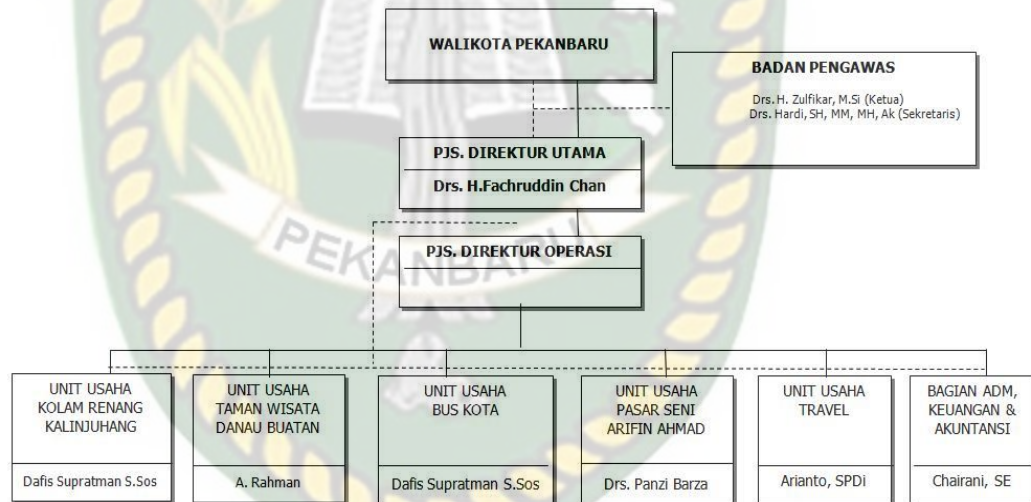
##### **4.3.2.1 Visi Perseroan Terbatas Sarana Pembangunan Kota Pekanbaru (PT.SPP)**

Adapun visi dari PT. SPP yaitu, menjadikan PT. SPP Kota Pekanbaru sebagai Perusahaan yang professional, mandiri dan berorientasi pada bisnis dan pelayanan yang bermutu.

#### 4.3.2.2 Misi Perseroan Terbatas Sarana Pembangunan Kota Pekanbaru.

- a. Mengelola usaha-usaha di bidang pelayanan masyarakat serta komersil lainnya guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), Khususnya Kota Pekanbaru.
- b. Mengembangkan usaha-usaha baru dibidang pelayanan masyarakat yang senantiasa berkembang mengikuti situasi dan kondisi Pasar.

#### 4.3.3 Struktur Organisasi Perseroan Terbatas Sarana Pembangunan Kota Pekanbaru (PT.SPP)





Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian dan Pembahasan ini bertujuan untuk mengetahui *Collaborative Governance* dalam Pengeolaan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru.

#### 5.1. Identitas Responden

Dalam melakukan penelitian terdapat identitas responden yang bertujuan untuk mengetahui identitas seorang key informan dan informan yang berguna dalam menjawab pertanyaan wawancara yang diajukan oleh peneliti yang nantinya informan dan key informan tersebut memeberikan informasi terhadap permasalahan yang diteliti dengan memberikan jawaban yang jelas, sesuai fakta yang ada dan tidak dibuat-buat serta akurat. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala UPT Pengelolaan Angkutan Umum (Transmetro Pekanbaru), Staff sarana PAP, Staff Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Staff manajemen PT. SPP (Sarana Pembangunan Pekanbaru), Supir Bus TRansmetro Pekanbaru, Dan masyarakat Pengguna Transmetro Pekanbaru.

Dalam penelitian *Collabortaive Governance* dalam pengelolaan Transportasi umum di Kota Pekanbaru, peneliti akan menjelaskan identitas informan yang terdiri dari, jenis kelamin, usia informan, pendidikan informan.

Untuk lebih jelas mengenai identitas responden dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel V.1 Identitas Informan Penelitian Penulis *Collaborative Governance* dalam Pengelolaan Transportasi Umum Di Kota Pekanbaru.**

No	Nama	Jabatan	Tugas
1	Bagus Saputra MM	Kepala UPT PAP (Pengelolaan Angkutan Umum Perkotaan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyiapkan rencana kerja.</li> <li>2. Pengendalian, pengawasan, pembinaan.</li> <li>3. Membagi tugas terhadap bawahan.</li> </ol>
2	Novrian	Staff Sarana PAP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengurusi mesin bus transmetro yang layak pakai ataupun tidak</li> <li>2. Mengurusi kebersihan transmetro Pekanbaru</li> </ol>
3	Elwi	Staff Sarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perawatan Halte</li> <li>2. Mengurusi kebersihan halte</li> </ol>
4	H Azmi ST MT	Staff Manajemen PT.SPP	Memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan
5	Jhon Effendy	Supir Bus transmetro Pekanbaru	Mengantar dan menjemput Penumpang Busway Ketempat yang dituju
6.	Iyusnia	Pengguna TMP	bus transmetro merupakan bus yang nyaman saya tumpangi dibandingkan angkutan umum lain yang ada di

			Pekanbaru
7.	Elsy Feronika	Pengguna TMP	Pengalaman saya pernah diturunkan tidak tepat di tujuan, karena pramugara suaranya kurang jelas dan kecil
8.	Roni Sanjaya	Pengguna TMP	Saya pernah kehujan saat menunggu bus TMP di halte karna masih banyak atap halte yang bocor, sehingga saya merasa kurang nyaman
9.	Naomi Florentina	Pengguna TMP	Saat menunggu jadwal kedatangan bus itu sangat lama, bisa sampai 1 jam
10.	Erika Lumban Gaol	Pengguna TMP	Saat saya menunggu di halte, lampu penerangannya sangat minim

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa peneliti menggunakan sepuluh orang sebagai informan, dimana satu orang yang menjadi key informan dalam penelitian yakni Kepala UPT PAP, dan Sembilan orang untuk informan terdiri dari staff sarana PAP, Staff Manajemen, Supir bus Transmetro Pekanbaru, dan masyarakat pengguna Transmetro Pekanbaru.

### 5.1.1 Usia

Usia responden merupakan usia dari awal responden lahir hingga dilakukannya penelitian ini. Usia responden digunakan untuk mengetahui

kematangan/kewedasaan responden dalam memberikan penjelelasan dan jawaban yang diajukan oleh peneliti sesuai dengan permasalahan yang ada.

Kematangan seseorang responden dalam mengambil keputusan mengenai hal yang harus dijawab dengan benar atau tidak dapat dilihat dari tingkat umur seseorang tersebut, tingkatan umur dapat berhubungan dengan kedewasaan responden. Untuk itu peneliti akan menggambarkan kriteria usia responden dalam bentuk tabel di bawah ini.

**Tabel V.2 Identitas key informan dan Informan dalam penelitian *Collaborative Governance* dalam Pengelolaan Transportasi umum dikota Pekanbaru berdasarkan kriteria umur**

No	Tingkat Umur	Jumlah	Presentase (%)
1	15-25	4	40%
2	25-35	1	10%
3	35-45	2	20%
4.	45-55	2	20%
5	55-65	1	10%
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan Peneliti 2020

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa key informan dan informan yaitu merupakan Kepala UPT PAP, dan informannya yakni staff sarana PAP, Staff Manajemen PT.SPP, Supir Transmetro Pekanbaru, dan masyarakat Pengguna TMP terdiri dari 4 orang dengan rentang umur 15-25 tahun dengan presentase 40%, kemudian rentang umur 25-35 tahun sebanyak 1 orang dengan presentase 10%, rentang umur dari 35-45 tahun sebanyak 2 orang dengan presentase 20%, kemudian rentng umur 45-55 tahun sebanyak 2 orang dengan presentase 20% dan rentang umur 55-65 tahun sebanyak 1 orang dengan presentse 10%.



### 5.1.2 Jenis Kelamin

jenis kelamin responden dalam penelitian ini, tidak dijadikan sebagai acuan untuk menentukan apakah responden tersebut sudah dewasa dalam bertindak untuk menjawab pertanyaan peneliti dalam melakukan wawancara, berikut lebih rinci nya peneliti memaparkan jenis kelamin responden pada tabel dibawah ini.

**Tabel V.3 Identitas Key Informan dan Informan dalam Penelitian *Collaborative Governance* dalam Pengelolaan Transportasi di Kota Pekanbaru Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pria	5	50%
2	Wanita	5	50%
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

Pada tabel diatas diketahui bahwa responden key informan dan informan terdiri dari Kepala UPT PAP, Staff Sarana PAP, staff Manajemen PT.SPP, Supir Transmetro Pekanbaru, Masyarakat Pengguna Transmetro Pekanbaru dimana dalam menurut jenis kelamin Pria terdapat 5 orang Responden dengan Presentase 50%, dan jenis kelamin wanita sebanyak 5 orang pula dengan presentasi 50%.

### 5.1.3 Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan informan dapat mempengaruhi jawaban yang diajukan peneliti dalam menjawab permasalahan. Semakin tinggi pendidikan seseorang semakin tinggi pengetahuan seorang informan tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakuakn oleh penulis di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Dr. sutomo No 88. Dapat dilihat dari segi tingkat pendidikan dalam penelitian *Collaborative Governance* dalam Pengelolaan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru.

**Tabel V.4 Identitas Key Informan dan Informan dalam penelitian *Collaborative Governance* dalam Pengelolaan Transportasi Umum Kota Pekanbaru Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	Sekolah Dasar (SD)	-	-
2	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	-	-
3	Sekolah Menengah Atas (SMA)	5	50%
4	Diploma III (D3)	2	20%
5	Strata 1 (S1)	1	10%
6	Magister (S2)	2	20%
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui key informan dan informan terdiri dari Kepala UPT PAP, Staff Sarana PAP, Staff Manajemen PT. SPP, Supir Bus Transmetro. orang berpendidikan S2 dengan presentasi 20%, kemudian sebanyak 1 orang menyandang pendidikan S1 dengan presentasi 10%, kemudian informan berpendidikan D3 sebanyak 2 orang dengan presentasi nilai 20%, dan informan berpendidikan SMA sebanyak 5 orang dengan presentasi 50%.

## 5.2 *Collaborative Governance* dalam Pengelolaan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru.

Dinas perhubungan Kota Pekanbaru merupakan instansi pemerintah yang beralamat di jalan Dr. Sutomo no. 88 yang mempunyai tugas untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan yang berkaitan dengan perhubungan, baik darat, laut, maupun udara, yang dilaksanakan atas asas otonomi dan tugas pembantuan. Dalam pengelolaan perhubungan khususnya jalur darat yaitu yang berkaitan dengan transportasi umum. Transportasi umum di Kota Pekanbaru saat ini kian menjamur, mulai dari taxi konvensional, Angkot, Taxi online, bahkan Gojek juga telah merambah Kota Pekanbaru. tetapi dengan banyaknya transportasi umum tersebut, Kota Pekanbaru masih sering mengalami kemacetan dikarenakan masih banyaknya masyarakat di Kota Pekanbaru yang menggunakan kendaraan pribadi daripada angkutan umum, sehingga hal tersebut berdampak pada banyaknya jumlah kendaraan yang beredar di jalan raya yang tidak sebanding dengan luasnya ruas jalan raya sehingga mengakibatkan kemacetan. Untuk itu Pemerintah Kota Pekanbaru melakukan Kolaborasi dengan Pihak ketiga yakni PT. SPP(Sarana Pembangunan Pekanbaru) dalam melakukan pengelolaan Transmetro Pekanbaru, karena transmetro Pekanbaru tidak bisa dikelola dengan sendirinya, ini bertujuan agar Transmetro Pekanbaru dapat meningkatkan kinerjanya, pelayanannya, serta menciptakan inovasi-inovasi baru agar masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan Umum.

*Collaborative Governance* adalah kerjasama yang dilakukan oleh pemerintah dengan pihak ketiga, ataupun dengan pihak lembaga pemerintah yang lainnya yang

mempunyai permasalahan yang sama dengan bertujuan untuk mencapai tujuan bersama.

Untuk mengetahui bagaimana *Collaborative Governance* dalam pengelolaan transportasi umum di kota Pekanbaru, penulis menggunakan empat indikator yang digunakan dalam penelitian ini yakni :

1. Kondisi awal
2. Desain Institusional
3. Kepemimpinan fasilitatif
4. Proses kolaboratif.

#### **5.2.1 Kondisi awal**

Kondisi awal merupakan salah satu indikator utama pada *collaborative governance* yang dikemukakan oleh Anshell dan Gash yang dapat mengukur apakah *Collaborative Governance* yang dilakukan oleh kedua belah pihak berjalan sesuai dengan yang diinginkan, kondisi awal adalah kondisi dimana pelaku kepentingan yang dilakukan oleh dua lembaga baik secara langsung maupun tidak langsung yang terkait dengan fenomena seperti mempunyai visi dan misi serta kepentingan bersama yang akan dicapai, kemudian kondisi awal juga ditandai dengan adanya sejarah kerjasama di masa lampau, sejarah kerjasam ini pula yang dapat membuktikan dan menilai apakah kerjasama pada saat ini dapat berjalan dengan baik, selain sejarah kerjasama di masa lampau, sub indikator pada kondisi awal juga ditandai dengan adanya kondisi Transportasi Publik di Kota Pekanbaru sebelum adanya Transmetro Pekanbaru, gambaran ini pula yang nantinya dapat mengukur apakah *Collaborative*

*Governance* dapat berjalan dengan baik. dan menghormati kerjasama yang dilakukan oleh kedua belah pihak.

### 5.2.1.1 Sejarah Kerjasama Masa Lalu

Sejarah kerjasama pada masa lampau yang dilakukan oleh stakeholders sudah terjadi sebelum transmetro Kota Pekanbaru di resmikan. hal inilah yang menjadikan cikal bakal *collaborative governance* kembali di lakukan, sebab kerjasama yang dilakukan pada masa lampau menghasilkan hasil yang baik. Dengan itu para stakeholders mempunyai komitmen bersama yang untuk melanjutkan kerjasama dibidang pengelolaan transportasi umum di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan bapak Bagus Saputra MM, selaku Kepala UPTD PAP (Pengelolaan Angkutan Perkotaan) pada hari selasa tanggal 10 November 2020 pukul 14:00 Wib. Mengenai awal sejarah kerjasama yang dilakukan oleh dinas perhubungan dengan pihak ketiga, yang hasil wawancaranya adalah sebagai berikut :

*“untuk sejarah kerjasama antara dinas perhubungan kota pekanbaru dengan PT.SPP itu sudah terjalin sejak lama juga, sebelumnya PT.SPP juga sudah pernah mengelola Transmetro Pekanbaru, tetapi pada waktu itu statusnya masih bus sewa. Dulu kan bus sewa, jadi subsidiya besar. Kalau sekarang kan bus bantuan hibah dari Kemenhub. Jadi beban kita tak akan terlalu berat jika dikelola PD Sarana Pembangunan Daerah (PT.SPP)”*. (10 November 2020 di Dinas Prhubungan Kota Pekanbaru)

Staff Sarana PAP Bapak Novrian juga memberikan pendapatnya terkait dengan sejarah masa lalu

*“sejarah kerjasama masalalu ini muncul karena ada kesepakatan yang dilakukan oleh stakeholders, waktu sebelum dilakukan kerjasama Transmetro Pekanbaru itu Cuma pakai bus biasa, dan gak ada di desain-desain gitu, jadi kurang menarik*

*minat masyarakat lah untuk naik bus kan” (10 November 2020 di Dinas Prhubungan Kota Pekanbaru)*

Selanjutnya staff sarana Bapak Elwi memberikan pendapatnya terkait dengan kerjasama masa lalu yang dilakuakn oleh pihak kepentingan.

*“sejarah kerjasama masalalu itu pasti dilakukan dengan keadaan yang baik sih ya, coba aja dari dulu kerjasama itu banyak permasalahannya pasti gak akan ada yang mau kerjasama lagi toh. Dan sebaliknya pula kalo kepercayaan di awal itu udah terjalin kan otomatis mitra-mitra itu udah percaya sama lembaga ini untuk kerjasama lagi untuk menjawab persoalan-persoalan yang terkait sama pengelolaan bus Transportasi yang ada di Pekanbaru khususnya Bus Transmetro Kota Pekanbaru” (10 November 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)*

Bapak H Azmi ST. MT selaku Direktur PT SPP juga memberikan pendapatnya terkait kerjasama masalalu yang dilakukan oleh stakeholders.

*“menurut saya sejarah kerjasama masa lalu yang sudah dilakukan pada masa lampau itu diawali dengan komitmen bersama dan pasti tentunya tujuan dalam bkerjasama ini pasti untuk memecahkan permasalahan-masalahan yang sedang terjadi, dan pastinya dalam berkolaborasi setiap pihak kepentingan mempunyai visi dan misi bersama yang nanti dapat menjadikan kolaborasi itu berjalan dengan lancar” (10 November 2020 di Kantor PT.SPP)*

Dari pendapat-pendapat diatas terkait dengan sub indikator sejarah kerjasama pada masa lalu yang dilakukan antara pihak Dinas Perhubungan dengan PT.SPP sudah berjalan sejak lama. Oleh sebabnya nya *Collaborative governance* ini muncul karena adanya kepercayaan anatra kedua belah pihak yang memungkinkan untuk melakukan *collaborative governance*.

### 5.2.1.2 Ketidak Seimbangan Sumber Daya

Selain unsur adanya sejarah kerjasama di indikator awal kondisi dalam *collaborative governance*, *collaborative governance* ini muncul karena diakibatkan tidak seimbangnnya sumber daya yang tersedia.

Ketidakseimbangan sumber daya dapat diartikan sebagai kondisi Dimana tidak seimbangnnya sumber daya manusia dengan pengetahuan yang terbatas, hal ini akan menimbulkan tata kelola pemerintahan atau *collaborative governance* yang di jalankan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan bapak bagus terkait dengan ketidakseimbangan sumber daya itu dapat Dalam hal ini bapak bagus memberikan argument nya dibawah.

*“untuk saat ini transmetro pekanbaru sudah melengkapi dengan pramudi sebagai pendukung sumber daya manusia pada transmetro pekanbaru, tetapi dengan banyaknya penumpang TMP setiap hari itu, pramudi masih belum mampu menanganinya secara efisien sehingga memperlambat proses pelayanan transmetro pekanbaru dan akhirnya banyak keluhan masyarakat yang masuk”*. (10 November 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Bapak novrian selaku staff sarana PAP juga memberikan pendapatnya terkait Sumber Daya yang di miliki oleh Transmetro Kota Pekanbaru .

*“kalau bicara tentang sumber daya sih pastinya sudah ada yaa, dan juga sudah ada sistemnya apalagi sumber daya manusia dan ini berbicara tentang transportasi, untuk sumber daya manusia yang dimiliki bus transmetro Pekanbaru menurut saya sih udah oke, kalo missal ada rapat gitu pertemuan kedua belah pihak saya lihat sudah menunjukkan kalau SDM kita sudah baik karna mereka sangat antusias sih”* (10 November 2020 di Dinas Prhubungan Kota Pekanbaru)

Selanjutnya staff sarana atas nama bapak Elwi memberikan argumennya mengenai Sumber Daya Manusia .

*“kalau menurut saya ya, Sumber daya manusia dalam kolaborasi yang dilakukan itu ada sebenarnya, cuman kadang-kadang ada SDM kita yang masih kurang open minded terhadap pekerjaannya, dan saya lihat ada juga staff kita yang kurang mencintai pekerjaannya.”* (10 November 2020 di Dinas Prhubungan Kota Pekanbaru)

Direktur PT.SPP bapak Azmi juga memberikan pendapat yang berkaitan apakah

Sumber Daya Manusia yang ada pada Transmetro Pekanbaru dalam keadaan baik.

*“Sumber Daya Manusia, kalo berbicara tentang SDM pastinya sudah ada sistemnya, kalau Transportasi SDM pendukungnya seperti supir, pramudi, staff dan bahkan saya sendiri, dalam kolaborasi ini kita membekali mereka dengan pengetahuan tentunya, kia juga memberikan pengawasan terhadap kinerja mereka supaya apa yang mereka kerjakan itu maksimal dan efisien”*(10 november 2020 di Kantor PT.SPP Pekanbaru)

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa ketidakseimbangan sumber daya dalam penelitiain ini menjadi suatu kendala dalam *collaborative governance* yang dilakukan antara kedua belah pihak, karena sumber daya merupakan salah satu faktor yang penting dalam berlangsungnya *collaborative governance* kedua belah pihak.

### **5.2.1.3 Kondisi Transportasi Kota Pekanbaru Sebelum Adanya Transmetro Pekanbaru.**

Kondisi transportasi umum di Kota Pekanbaru sebelum ada Transmetro Pekanbaru yaitu ada nya Bus Dalam Antar Kota (BDAK), Bus Luar Antar Kota/Provinsi (BLAK) yang terminalnya terletak di jl. Air Hitam, Labuh Baru, Kec Tampan, Kota Pekanbaru, kemudian ada juga transportasi publik berupa ojek konvensional, dan taxi. Tetapi seiring berkembangnya dan pertumbuhan Kota Pekanbaru kian pesat sehingga banyak masyarakat Kota Pekanbaru yang mengendarai Kendaraan pribadinya karena kurangnya Transportasi Publik yang amna nyaman dan murah di Kota Pekanbaru, akibat dari banyaknya jumlah kendaraan yang



beredar, jalan lintas Kota Pekanbaru kian menjadi dan sering mengalami kemacetan terutama pada pagi dan sore hari, untuk itulah Pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan kebijakan untuk mengoperasikan Bus Transmetro Pekanbaru sebagai jawaban dari kemacetan Kota Pekanbaru dan tentunya untuk melayani masyarakat. Untuk itu dalam pengelolaannya diperlukan *Collaborative* yang dilakukan dengan pihak ketiga supaya bus Transmetro Pekanbaru berjalan sesuai yang di inginkan, untuk menilai apakah *collaborative governance* berjalan dengan baik atau tidak peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang sekiranya dapat memberikan informasi yang akurat terakait pngelolaan transmetro Pekanbaru yang dilakukan oleh stakeholders.

Untuk itu peneliti memberi pertanyaan kepada Bapak Bagus Saputra MM selaku Kepala UPT PAP. yakni bagaimana menurut pendapat bapak kondisi awal transportasi umum Kota Pekanbaru sebelum adanya Transmetro Pekanbaru ?

*“menurut saya kondisi Transportasi Publik sebelum ada Transmetro Pekanbaru itu keadaannya belum baik sih ya, itu saya lihat oplet-oplek itu tidakk tertata rapi, terus jalanan juga macet, karna kan transportasi nya itu minim yaa, jadi kao dibandingkan dengan yang sekarang itu ya udah lumayan baik aja lah.”* (10 November 2020 di Dinas Prhubungan Kota Pekanbaru)

Selanjutnya Bapak Novrian selaku staff Prasarana juga memberikan Pendapat terkait kondisi awal transportasi umum di Kota Pekanbaru.

*“pengalaman saya tuh pernah naik oplet dari sudirman ke mall ska, disitu saya rasa kurang nyaman karna kondisi fisik oplet nya itu agak memprihatinkan sih, dalam oplet itu kita yng naik berdesakan, tunggu penuh dulu penumpang nya baru opletnya jalan, beda dengan transportasi yang sekarang yang kita sebut TMP , dan sekarang saya kalo berpegiang kadang suka naik transportasi publik,*

*tapi naik TMP, karna nyaman suasananya, adem, dan tentunya murah juga bagi semua kalangan.” (10 November 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)*

Informan selanjutnya yaitu bapak Elwi selaku staff Prasarana memberikan pendapatnya terhadap kondisi awal transportasi umum Kota Pekanbaru.

*“kondisi awal transportasi pada zaman dahulu itu sih ya menurut saya kurang maksimal ya, karna menurut saya transportasi zaman dahulu kurang menarik, jadi bannyak masyarakat yang gak mau naik ojek maupun oplet karna ya itu tadi kurang menarik.” (10 November 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)*

Dan pendapat terakhir mengenai kondisi awal Transportasi Umum Di Kota Pekanbaru sebelum ada Transmetro ini di ungkapkan oleh Bapak Azmi, selaku Direktur PT.SPP.

*“keadaan transportasi publik zaman dahulu itu faktor muat nya lebih sedikit, jadi lebih kurang nyaman ya, dibandingkan dengan yang sekarang bus Transmetro Pekanbaru dapat menampung banyak orang sekaligus, dan nyaman.” (10 november 2020 di Kantor PT.SPP)*

Jadi dapat disimpulkan Kondisi Awal Transportasi Publik Kota Pekanbaru sebelum adanya TMP itu kurang menarik dan kurang baik sehingga masih banyak masyarakat yang kurang meminati transportasi publik zaman dahulu, dan tentunya bus Transmetro Pekanbaru saat ini dapat menjawab persoalan kemacetan yang terjadi di Kota Pekanbaru.

#### **5.2.1.4. Insentif**

Insentif juga dapat mempengaruhi munculnya keberhasilan *collaborative governance* yang dilakukan oleh stakeholders karena insentif itu dapat diartikan sebagai profit atau masukan dari bus Transmetro Pekanbaru yang nantinya akan menjadi perhitungan antara kedua belah pihak yang berkolaborasi.

Untuk itu peneliti mengajukan pertanyaan mengenai bagaimana pembagian insentif yang di telah disepakati oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dengan PT.SPP? kepada Bapak Bagus Saputra MM selaku Kepala UPTD PAP. beliau memberikan pendapat bahwa:

*“Untuk insentif nya itu diserahkan kepada pemerintah daerah, karena bus Transmetro ini diadakan hanya untuk menciptakan angkutan publik yang aman, nyaman, terjangkau dan khusus untuk pelayanan masyarakat saja, dan yang paling utamanya tidak mengedepankan profit, hanya pelayanan saja.”* (10 November 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Selanjutnya Bapak Novrian dan Bapak elwi selaku staff prasarana juga memeberikan pendapat terhadap insentif

*“ya namanya kerjasama pasti ada pembagian keuntungannya lah.itu udah ada yang ngurus”* (10 November 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Bapak Azmi selaku Direktur PT.SPP juga memberikan jawaban atas insentif terkait.

*“kalau insentifnya ya sudah ada juga, tapi kita juga kerjasama gak ngejar profitnya aja tapi juga pelayanan ke masyarakat nya juga harus prima.”*(10 november 2020 di Kantor PT.SPP)

Kesimpulan yang dapat diambil dari insentif ini yaitu benar bahwasannya insentif dapat menghargai jalannya *collaborative governance*

Untuk memperjelas dan membuktikan tanggapan responden diatas penulis juga melakukan wawancara terhadap masyarakat pengguna transmetro Pekanbaru ibu Erika, mengenai pelayanan yang dberikan oleh pramudi sebagai faktor yang menghargai insentif diatas, beliau mengatakan:

“menurut saya sumberdaya manusia nya terkhususnya pramudi masih kurang respon terhadap pengguna TMP, seperti saat saya naik transmetro dari halte UIR menuju ke Mall SKA, itu pramudi nya suaranya sangat kecil dan tidak terdengar karena penumpang di dalam juga banyak, jadi saya malah turun di tempat bukan tujuan saya” (10 November 2020 di Halte Bus TMP Depan UIR)

Dari indikator Kondisi Awal yang mempunyai empat sub indikator, bahwa keempat indikator tersebut dapat mensupport dan dapat juga melemahkan *collaborative governance* itu sendiri dengan ditandai adanya sejarah awal kerjasama, ketidakseimbangan sumber daya, Kondisi awal transportasi umum di Kota Pekanbaru sebelum adanya Bus Transmetro Pekanbaru, dan pengaruh insentif.

Tetapi, adakalanya muncul masalah lain pada kepentingan itu sendiri sehingga mempengaruhi dan memperuruk suasana *collaborative governance* yang sedang dibangun seperti tidak ada *stakeholders* yang menggantikan pemangku kepentingan secara bergantian, kemudian adanya sebagian *stakeholders* yang sama sekali tidak mempunyai keterampilan maupun pengetahuan dalam membangun komunikasi yang searah, dan ada beberapa *stakeholders* yang masih tidak mau meluangkan waktu untuk masuk dalam proses *collaborative*. Apabila terjadi ketidakseimbangan antara sumber daya dan pengetahuan yang terjadi terhadap *stakeholders*, diperlukannya strategi untuk meningkatkan *stakeholders* lain dalam meningkatkan dan memberdayakan yang lemah agar proses kolaborasi dapat berjalan dengan baik.

Sejarah kerjasama diawal sudah berjalan dengan baik, hal ini pula didasari dengan tingkat kepercayaan yang tinggi, sehingga dapat membentuk komunikasi yang jujur dan dampak akhirnya dapat berdampak langsung dengan proses kolaborasi. Sejarah

kerjasama di awal merupakan suatu indikator yang dapat mempengaruhi proses kolaborasi.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lihat dilapangan, memang benar adanya bahwa pelayanan yang diberikan oleh pramudi masih belum maksimal , ini ditunjukkan saat pramudi masih belum bisa menangani masyarakat pengguna TMP dengan jumlah yang banyak. terlebih kepada pramudi transetro pekanbaru. sebab sudah banyak keluhan masyarakat sebagai pengguna TMP yang mengatakan bahwa dalam melayani masyarakat masih ada pramudi yang terkesan acuh tak acuh kepada pengguna TMP, suara yang kecil sehingga banyak sebagian pengguna TMP yang kelewatan untuk turun pada halte yang bukan semestinya.

### 5.2.2 Desain Institusional

Desain institusional adalah tata cara dan peraturan dasar didalam kolaborasi untuk prosedur yang transparan. Desain institusional juga mengacu pada aturan dasar yang mengatur *collaborative governance* yang jelas dan konsisten mengaktualisasikan para pemangku kepentingan bahwa prosesnya adil dan terbuka (Murdock, dalam Ansell and Gash, 2007). Selain itu, De Save dalam Sudarmo (2011:115) berpendapat bahwa salah satu indikator keberhasilan dari *collaborative governance* adalah adanya kepastian *governance* atau kejelasan dalam tata kelola yang meliputi kejelasan siapa saja anggota dalam *collaborative governance*, aturan-aturan yang mendasari jalannya program dan menentukan bagaimana kolaborasi akan berjalan.

Secara undang-undang yang mendasari *collaborative governance* dalam pengelolaan transportasi umum di Pekanbaru ini diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah pasal 363 ayat 1 dan 2 yang menyebutkan bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah yang bekerjasama yang dilandaskan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas dan saling menguntungkan kedua belah pihak. Kerjasama yang dimaksudkan dalam pasal 1 dapat dilakukan daerah dengan.

1. Daerah lain
2. Pihak ketiga dan
3. Lembaga atau pemerintah daerah diluar negeri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Indikator desain institusional dalam *collaborative governance* dalam pengelolaan transportasi umum di Kota Pekanbaru dalam pengelolaan pengoperasiannya dilakukan dengan pihak ketiga yaitu PT.SPP dan dibuktikan dengan Surat Keputusan (SK) Walikota Pekanbaru Nomor 178 tahun 2019 tentang penugasan kepada perseroan terbatas sarana pembangunan pekanbaru (PT.SPP) sebagai Pengelola Transmetro Pekanbaru tahun 2019.

Untuk mengetahui bagaimana desain institusional dalam *collaborative governance* dalam pengelolaan transportasi umum di Kota Pekanbaru dapat dilihat dalam bentuk wawancara sebagai berikut:

### 5.2.2.1 Aturan Dasar

Aturan dasar merupakan salah satu sub indikator yang dapat mempengaruhi jalannya *Collaborative Governance*, untuk menjalin sebuah kolaborasi di perlukannya tata kelola pemerintahan yang Transparan, hal ini akan menjadikan *collaborative governance* saling terbuka terhadap satu sama lain *stakeholders* sehingga nantinya akan menciptakan suatu kepercayaan satu sama lain.

Untuk melihat apakah aturan dasar tentang *collaborative governance* terhadap pengelolaan transportasi Pekanbaru, peneliti melakukan wawancara dengan dengan Bapak Bagus Saputra MM dengan pertanyaan apakah kolaborasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan PT.SPP sudah ada MOU nya?

*“Ya melalui surat keputusan walikota Pekanbaru Nomor 171 tahun 2019 PT.TPM yang merupakan anak perusahaan dari PT.SPP ditunjuk langsung oleh pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengelolaan pengoperasian Bus Transmetro Pekanbaru.”* (12 november 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Bapak Novrian selaku staff sarana juga memberikan pendapatnya tentang aturan dasar yang jelas pada transmetro Pekanbaru

*“untuk aturan maupun dasar-dasar pasti sudah ada yaa, cuman kan lagi balik ke SDM nya aturan sudah dibuat dengan jelas tapi masih ada juga yang gak paham, dan saya lihat pihak ketiga juga sudah memahaminya dengan baik”* (12 november 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Bidang staff sarana bapak Elwii memberikan tanggapannya terhadap aturan dasar yang ada pada transmetro Pekanbaru.

*“kalo berbicara tentang aturan dasar sih ya ada lah, seperti aturan tiket nya, kemudian pengawasannya yang kita lakukan itu sesuai dengan aturan-aturan dasar,*

*dan pastinya itu semua kita laksanakan dengan Transparan” (12 november 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)*

Sebagai Direktur PT.SPP Bapak Azmi juga memberikan tanggapannya terhadap aturan dasar yang ada pada pengelolaan Transmetro Kota Pekanbaru.

*“aturan dasar itu kan pondasi utama untuk memulai suatu rencana ya, untuk aturan dasarnya ada, yaitu ada MOU nya yang kita buat, dan itu dibuat Transparan. (12 november 2020 di Kantor PT.SPP Pekanbaru)*

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan yaitu, ditemukan nya bahwa adanya kesalahan fatal dalam kolaborasi dalam pengelolaan transportasi umum di Kota Pekanbaru dalam surat keputusan nomor 171 tahun 2019 tentang penunjukan langsung terhadap pengelolaan transmetro Pekanbaru kepada pihak ketiga ini dicabut oleh Pemerintah Kota Pekanbaru melalui surat keputusan walikota nomor 595 tahun 2019 pada tanggal 21 Oktober 2019 yang pada awalnya pemerintah Kota Pekanbaru menunjuk pengelolaannya kepada PT.TPM tetapi pada kenyataannya PT.TPM merupakan perusahaan yang baru dibentuk dan bahkan belum memiliki pengalaman yang cukup dalam mengelola bidang yang besar dan dinilai menurut Peraturan Pemerintah Nomor 54 tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan PT.TPM bukanlah termasuk BUMD. Seperti yang dilihat seharusnya sesuai dengan Permendagri No. 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan barang milik daerah pasal 85 tentang pemilihan dan penetapan mitra pemanfaatan barang milik daerah harus melalui proses lelang. Tetapi pada kenyataannya pemerintah Kota Pekanbaru memilih melakukan Penunjukan Langsung. Hal ini nantinya akan dapat menghambat proses berjalannya kolaborasi antara kedua belah



pihak, karena MOU tersebut merupakan pondasi yang menjadi awalan berjalannya sebuah kolaborasi, dan harus ada penandatanganan MOU yang baru. Dan penulis temukan masih ada *stakeholders* yang kurang percaya. Akhirnya akan menimbulkan sebuah permasalahan baru dimana kurangnya waktu untuk membahas antar *stakeholders*, dan hal inilah yang akan melemahkan proses *collaborative governance* dalam pengelolaan transportasi umum di Kota Pekanbaru.

### 5.2.3 Kepemimpinan Fasilitatif

Kepemimpinan fasilitatif merupakan indikator yang dapat mempengaruhi proses terjadinya *collaborative governance*, kepemimpinan fasilitatif ini dapat menyatukan pihak-pihak yang berkolaboratif/masing-masing *stakeholders* berkontribusi dan terlibat secara langsung dalam penetapan aturan yang jelas serta program-program rencana kerja yang dilakukan antar *stakeholders*.

Anshell dan Gash (2007:554) menyatakan bahwa "*leadership is crucial for setting and maintaining clear ground rules, building trust, facilitating dialogue, and exploring mutual gains*" selanjutnya Lasker dan Wiese (2001) dalam Anshell dan Gash juga memberikan pernyataan pemimpin kolaboratif yang baik dalam membawahi bawahannya harus mempunyai

1. Mempromosikan partisipasi yang luas dan aktif
2. Memastikan pengaruh dan control yang luas
3. Memfasilitasi yang produktif dinamika kelompok

4. Dan memperluas cakupan proses.

### 5.2.3.1 Melibatkan Peran Stakeholders

Dalam kepemimpinan Fasilitatif ada unsur-unsur yang penting didalamnya yaitu keterlibatan langsung *stakeholders* dalam melakukan kolaborasi. Kepemimpinan fasilitatif ini merupakan faktor yang penting dan nantinya akan membentuk suatu stigma satu sama lain untuk membentuk aturan-aturan dasar yang jelas, kepercayaan yang terbangun satu sama lain, dan memperoleh keuntungan bersama.

Untuk mengetahui apakah *collaborative governance* dalam pengelolaan transportasi umum di Kota Pekanbaru sudah melibatkan peran masing-masing *stakeholders* peneliti melakukan wawancara dengan kepala UPTD PAP Bapak Bagus Saputra MM apakah *collaborative governance* ini sudah melibatkan *stakeholders*

*“iya tentu saja masing-masing pihak saling berkontribusi, setiap hari pihak dinas perhubungan dan pegawai PT.SPP bertemu dilapangan dimana pegawai pengawas dari dinas perhubungan kota pekanbaru mengawasi pramudi dan supir transmetro pekanbaru.”* (12 november 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Bapak Novrian selaku staff sarana juga memberikan pendapatnya terhadap peran masing-masing *stakeholders*.

*“masing-masing kita sudah saling terlibat , seperti kalau ada rapat ataupun pertemuan, antar stakeholder itu saling buka suarnya dan langsung berpartisipasi, ikut andil dalam bagian itu”* (12 november 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Bapak Elwi sebagai staff sarana juga memberikan tanggapannya terhadap keerlibatan *stakeholders*

“kalau dalam forum itu kita udah liat bagaimana pihak kepentingan saling terbuka dan menjawab juga apa yang kita tanyakan, baik itu di lapangan maupun pertemuan dalam wadah media, seperti di whatsapp.” (12 november 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Direktur PT.SPP Bapak Azmi memberikan tanggapannya mengenai keterlibatan stakeholders dalam *collaborative governance* dalam pengelolaan transportasi umum di Kota Pekanbaru.

“Dalam keterlibatan stakeholders, antar kepentingan sudah menunjukan itu semua, mereka saling berpartisipasi dan ikut aktif, tetapi kadang ada juga masalah-masalah kecil yang sering terjadi, itu kayak berbeda pendapat gitu, dan terkadang karena debatnya kelamaan bisa sampai gak ada jalan keluar dari rapat tersebut, apalagi kan sekarang ini lagi musim pandemic covid-19 dan menghruskan rapatnya gak boleh secara langsung, jadi disitu terjadilah *miss communication* karna tidak langsung tadi.” (12 november 2020 di Kantor PT.SPP Kota Pekanbaru )

Dapat diartikan *collaborative governance* dalam pengelolaan Transportasi umum di Kota Pekanbaru sudah melibatkan stakeholders, ini merupakan salah satu unsur yang dapat membangun suatu *collaborative* itu berjalan sesuai dengan yang diinginkan dan tentunya. Tetapi terkadang ada saja masalah yang timbul di luar dugaan, peran stakeholders masing-masing sudah terlibat, tetapi ada terjadi *miss communication* antar pihak sehingga mempengaruhi proses jalannya sebuah kolaborasi, dalam hal ini juga kurangnya pemberdayaan yang dilakukan antar pihak yang berkolaborasi.

### 5.2.3.2 Komitmen

Selain melibatkan peran *stakeholders*, untuk melihat apakah *collaborative governance* yang dilakukan berjalan dengan baik, unsur komitmen juga sangat mempengaruhi proses kolaborasi tersebut. Dimana apabila pihak kepentingan saling

berkomitmen satu sama lain, maka nantinya akan menimbulkan rasa kepercayaan yang tinggi kemudian dari situlah terciptanya *collaborative governance* yang baik.

Untuk melihat tanggapan responden, terkait dengan apakah pihak stakeholders saling berkomitmen. peneliti melakukan wawancara dengan Bapak kepala UPTD PAP yaitu Bapak Bagus Saputra MM.

*“ya kita sangat berkomitmen, untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, supaya masyarakat pengguna transmetro Pekanbaru nyaman dan aman naik bus TMP, dan komitmen kita ini kita bisa berupayan untuk mencegah terjadinya kebocoran sehingga nantinya kita bisa memperkecil subsidi, nantinya kita juga bakal melakukan kerjasama dengan pihak bank untuk berencana melakukan pembayaran uang naik bus TMP menggunakan kartu, supaya masyarakat pengguna TMP bisa lebih mudah dan cepat dalam pelayanannya, dan semoga apa yang kita inginkan dapat berjalan dengan baik.”* (12 november 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Bapak Novrian selaku staff prasarana juga memberikan tanggapannya terhadap komitmen yang dilakukan *stakeholders*.

*“kalau komitmen saya lihat sudah baik, tapi kadang ada juga pihak kepentingan yang kurang berkomitmen seperti pada saat di lapangan, kan pandemic ini masih ada juga petugas yang bandel ataupun supir yang gak pakai masker, akhirnya di dalam bus itu terkadang ada yang tidak mematuhi protocol kesehatan, karna kurangnya pengawasan tadi”.* (12 november 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Untuk tanggapan mengenai komitmen juga diberikan oleh bapak Elwi selaku staff sarana, dengan hasil wawancara

*“kalau komitmen masih kurang menurut saya, karna masih ada yang tidak memahami Permasalahan yang ada.”* (12 november 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Bapak direktur PT. SPP yaitu Bapak Azmi memberikan tanggapannya

“kalau komitmen sih ya sudah ada, kalau kita gak komitmen pasti gak akan saling berkolaborasi satu sama lain kan” (12 november 2020 di Kantor PT.SPP Pekanbaru)

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti pada kamis 12 November 2020 pukul 11:00 WIB peneliti melihat indikator pada kepemimpinan fasilitatif yaitu sudah melihat adanya kepemimpinan fasilitatif dimana kedua pihak yang berkolaborasi sudah menunjukkan adanya respon yang baik dalam melakukan tugas masing masing stakeholders yang akan berdampak untuk meningkatkan komitmen bersama.

Hal ini didukung dengan penelitian Ika Fitriani (2017) *Collaborative Governance* Dalam program rintisan desa inklusif di desa sendng di kecamatan milati kabupaten sleman (Syamsul Arifin dan Utami Dewi, SIP., MPP.) Mengatakan bahwsanya kepemimpinan fasilitatif merupakan asepek yang pentting dalam *collaborative governance*. ika fitriani menambahkan bahwa dalam *collaborative governance* jika tidak ada kepemimpinan fasilitatif dapat menghmbat, serta tidak adanya penggerak, serta aktor yang menjadi sebagai pemberdaya maupun sebagai inisiator dalam melibatkan stakeholders untuk menjalankan dan mengerakkan kolaborasi.

Tetapi komitmen dalam hal ini masih dikatakan kurang karena masih ada beberapa stakeholders yang kurang bermusyawarah atau pun berunding dalam memecahkan masalah.

Pemimpin kolaboratif yang sebenarnya harus mempunyai kemampuan dalam

1. Mengoptimalkan kontribusi secara luas dan aktif
2. Menunjukkan pengaruh dan control yang luas

3. Memfasilitasi kelompok dinamika yang produktif
4. Meningkatkan jangkauan proses.

Proses kolaborasi akan terlaksana apabila mempercayakan kepada pihak mediator sebagai peleraai apabila terjadi konflik yang tidak selesai, kurangnya tingkat kepercayaan antar stakeholders, dan apabila ketidakseimbangan sumber daya itu terjadi dan menimbulkan adanya dorongan untuk berkontribusi dalam program, maka proses kolaborasi bisa saja menjadi terlaksana apabila ada pemimpin yang dihormati dan di percayakan.

#### **5.2.4 Proses Kolaborasi**

Proses kolaborasi adalah proses dimana proses kolaborasi ini diawali dengan tatap muka yang akan meningkatkan kualitas dari kolaborasi tersebut, setelah dialog tatap muka terbentuk dan sering dilakukan maka dari situlah dapat terbentuk pula kepercayaan yang baik antara pihak yang berkolaborasi setelah ada kepercayaan yang terjadi di kedua belah pihak hal ini akan berpengaruh pada komitmen terhadap proses, selain itu apabila komitmen terhadap proses sudah terjadi akan terbentuk suatu pemahaman bersama yang akan membahas visi dan misi yang jelas dalam mengidentifikasi masalah bersama yang pada hasil akhirnya akan menjawab permasalahan bersama dalam pencapaian hasil bersama antara pihak yang berkolaborasi. Dalam proses kolaborasi terdapat beberapa unsur yang dapat menilai apakah *collaborative governance* yang dilakukan stakeholders dalam pengelolaan Transportasi umum di Kota Pekanbaru berjalan dengan baik, yaitu adanya proses

dialog tatap muka, kemudian setelah dialog tatap muka sering dilakukan timbulnya sebuah kepercayaan yang terbangun antara pihak yang berkolaborasi, setelah terbangun kepercayaan hal ini akan berdampak pada munculnya komitmen terhadap proses, setelah munculnya komitmen timbul lah sebuah pemahaman bersama, dan akhirnya membentuk Pencapaian hasil dari kolaborasi tersebut.

#### 5.2.4.1 Dialog Tatap Muka

Dialog tatap muka merupakan salah satu syarat berjalannya sebuah proses kolaborasi, dialog tatap muka dapat di artikan pertemuan kedua stakeholders yang akan menghasilkan kesepakatan bersama, segala sesuatu yang berkaitan kolaborasi akan dimulai dan dibangun dengan dialog tatap muka pada awalnya, hal ini dapat menciptakan peluang yang baru bagi pihak yang berkolaborasi dan mencapai keuntungan bersama.

Untuk mengetahui bagaimana proses kolaborasi dialog tatap muka yang terjadi dalam pengelolaan transportasi umum dipekanbaru, penulis melakukan wawancara dengan Bapak Bagus Saputra MM selaku kepala UPTD PAP pada tanggal jumat 13 November 2020 dengan item pertanyaan sebagai berikut.

Bagaimana dialog tatap muka yang dilakukan PT.SPP pertama kali untuk mengasilkan kesepakatan bersama dalam pengelolaan trnasmetro pekanbaru?

*“PT.SPP dengan dinas perhubungna kota pekanbaru melakukan pertemuan di ruangan rapat aula kantor walikota pekanbaru yang membahas terkait dengan pengelolaan transmetro pekanbaru serta pemanfaatan keberadaan bus TMP ditengah-tengah masyarakat kota yang menggunakan jasa*

*transportasi umum.*” (13 November 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Bapak Novrian selaku staff sarana memberikan tanggapan nya terkait dengan dialog tatap muka.

*“iya kita masing-masing sudah melakukan dialog tatap muka itu pasti, kita lakukan secara rutin, kita face to face itu tiap bulan sekali untuk membahas kendala-kendala yang terjadi pada Transmetro Pekanbaru.”* (13 November 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Bapak Elwi yang merupakan staff sarana juga memberikan jawabannya terhadap dialog tatap muka yakni

*“kalau tatap muka itu kita lakukan juga untuk menunjang keberhasilan kerjasama tentunya ya, itu kita lakukan kayak rapat-rapat koordinasi gitu baik formal maupun juga informal, kalo informal biasanya kita lakukan di kafe-kafe sambil silaturahmi juga, biar kan bahas nya jadi santai aja.”* (13 November 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Sebagai Direktur PT. SPP Bapak Azmi juga memberikan tanggapannya terhadap Dialog tatap muka.

*“kalo tatap muka ini juga kami lakukan biasanya, memberikan arahan juga di lapangan pada supir ataupun pramudi lainnya untuk ya itu mencocok kan visi dan misi yang udah kita buat sebagai bentuk melayani masyarakat yang prima ”* (13 November 2020 melalui via Whatsapp)

Dari tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa *Collaborative governance* dalam pengelolaan transportasi umum di kota pekanbaru awalnya dilakukan dengan dialog tatap muka antara Direktur PT.SPP melakukan pertemuan dengan pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru untuk melakukan *sharing* dan



membahas segala permasalahan terkait dengan pengelolaan bus transmetro Pekanbaru. setelah melakukan dialog tatap muka maka dihasilkan kesepakatan bersama antara pihak Pemerintah Kota Pekanbaru dengan pihak ketiga yaitu PT.SPP Hal ini berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ika Firtiani 2017 yang mengatakan dialog tatap muka merupakan hal yang utama dalam *collaborative governance*, karena dengan adanya dialog tatap muka diawal komunikasi yang dilakukan dapat berjalan dengan dua arah.

Dengan dilakukannya pertemuan yang dilakukan secara rutin, maka proses kolaborasi yang dilakukan kedua belah pihak ini berjalan dengan baik ini dibuktikan dengan dilakukannya pertemuan secara rutin yang melibatkan *stakeholders* secara langsung maupun non formal.

#### **5.2.4.2 Membangun Kepercayaan**

Membangun kepercayaan dalam kolaborasi pemerintah, dapat membangun sebuah kepercayaan antara pihak yang berkolaborasi alam mencapai sebuah keberhasilan yang nyata. Salah satu bentuk kepercayaan yang dilakukan oleh Dinas perhubungan kota pekanbaru dengna pihak ketiga PT.SPP dalam *collaborative governance* dalam pengelolaan transportasi umum di Kota Pekanbaru adalah melakukan penandatanganan MOU yang dilakukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru dengan pihak ketiga yang didelegasikan kepada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sebagai penanggung jawabnya melalui Surat Keputusan Walikota Pekanbaru

Nomor 171 tahun 2019 tentang penunjukan langsung Pengelolaan Transmetro Pekanbaru kepada pihak ketiga yakni PT.SPP (PT. Sarana Pembangunan Pekanbaru)

Untuk melihat *collaborative governance* berjalan dengan baik, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Bagus Saputra selaku kepala UPTD PAP terkait dengan kepercayaan, kepala UPTD PAP mengaku masih kurangnya kepercayaan terhadap *stakeholders*.

*“ada beberapa teman-teman kita yang gak setuju kalau tiket TMP kita rubah pakai digital saja, tapi ada juga yang protes, mereka bilang banyak masyarakat nanti yang gak paham kalau tiketnya di ubah ke digital, padahal kan ini sebuah teobosan yang baru dan tentunya baik agar kita gak perlu lagi pake kertas, dan tentunya ramah lingkungan juga.”* (13 November 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Bapak Novrian selaku staff prasarana juga memberikan jawabannya terhadap kepercayaan.

*“kalau berbicara kepercayaan sih sudah lumayan baik, kita liat aja sekarang semakin banyak kan yang naik TMP. Itu artinya semakin besar pula kepercayaan masyarakat kita yang ingin naik transportasi umum, tapi tetap harus ditingkatkan lagi.”* (13 November 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Bapak Elwi juga memberikan tanggapannya terhadap kepercayaan pada *collaborative governance* terhadap pengelolaan transmetro Pekanbaru.

*“saya rasa sudah cukup saling percaya, ini kita liat saat kita ada program misalnya sosialisasi kepada masyarakat, masing-masing stakeholders sangat antusias dengan itu semua”* (13 November 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Azmi selaku Direktur PT. SPP adalah sebagai berikut

*“yang saya lihat dan perhatikan sudah berjalan dengan baik, kalau kepercayaan itu tidak timbul kita gak bisa slaing berkolaborasi pastinya. (13 November 2020 Melalui Via whatsapp)*

Dari beberapa tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa sebuah kepercayaan itu terbangun karena adanya keterikatan *stakeholders* satu sama lain.

Tahun ini rencana nya akan dibahas mengenai pengalihan tiket transmetro dari yang manual menjadi kek digitalisasi, tetapi masih ada beberapa pihak yang menolak kebijakan tersebut dengan alasan pengalihan ini membuat sebagian orang tidak mengetahui dan merasa sulit jika dialihkan dengan menggunakan digitalisasi, padahal pengalihan tiket ini dapat berdampak baik untuk meminimalisir penggelapan tiket di lapangan. Dan alasan lain yang muncul yaitu ketidakphaman dan sebagian pihak tidak memmpunyai kemampuan untuk beralih ke digitalisasi.

Dalam membangun kepercayaan ini terdapat faktor-faktor yang menjadi masalah dalam membangun kepercayaan, yaitu masih ada pihak-pihak yang tidak mau dengan kebijakan pemerintah. Kolaborasi akan hancur apabila ada dua pendapat yang berbeda yaitu yang setuju dengan kebijakan pemerintah dan yang tidak setuju dengan kebijakan pemerintah, hal ini tentunya yang akan menjadi boomerang antar kedua belah pihak. Wacana pengalihan ini sebenarnya bertujuan untuk mengantisipasi kebocoran pendapatan, dan juga dapat memberikan informasi kepada masyarakat

secara transparan. Pihak-pihak yang menolak kebijakan penggunaan *e-tikceting* adalah mereka yang beranggapan bahwa penggunaanya sanat ribet dan memperlama proses pelayanan dan sebenarnya penggunaan *e-ticket* itu menghambat mereka untuk berbuat curang.

Kemudian yang terjadi pada pengelolaan Transmetro Pekanbaru ini pimpinan UPTD PAP masih belum bisa meyatukan pemahaman tujuan yang berbeda dari beberapa *stakeholders*, ini terlihat masih adanya pihak-pihak yang masih tidak setuju dengan wacana kebijakan kepala UPTD PAP tersebut.

#### **5.2.4.3 Komitmen Terhadap Proses**

Margeum dalam Ansell and Gash (2007) mengatakan komitmen terhadap proses adalah anggota yang termasuk dalam *collaborative governance* yang merupakan proses kolaborasi yang penting dan juga dapat memfasilitasi jalannya kolaborasi. Sehingga pada saat komitmen dari aktor lemah, baik yang berada pada tingkat atas maupun bawah, maka dapat dipandang sebagai Masalah khusus yang dapat menghambat jalannya dari *collaborative governance*.

Komitmen terhadap proses dibuktikan dengan keterlibatan masyarakat pengguna jasa transportasi umum dalam pengelolaan bus transmetro Pekanbaru. akan tetapi keterlibatan pemerintah belum maksimal dalam berkoordinasi, padahal tugas dari dinas perhubungan yaitu mengawasi jalannya transmetro Pekanbaru sedangkan pihak ketiga mempunyai kewenangan sebagai operator bus transmetro pekanbaru, tetapi yang penulis lihat dilapangan masih ada terjadi penyelewengan dimana pada

saat pandemi covid-19 seperti ini seharusnya bus transmetro Pekanbaru hanya diisi setengah dari hari normal sebelum pandemi. Tetapi pada kenyataannya Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru belum maksimal dalam melakukan kolaborasi dimana penumpang transmetro masih diisi dengan sebanyak dihari normal sebelum adanya pandemic covid-19 dan menghiraukan protokol kesehatan.

Untuk mengetahui komitmen terhadap proses berjalan atau tidak peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Bagus Saputra MM selaku Kepala UPTD PAP berikut hasil wawancara

*“komitmen terhadap proses yang saya lihat itu baik, karena kami dituntut untuk saling berkomitmen satu sama lain, walaupun ada sebagian pihak yang enggan untuk bergabung dengan pandangan yang berbeda pula.”*(10 november 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Bapak Novrian juga memberikan pendapatnya terkait komitmen terhadap proses yakni.

*“komitmen ini kita lakukan dengan melakukan musyawarah, dan Alhamdulillah semua stakeholders mematuhi nya dengan sangat baik”* 10 november 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Staff prasarana yaitu Bapak Elwi memberikan tanggapannya

*“saat rapat koordinasi ini sudah menunjukkan komitmen kita ya antar saling kerjasama, karna dalam forum itu kita dituntut untuk bisa saling berkontribusi dan saling memahami pendapat yang berbeda dan nantinya akan kita satukan dalam satu pandangan”* (10 november 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Selanjutnya tanggapan terakhir diberikan oleh bapak Direktur PT.SPP yaitu Bapak Azmi, berikut hasil wawancara nya

*“dalam komitmen terhadap proses ini kita menjunjung sikap untuk selalu transparan, jujur, dan dalam kolaborasi ini kita sling ketergantungan, dimana dinas perhubungan sebagai pengawas dan PT.SPP sebagai operator, jadi kalo salah satu*

*tidak ada maka pelayanan terhadap masyarakat tidak akan efektif dan efisien.”* (10 november 2020 di Kantor PT.SPP Pekanbaru)

Jadi dapat disimpulkan bahwa komitmen terhadap proses dalam *collaborative governance* dalam pengelolaan transportasi umum di Kota Pekanbaru itu sudah baik, tetapi terkadang ada masalah yang sering muncul dalam unsur ini yaitu sering adanya perbedaan pendapat yang belum bisa disatukan, untuk itu komitmen terhadap proses ini membutuhkan kepercayaan agar masing-masing peran *stakeholders* dapat dilakukan dengan baik. Dalam komitmen terhadap proses ini pihak *stakeholders* saling ketergantungan, dimana Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sebagai pengawas, kemudian sebagai pendukung sarana dan prasara seperti halte dan lainnya dan PT.SPP sebagai operator Bus Transmetro Pekanbaru.

Dalam kolaborasi ini pihak *stakeholders* dituntut untuk saling terbuka, jujur, dan adil dalam setiap prosesnya, karena semua mempunyai peran dan tugas masing-masing. Dan dalam berkolaborasi ini tentunya mempunyai keuntungan dalam berbagai pihak yaitu, keuntungan bagi pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan bagi pihak ketiga yaitu dapat meningkatkan keuntungan mereka, dapat menyerap tenaga kerja, serta peningkatan sumber daya operator.

Tetapi berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, peneliti masih menemukan beberapa masalah yang terjadi dalam hal mengawasi di lapangan Yaitu Untuk memperkuat pernyataan ini penulis melakukan wawancara dengan masyarakat

pengguna TMP bernama ibu Elsy Feronika pada tanggal 15 November 2020 pukul 15:00 WIB dengan pertanyaan

Bagaimana menurut pendapat ibu mengenai pengawasan yang dilakukan oleh dinas perhubungan kota pekanbaru dalam mengawasi jalannya TMP yang dioperasikan oleh pihak ketiga?

*“yang saya lihat sih di bus itu masih banyak yang berkerumun, dan ada juga sebagian masyarakat yang tidak memakai masker dan diperbolehkan masuk, padahal sekarang ini lagi masa masa pandemi”*. (10 november 2020 di halte bus TMP depan planet swalayan jl kaharudin Nasution)

Dari tanggapan responden diatas dapat diketahui bahwa keterlibatan pemerintah dalam hal komitmen bersama masih belum maksimal, seharusnya kedua pihak yang berkolaborasi dapat meningkatkan kualitas kerja guna untuk menjalankan program program yang sedang berjalan supaya hasilnya lebih maksimal, akibat rendahnya komitmen bersama yang dilakukan oleh pemerintah dan partisipasi menyebabkan terhambatnya proses kolaborasi yang efektif dan efisien dari berjalannya *collaborative governance*.

#### **5.2.4.4 Pemahaman bersama**

Ansell and Gash (2007) mengatakan bahwa pemahaman bersama merupakan segala sesuatu baik itu tindakan yang seharusnya dipahami oleh kedua belah pihak yang berkolaborasi yang berkaitan dengan adanya persamaan visi, misi bersama yang mempunyai tujuan yang sama.

Bentuk upaya dalam membangun pemahaman bersama dalam *collaborative governance* dalam pengelolaan transportasi umum di Pekanbaru yaitu melakukan sosialisasi kepada seluruh masyarakat, pelatihan kepada pegawai, hal ini juga di

dukung dengan penelitian Ika Fitriani 2017 yang dari hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa pemahaman bersama adalah proses yang berkelanjutan dimana kegiatan yang rutin dapat memunculkan pemahaman bersama. Dimana pemerintah Kota Pekanbaru dan pihak ketiga melakukan sosialisasi untuk membangun kesepahaman bersama, tetapi akibat rendahnya komitmen terhadap proses menyebabkan pelatihan dan sosialisasi itu hanya formalitas semata.

Untuk mengetahui berjalannya *collaborative governance* dalam pengelolaan Transmetro Pekanbaru yaitu peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Kepala UPTD yaitu Bapak Bagus Saputra MM mengenai pemahaman bersama, berikut hasil wawancara dengan beliau.

*“Kalau mengenai pemahaman bersama kita punya visi dan misinya, visinya itu adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan jasa transportasi yang lengkap, menyeluruh, handal dan terjangkau.”* (10 November 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Sebagai staff sarana Bapak Novrian juga memberikan pendapatnya, yaitu

*“dalam hal ini kita sering melakukan sosialisasi terhadap masyarakat sebagai bentuk pemahaman bersama antar pihak yang berkepentingan supaya masyarakat paham bagaimana cara untuk menggunakan bus Transmetro Pekanbaru.”* (10 November 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Bapak Elwi memberikan tanggapannya mengenai pemahaman bersama yang dilakukan oleh pihak yang berkolaborasi

*“pemahaman bersama ini tentunya berkaitan dengan informasi-informasi penumpang ya, dan kita sudah ada aturannya.”* (10 November 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Tetapi yang terjadi lapangan masih ada keluhan masyarakat seperti masih ada masyarakat yang belum mengetahui cara-cara transit menggunakan Transmetro



Pekanbaru Pernyataan ini diperkuat dengan wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat pengguna transmetro pekanbaru yaitu ibu nomi florentina pada tanggal 18 November 2020 dengan item pertanyaan.

Bagaimana menurut pendapat ibu terkait informasi jalur-jalur trayek, informasi penurunan penumpang, serta cara transit menggunakan transmetro pekanbaru?

*“saya masih belum memahami rincian jalur transmetro pekanbaru, dalam hal transit juga saya harus nanya nanya dulu ke pramudi nya, kalau nggak gitu mah saya kelewatan turunnya.”* (10 november 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Dari tanggapan responden diatas dapat diketahui bahwa sosialisasi yang dilakukan pemerintah hanya sebuah formalitas saja.

Kemudian hasil wawancara yang dilakuakan terhadap Direktur PT.SPP Bapak Azmi, beerikut hasil wawancara dengan belliau.

*“terlibat pemahan bersama itu kita kalo misalnya ada keluhan masyarakat yang dilaporkan, di laporkan dulu kepada pihak Dinas perhubungan, baru nanti di identifikasi bersama-sama dan dicari permasalahannya apa, supaya semua stakeholders itu tau apa aja masalh yang sedang terjadi, jadi kita saling terbuka satu sama lain.”* (10 november 2020 di Kantor PT.SPP Pekanbaru)

Dari tanggapan-tanggapan responden diatas dapat diambil kesimpulan bahwa masing-masing pihak sepaham dalam melakukan tugas dan tanggung jawab nya. tetapi ada ketidaksesuaian antara pemerintah dengan pihak ketiga, dimana masyarakat menilai sosialisasi Transmetro hanya formalitas semata.

#### **5.2.4.5 Hasil Sementara**

Hasil sementara dalam *collaborative governance* dalam pengelolaan transportasi umum di Kota Pekanbaru yaitu :

Dalam melakukan kolaborasi terhadap pengelolaan transportasi umum di Kota Pekanbaru mempunyai tujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, selain itu masing-masing stakeholders juga memiliki tujuan masing-masing dari hasil kolaborasi tersebut. Hasil sementara juga dapat diartikan sebagai *intermediate outcomes* menurut Ansell and Gash adalah *small wins, strategic plan and joint fact finding*. *Small wins* yang artinya sebuah puncak keberhasilan kecil sebelum meraih keuntungan yang besar. Keuntungan kecil yang dimaksud yaitu tujuan antara sebelum mencapai tujuan akhir dalam kolaborasi pengelolaan transportasi umum di Kota Pekanbaru. Jika misi yang paling utama dari kolaborasi adalah memberikan pelayanan transportasi publik bagi masyarakat, maka tujuan sementara yaitu dari pihak-pihak yang berkolaborasi. Untuk mengetahui apa saja hasil sementara yang sudah didapat saat berkolaborasi dengan pihak ketiga penulis melakukan wawancara dengan Bapak Bagus Saputra MM selaku kepala UPTD PAP

*“untuk hasil sementara yang saya lihat sebelum melakukan kolaborasi dengan pihak ketiga yaitu, makin banyak aja saya lihat masyarakat yang tertarik naik bus TMP, entah itu untuk mencoba-coba, berpergian atau semacamnya.”* (10 november 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Novrian selaku staff sarana yakni

*“sekarang macet itu udah gak terlalu parah sebelum berkolaborasi ya, sebelum kolaborasi itu, macetnya minta ampun, sampai-sampai kita boros di bahan bakar.”* (10 november 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Selanjutnya hasil sementara pada kolaborasi ini juga diberi tanggapan oleh Bapak Elwi selaku staff sarana

*“kualitas sarana dan prasarana juga semakin banyak, ya walaupun masih ada kekurangannya insyaallah akan kita perbaiki kedepannya, untuk menciptakan kualitas sarana dan prasaran yang lebih baik lagi.”* (10 november 2020 di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru) Kemudian, Direktur PT.SPP juga memberikan tanggapan terhadap hasil sementara yang diperoleh perusahaan sesudah melakukan kolaborasi dengan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

*“kalo yang namanya kolaborasi itu pastinya ada keuntungannya lah ya, sesudah melakukan kolaborasi ini profit kita meningkat, kemudian operator-operator, pramudi ataupun supirnya itu di berdayakan, istilahnya ikut pelatihan gitu, bentuk fisik Bus kita juga semakin membaik,kita juga bisa buka lapangan kerja bagi masyarakat Pekanbaru.”* (10 november 2020 di Kantor PT.SPP Kota Pekanbaru)

Dari tanggapan diatas dapat kita ketahui bahwa terdapat beberapa keuntungan yang diperoleh dari masing-masing pihak yang berkolaborasi. *Small wins* bagi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yaitu:

1. Semakin meningkat nya pelayanan transmetro pekanbaru dalam melayani masyarakat, selain itu dengan dilakukan *collaborative governance*, jumlah koridor TMP semakin banyak artinya cakupan TMP semakin luas.
2. Supir bus transmetro pekanbaru juga semakin sejahtera
3. Kualitas sarana dan prasarana seperti halte semakin membaik dan bertambah, sehingga masyarakat yang menunggu di halte tersebut merasa nyaman

4. Kemacetan di pekanbaru kian berkurang akibat banyaknya masyarakat yang menggunakan transportasi umum karena biayanya yang murah, bersih, dan nyaman.
5. Dengan biaya tarif yang murah untuk sekali perjalanan, banyak pelajar yang awalnya menggunakan sepeda motor akhirnya beralih ke transportasi umum dan kemacetan kian berkurang.
6. Dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan TMP hal ini dapat mendukung wacana pemerintah kota pekanbaru yang akan memnjadikan Kota dengan transportasi yang ramah lingkungan.

Sedangkan untuk operator bus TMP small wins yang sudah dicapai saat ini yaitu.

1. Meningkatnya profit perusahaan
2. Membuka lapangan kerja bagi masyarakat
3. Bentuk fisik transmetro pekanbaru kian membaik.

Dengan banyaknya *small wins* yang telah tercapai, maka hal ini dapat terlihat bahwa hasil sementara dari proses kolaborasi tersebut sudah tercapai.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan dilapangan dampak dari *small wins* sudah tercapai ini terlihat bentuk bus Transmetro Pekanbaru semakin menarik dan fisiknya juga semakin membaik, dan tarif yang ditentukan oleh stakeholders sudah sesuai dengan yang ada dilapangan dan tarif tersebut juga sangat cocok dengan kantong masyarakat dengan menaiki transmetro dengan sekali jalan saja.

### 5.3 Faktor-faktor penghambat *Collaborative Governance* dalam Pengelolaan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru.

Setelah melakukan observasi dan wawancara secara langsung, peneliti menemukan beberapa faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam *collaborative governance* dalam pengelolaan transportasi umum di Kota Pekanbaru.

#### 5.3.1 Sosialisasi

Sosialisasi adalah hal yang utama dalam *collaborative governance* dalam pengelolaan transportasi umum di Kota Pekanbaru, karena dengan adanya sosialisasi, masyarakat pengguna transmetro Pekanbaru banyak yang menggunakannya serta memngedukasikan bahwa menggunakan transportasi merupakan hal untuk menciptakan lingkungan yang sehat dan sebagai upaya untuk memperkecil jumlah kemacetan, dan dengan sosialisasi tentunya masyarakat yang menggunakan transportasi umum tidak kebingungan saat menggunakan TMP, tetapi yang peneliti lihat dilapangan sepertinya pihak yang berkolaborasi kurang melakukan sosialisasi kepada masyarakat, ini dibuktikan saat peneliti melakukan wawancara dengan pengguna TMP yang mengatakan bahwa dirinya sampai sekarang kurang paham dengan trayek yang ada dan bagaimana cara transitnya, sehingga harus bertanya terlebih dahulu kepada pramudi.

### 5.3.2 Keterlibatan masyarakat

Dalam berkolaborasi dapat dikatakan berhasil apabila yang berkolaborasi dapat juga melibatkan masyarakat, keterlibatan masyarakat dalam berkolaborasi ini termasuk pada masyarakat yang menggunakan transmetro Pekanbaru, dalam hal ini masyarakat masih kurang berpartisipasi, ini terlihat bahwa masih banyak masyarakat yang enggan untuk menggunakan transportasi umum, hal ini lah yang dapat menghambat proses berlangsungnya *collaborative governance*.

### 5.3.3 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia terhadap *collaborative governance* dalam pengelolaan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru merupakan salah satu hal yang penting karena, sumber daya manusia merupakan hal yang dapat mensukseskan *collaborative governance*, penulis melihat hambatan Sumber Daya Manusia pada *collaborative governance* dalam pengelolaan transportasi umum di Kota Pekanbaru, karena penulis melihat masih ada sumber daya manusia yang tidak sesuai dengan bidangnya, sehingga dapat menghambat proses *collaborative*, penghambat lainnya yang terjadi pada sumber daya manusia yaitu terjadi pada pramudi yang masih kurang dalam melayani masyarakat yang menggunakan Transportasi umum. Hal ini juga serua terjadi karena kurangnya pengawasan yang dilauakan pihak yang berkolaborasi untuk mengawasi pegawai atau staffnya sehingga paramudi tidak melayani dengan baik.

### 5.3.4 Kepercayaan yang Rendah/ *low trust building*

Adanya hambatan ataupun kelemahan yang terjadi dalam kolaborasi yang dilakukan kedua belah pihak ini yaitu rendahnya kepercayaan antara kedua belah pihak. Hal ini dilihat dari pada adanya produk dari kolaborasi ini yaitu Digitalisasi Ticketing, dimana ada sebagian pihak *stakeholders* yang tidak menyetujui diterbitkannya *E-ticketing* untuk penggunaan tiket pada transmetro Pekanbaru, padahal tujuan dari tiket ini adalah untuk mempermudah pelayanan, meminimalisir kebocoran/penggelapan tiket di lapangan, tetapi sebagian *stakeholders* masih ada yang beranggapan masih banyak masyarakat yang tidak paham bahkan menurut sebagian pihak *stakeholders* beranggapan bahwa digitalisasi *ticketing* mempersulit pelayanan dan memperlama aktivitas di transmetro Pekanbaru.

### 5.4 *Best Practice* Transportasi Massal di Indonesia

Transportasi massal di Indonesia dikelola secara terintegrasi yang terdiri atas kereta jarak jauh (antarnegara), kereta antarkota, dan transportasi dalam kota. Transportasi dalam Kota Berlin juga terintegrasi dengan beragam jenis transportasi, yaitu Regional Express (kereta cepat antarkota), S-Bahn (di atas permukaan tanah), U-Bahn (kereta bawah tanah), tram (kereta jarak dekat di wilayah tertentu), transportasi air, dan bus yang melewati hampir semua wilayah kota atau kawasan penduduk. Semua jenis transportasi massal di Indonesia beroperasi 24 jam pada jalurnya dengan jadwal yang sudah pasti. Pada hari kerja, kereta atau bus melintas pada jalur yang sama rata-rata tiap sepuluh menit.

Dalam halaman tersebut kita dapat masukkan asal keberangkatan dan tujuan perjalanan. Website akan menginformasikan dengan lengkap pilihan jenis dan jalur transportasi yang bisa kita tempuh disertai dengan waktu dan petanya. Peta jalur transportasi dan jadwalnya juga biasanya disediakan di stasiun-stasiun utama secara gratis. Transportasi di Indonesia sangatlah disiplin. Terlambat sedikit, sopir bus tidak akan menunggu atau membuka pintu lagi. Tentu saja semua jenis transportasi termasuk bus hanya berhenti di stasiunnya. Stasiun S-Bahn dibuat terintegrasi dengan stasiun U-Bahn atau halte bus sehingga penumpang dengan mudah beralih jenis transportasi.

Harga tiket moda transportasi di Indonesia khususnya kota Jakarta sangat terjangkau dan dibedakan berdasarkan jangka waktu dan wilayah. Kita bisa membeli tiket harian, mingguan, bulanan, bahkan enam bulanan untuk wilayah tertentu. Sebagai ilustrasi, harga tiket akan berbeda antara transportasi dalam Kota Banda Aceh dan Aceh Besar dibandingkan dengan wilayah Banda Aceh saja. Dengan satu tiket kita bisa menggunakan semua jenis transportasi, baik U-bahn, S-bahn, tram, maupun bus selama masih dalam wilayahnya. Karena rutinitas orang sudah jelas, maka orang dengan mudah dapat menentukan jenis tiket yang akan dibelinya.

Pemerintah Indonesia memanjakan para pelajar dan mahasiswa dengan subsidi harga tiket. Saat mahasiswa mendaftar pada sebuah universitas, mahasiswa sebenarnya tidak membayar uang kuliah, tetapi membayar tiket sebesar 50% harga normal. Di kartu mahasiswa tertulis "Semester Ticket" yang berlaku selama satu semester. Bahkan, para mahasiswa yang sudah berkeluarga bisa mengajukan



keringanan agar biaya tiketnya dikembalikan karena ada tanggungan keluarga atau alasan sosial. Kecuali kereta antarkota, di dalam kereta atau tram hanya berisi seorang masinis dan penumpang saja, tanpa pemeriksa tiket. Jadi sangat tidak diheranakan jika di Indonesia khususnya Kota Jakarta tidak ada yang memeriksa tiket dalam kereta.

Pemeriksaan tiket dilakukan secara acak saja. Tapi lebih baik selalu membeli tiket, karena jika kedatangan tidak punya tiket, dendanya sekitar 20 kali harga tiket. Untuk diketahui, di Jakarta petugas tidak paham dengan budaya “damai”. Si pemeriksa tiket tidak akan mendengar apa pun alasan kita. Mereka memeriksa dengan membawa card reader bagi orang yang ingin membayar denda secara langsung. Kalau tidak mereka akan mengirimkan tagihan ke rumah. Transportasi di Jakarta termasuk aman karena selama dua tahun lebih menggunakan transportasi massal belum pernah menemukan ada tindak kriminal dalam kereta atau bus.

Pengguna transportasi di Jakarta dimanjakan dengan fasilitas yang memudahkan. Stasiun biasanya dilengkapi dengan tangga biasa, eskalator, dan lift. Kereta juga menyediakan tempat khusus untuk penumpang yang menggunakan sepeda. Bus yang berhenti, secara otomatis miring ke kanan (di Indonesia penumpang naik-turun di sebelah kanan) agar penumpang mudah menurunkan barang seperti koper. Bahkan bus dilengkapi jalur naik kursi roda untuk membantu orang cacat atau sakit. Sopir langsung ke luar membantu pengguna kursi roda yang ingin naik bus. Murah, teratur dan terintegrasinya sistem transportasi massal di Jakarta menjadikan masyarakat umum dari segala kalangan baik pelajar, mahasiswa bahkan profesor lebih memilih menggunakan transportasi massal.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan terkait dengan *Collaborative Governance* dalam Pengelolaan Transportasi Umum di Kota Pekanbaru dikatakan cukup baik ini dibuktikan dengan adanya:

- a. Dilihat dari Kondisi Awal dapat dikatakan cukup maksimal karena kedua belah pihak yang berkolaborasi sudah membentuk sejarah kerjasama dari awal, tetapi untuk sumber daya manusianya masih belum dikatakan maksimal karena ditemukan pramudi transmetro Pekanbaru masih ini ditunjukan saat pramudi masih belum bisa menangani masyarakat pengguna TMP dengan jumlah yang banyak.
- b. Dilihat Dari indikator kepemimpinan fasilitatif dikatakan baik karena pada penulis sudah melihat adanya kepemimpinan fasilitatif dimana kedua pihak yang berkolaborasi sudah menunjukkan adanya respon yang baik dalam melakukan tugas masing masing stakeholders sesuai visi dan misi bersama yang nantinya akan berdampak untuk meningkatkan komitmen bersama.
- c. Dilihat Dari indikator desain institusional dapat dikatakan belum maksimal karena adanya pencabutan SK MOU yang mengakibatkan partisipasi antara pihak

yang berkolaborasi berkurang, sehingga perlunya penandatanganan Mou yang baru. karena adanya pencabutan SK MOU melalui SK No 595 thn 2019 dimana sebelum berubah menjadi pt.spp, itu bernama pt tpm. Yang merupakan perusahaan yang baru dibentuk dan tidak punya pengalaman untuk mengelola bidang besar dan dinilai menurut peraturan pemerintah no 54 th 2017 ttg BUMD, pt tpm bukan termasuk bumd, seperti yang dilihat seharusnya sesuai dengan permendagri no 19 th 2016 tentang pedoman pengelolaan brg milik daerah pasal 85 tentang pemilihan mitra pemanfaatan bmd harus melalui proses lelang, tetapi nyatanya pemerintah kota pekanbaru melakuakam penunjukan langsung terhadap pengelolaan transportasi pada pihak ketiga

d. Proses Kolaborasi

- Proses kolaborasi dalam *collaborative governance* berjalan dengan baik ini ditunjukan dengan dilakukannya pertemuan yang dilakukan secara rutin untuk melakukan diaog tatap muka (*Face to face*) yang melibatkan *stakeholders* secara langsung maupun non formal.
- Salain itu adanya membangun kepercayaan yang baik yang dilakukan dengan penunjukan secara langsung pengeloan transmetro Pekanbaru melalui SK penunjukan.
- Dalam komitmen bersama keterlibatan pemerintah dalam hal komitmen bersama masih belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari

rendahnya komitmen bersama yang dilakukan oleh pemerintah dan partisipasi menyebabkan terhambatnya proses kolaborasi yang efektif dan efisien dari berjalannya *collaborative governance*.

- sedangkan untuk pemahaman bersama *stakeholders* melakukan sosialisasi hanya sebuah formalitas saja.
- Dalam proses kolaborasi dikatakan cukup maksimal hal ini dibuktikan dengan Semakin meningkat nya pelayanan transmetro Pekanbaru dalam melayani masyarakat, selain itu dengan dilakukan *collaborative governance*, jumlah koridor TMP semakin banyak artinya cakupan TMP semakin luas. Supir bus transmetro Pekanbaru juga semakin sejahtera, Kualitas sarana dan prasarana seperti halte semakin membaik dan bertambah, sehingga masyarakat yang menunggu di halte tersebut merasa nyaman, Kemacetan di Pekanbaru kian berkurang akibat banyaknya masyarakat yang menggunakan transportasi umum karena biayanya yang murah, bersih, dan nyaman, Dengan biaya tarif yang murah untuk sekali perjalanan, banyak pelajar yang awalnya menggunakan sepeda motor akhirnya beralih ke transportasi umum dan kemacetan kian berkurang, Dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan TMP hal ini dapat mendukung wacana pemerintah kota pekanbaru yang akan memnjadikan Kota dengan transportasi yang ramah lingkungan.

## 6.2 Saran

1. Seharusnya dilakukan sosialisasi kepada masyarakat supaya sosialisasi tersebut tidak hanya sebuah formalitas semata.
2. Disarankan pada aktor yang terlibat supaya lebih berinovasi dan kreatif lagi supaya pengguna jasa transmetro Pekanbaru semakin banyak penggunaannya agar masyarakat juga dapat terlibat aktif dalam menggunakan transmetro Pekanbaru.
3. Disarankan perlunya dilakukan dan diadakannya pelatihan-pelatihan terhadap pegawai dan staff agar Sumber Daya yang dimiliki dapat bertugas dan paham dibidangnya masing-masing dan supaya masing-masing *stakeholders* mengetahui perannya masing-masing dan kolaborasi tersebut dapat berjalan terarah.
4. Seharusnya adanya pengawasan yang dilakukan untuk mengawasi kinerja-kinerja pihak yang terlibat terhadap *collaborative governance* dalam pengelolaan transportasi umum di Kota Pekanbaru.
5. Disarankan pada aktor yang terlibat supaya lebih berinovasi dan kreatif lagi supaya pengguna jasa transmetro Pekanbaru semakin banyak penggunaannya agar masyarakat juga dapat terlibat aktif dalam menggunakan transmetro Pekanbaru.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Perencanaan Pembangunan Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Agus Dharma, 2002, *Manajemen Prestasi Kerja*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*, Bandung, CV Pustaka Setia.
- Ardiansyah, 2015. *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*. Jakarta Pusat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr Moestopo Beragama.
- Andi, Prastowo, 2010. *Menguasai Teknik-teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*, Jogjakarta, DIVA Press. Dharma, Surya . 2002. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, Amara Books.
- Basrowi, dan Suwand, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus, 2010. *Manajemen Pelayanan publik, peduli, inklusif dan kolaboratif*, Yogyakarta, Gajah mada University Press.
- Effendy, 2010. *Komunikasi Teori Dan Praktek*, Jakarta, PT Grasindo Rosdakarya.
- Handyaningrat, Soewarno, 1982. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta, PT. Gunung Agung Handoko
- Hoessein dalam Hanif, 2007. *Pengertian pemerintah pusat dan pemerintah daerah*, Jakarta, PT. Grasindo.

- Hasan, M. Iqbal, 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bogor, Ghalia Indonesia.
- Kamaluddin, 2003. *Ekonomi Transportasi*, Ghalia Indonesia Jakarta.
- Moenir, 2001. *Manajemen pelayanan umum di indonesia bumi aksara*, jakarta. PT.As.
- Moleong, Lexy J, 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Munaf, Yusri, 2016. *Hukum Administrasi Negara*,Pekanbaru, Marpoyan Tujuh Publishing.
- Munawar, 2005.*Pemodelan Visual dengan UML*,Yogyakarta,Graha Ilmu.
- Nazir, Moh, 2005. *Metode Penelitian*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu, 2011. *Kybernology Ilmu Pemerintahan Baru Edisi Satu*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Pujileksono, Sugeng, 2016. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*, Malang, Kelompok Instrans Publishing.
- Rusli, Budiman, 2015. *Kebijakan Publik (Membangun Pelayanan Publik yang Responsif*, Bandung, CV Adoya Mitra Sejahtera.
- Sabaruddin, Abdul, 2015. *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Sellang, Kamaruddin, 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*, Yogyakarta. Penerbit Ombak.
- Simbolon, M. M, 2003. *Ekonomi Transportasi*, Jakarta, Ghalia Indonesia.

- Sudarmo, 2011. *Isu-isu administrasi publik*, Solo, Smart Media.
- Sugiyono, 2016. *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2016. *Ilmu Pemerintahan Edisi Revisi Keempat*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Tanzeh, Ahmad, 2009. *Pengantar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta, Teras.
- Tjiptoherijanto, Prijono, 2007. *Urbanisasi, Mobilitas dan Perkembangan Perkotaan di Indonesia*, Yogyakarta, PT Bina Aksara.
- Yunus, Hadi Sabari, 2010. *Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Zulfikar sani, 2012. *Transportasi suatu pengantar*, Jakarta, Universitas Indonesia.
- Zulkifli, 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi, dan Kertas Kerja Mahasiswa*, Pekanbaru, Badan Penerbit Fisipol Uir.



**Jurnal :**

Febrian, Ranggi Ade. "Collaborative Governance Dalam Pembangunan Kawasan Perdesaan (Tinjauan Konsep dan Regulasi)." *Wedana: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi* 2.2 (2016): 200-208.

Febrian, Ranggi Ade. *Collaborative Governance Dalam Penerapan Sistem Inovasi Daerah Di Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau (Studi Program Sistem Integrasi Sapi Kelapa Sawit Untuk Masyarakat Tani Ternak)*. Diss. 2018.

Munaf, Yusri, Ranggi Ade Febrian, and Rizky Setiawan. *penerapan good governance di kecamatan marpoyan damai kota pekanbaru (Studi Kasus Pada Pelayanan Pertanahan)*." *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi* 4.2 (2018): 559-567.

Febrian, Ranggi Ade. *Analisis Permasalahan Koordinasi Pemerintahan (Tinjauan Konseptual Dan Teoritis)*. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi* 1.1 (2015): 41-49.

Falaq, Agung Nurul, Wibowo, Adi. 2020 *Collaborative governance dalam Pelayananan transportasi publik(studi kasus BRT Trans Semarang)*.

Ansell. C & Gash. A. 2007. *Collaborative Governance in Theory and Practice*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 1-29.

Mahadin moh Astari, Mahadin Moh, Mahsyar,Abdul,Parawangi Anwar. 2019 *Kolaborasi antar organisasi pemerintah dalam penertiban moda transportasi di kota makasar*.

Setyoko, Paulus Israwan, Rosyadi, Slamet. 2018 *Kolaborasi pengelolaan transportasi publik di purwokerto.*

Ricardo S.Morse and Jhon B. Sephens. (2008) *teching collaborative governance: Phases, competencies, and case-based learning.* Journal of public affairseducations.565-583.

Susantoro, Bambang dan Parikesit. (2004). 1-2-3 *Langkah-langkah yang dilakukan menuju transportasi yang berkelanjutan.* Majalah Transportasi Indonesia, Vol (1), hlm. 89-95.

**Peraturan Perundang-Undangan :**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang No 23 Tahun 2014 pasal 363 ayat 1 dan 2 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang No 23 Tahun 2014 pasal 366 ayat 1,2,dan 3.tentang Pemerintah Daerah.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP. 111 tahun 2009 tentang kebijakan pelayanan transportasi perkotaan Sarana Angkutan Umum Massal (SAUM)

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 tentang standarisasi Angkutan Umum.

Undang-Undang 22 Tahun 2009 Pasal 13 butir 1 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.