

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM TRANS
METRO DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) DINAS
PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyusunan Skripsi

Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam Riau



SISKA RAMADHANI

NPM: 167110217

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

PEKANBARU

2020

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Siska Ramadhani
NPM : 167110217
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan normative dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian komferehensif.

Pekanbaru, 11 Maret 2020

Turut Menyetujui

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Ketua



Hendry Andry, S.Sos.,M.Si

Pembimbing



Eka Komalasari, S.Sos.,M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Siska Ramadhani
NPM : 167110217
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum
Trans Metro Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)
Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Ketua

Eka Komalasari, S.Sos., M.Si

Pekanbaru, 30 April 2020
Sekretaris

Eko Handrian, S.Sos., M.Si

Anggota,

Andry Kurniawan, BPM., M.Si

Mengetahui,
Wakil Dekan I

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 159/UIR-FS/KPTS/2020
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 2012-2016.
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ka Prodi dan Wakil Dekan I 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 | : Siska Ramadhani |
| N P M | : 167110217 |
| Program Studi | : Administrasi Publik |
| Jenjang Pendidikan | : Strata Satu (S.1) |
| Judul Skripsi | : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.. |
1. Eka Komalasari, S.Sos., M.Si Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Eko Handrian, S.Sos., M.Si Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Andry Kurniawan, BPM, M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji
4. Evi Zubaidah, S.Sos., L.MPA Sebagai Notulen
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.



Tembusan Disampaikan Kepada :
1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi AP
4. Arsip -----sk.penguji-----

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

=====

BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 157 /UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 15 April 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 16 April 2020 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian kprehensif skripsi atas mahasiswa:

N a m a : Siska Ramadhani
NPM : 167110217
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
Nilai Ujian : Angka : " 83.3 " ; Huruf : " A- "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Eka Komalasari, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Eko Handrian, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Andry Kurniawan, BPM., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Evi Zubaidah, S.Sos.I., MPA.	Notulen	4. 

Pekanbaru, 16 April 2020

An. Dekan



Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si.

Wakil Dekan Bidang Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siska Ramadhani
NPM : 167110217
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum
Trans Metro Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)
Dinas Perhubungan 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 karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 30 April 2020

Ketua

An. Tim Penguji
Sekretaris

Eka Komalasari, S.Sos., M.Si

Eko Handrian, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,

Program Studi Administrasi Publik
Ketua

Dr. H. Pando Setyo Prihatin, S.IP., M.Si

Hendry Andry, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN USULUN PENELITIAN

Nama : Siska Ramadhani
NPM : 167110217
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Up : Analisis Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam usulan penelitian ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi syarat ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta disetujui untuk diseminarkan.

Pekanbaru, 19 Maret 2020

Turut Menyetujui

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Pembimbing

Ketua,

Eka Komalasari.,S.Sos.,M.Si

Hendry Andry, S.Sos.,M.Si

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah dengan segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk usulan penelitian ini yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**”.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengetahuan sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap Bab perbab usulan penelitian ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah usulan penelitian ini mungkin ditemukan kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian usulan penelitian ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Syafrinaldi, SH, MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan pada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang Beliau pimpin.
2. Bapak Drs. H. Moris Adidi Yoia, M.Si selaku Dekan FISIPOL yang telah memberikan kesempatan pada penulis dalam menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

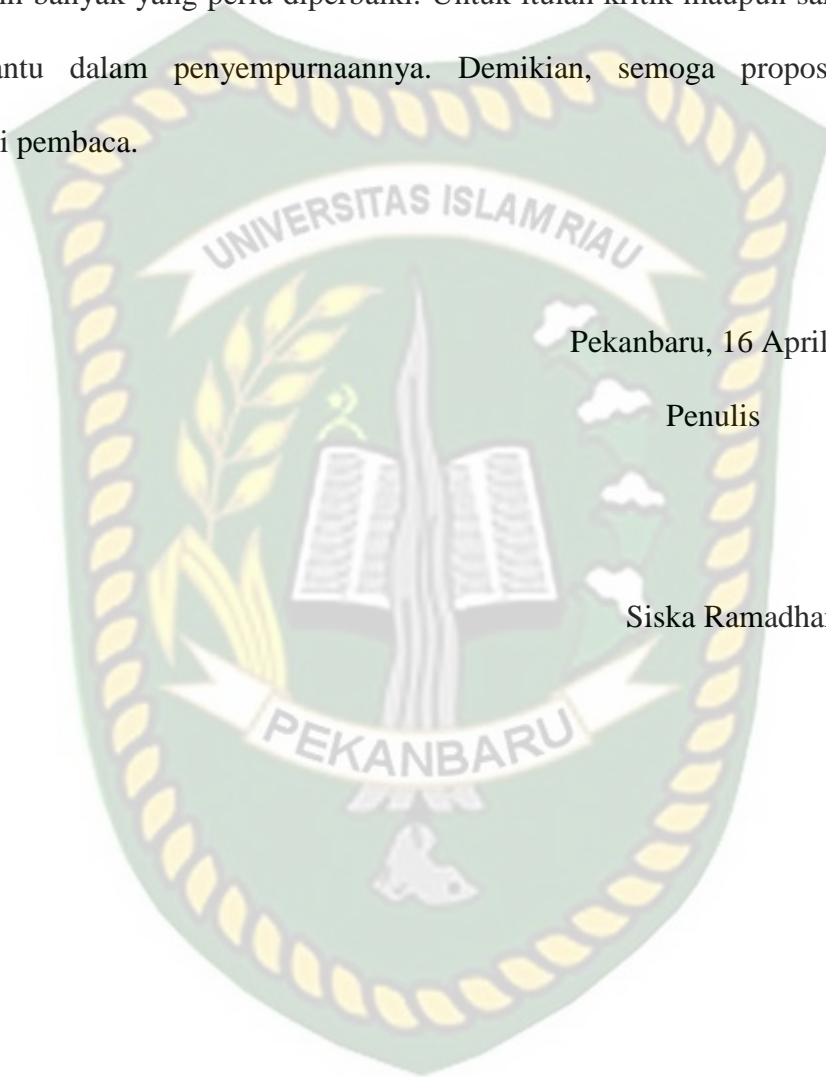
3. Bapak Hendry Andry, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik dan seluruh dosen jurusan Ilmu Adminsitrasi yang telah memfasilitasi dan memberi ilmu pengetahuan sehingga telah memperuas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penulisan usulan peenelitian ini.
4. Ibuk Eka Komalasari.,S.Sos.,M.Si selaku Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan menularkan pengetahuan kepada penulis terutama pada proses bimbingan berlangsung sehingga penulis dapat menyelesaikan usula penelotian ini terhadap apa yang telah diarahkan.
5. Kepada kedua orang tua atas kerja keras dan doa restu yang tidak ternilai harganya, banyak memberi semangat, motivasi, dan limpahan kasih sayang yang tiada henti juga memberikan alat-alat fasilitas sehingga penulis dapat mudah dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.
6. Kepada saudara Suryani Adiral terima kasih atas segala semangat dan dukungannya selama ini kepada penulis sampai penulis menyelesaikan proposal ini.
7. Tak lupa pula kepada teman seperjuangan program Studi Adminsitrasi Publik penulis mengucapkan terimakasih kepada teman-teman KWS Niki Hendarki, Fitriainingsih, Laila Sari Hasanah, Wulan Puspita Anggraini, Selsi Sartika, yang telah memberikan semangatnya, motivasi dan mendoakan kelancaran studi hingga proposal ini terselesaikan. Semoga kita bisa menjalani semua dengan lancar dan lebih baik kedepannya, sukses buat kita.
8. Terimakasih kepada teman seperjuangan di kelas B angkatan 2016 dan kepada seluruh teman yang terlibat baik dalam mendukung maupun memberi sarannya kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata dengan segala keterbatasan dan kemampuan serta pengetahuan, penulis menyadari masih banyak yang perlu diperbaiki. Untuk itulah kritik maupun saran dari pihak sangat membantu dalam penyempurnaannya. Demikian, semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Pekanbaru, 16 April 2020

Penulis

Siska Ramadhani



DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	16
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	17
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	19
A. Studi Kepustakaan.....	19
1. Konsep Administrasi	19
2. Konsep Organisasi	21
3. Konsep Manajemen	22
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	24
5. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	26
6. Konsep Pelayanan Jasa.....	28
7. Konsep Angkutan Umum	30
B. Kerangka Pikir.....	33
C. Konsep Operasional	34
D. Operaional Variabel	37
E. Teknik Pengukuran.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Tipe Penelitian.....	43

B. Lokasi Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel	44
D. Teknik Penarikan Sampel.....	45
E. Jenis dan Sumber Data	46
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Teknik Analisis Data	47
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	49

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 50

A. Keadaan Geografis Di Kota Pekanbaru	50
B. Keadaan Umum Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	51
C. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	59

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 63

A. Identitas Responden	63
1. Tingkat Usia.....	63
2. Jenis Kelamin.....	65
3. Pekerjaan.....	65
4. Frekwensi Penggunaan Jasa Trans Metro Pekanbaru	66
B. Analisis Kualitas Pelayanan Trans Metro Di Kota Pekanbaru	68
1. Tangibles.....	69
2. Reliability.....	73
3. Responsipenes.....	78
4. Assurance.....	83
5. Empathy	88
C. Rekapitulasi Dari Hasil Penelitian Yang Berjudul Analisis Kualitas Pelayanan .	92
D. Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan	94
1. Sumber Daya Manusia.....	95
2. Fasilitas Serta Sarana dan Prasarana.....	97
3. Tingkat Pengetahuan Pengguna Jasa	98

BAB VI PENUTUP 103

A. Kesimpulan	103
B. Saran	105

DAFTAR PUSTAKA.....107
LAMPIRAN..... 110



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 :Kerangka Pikir Analisis Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.....	33
IV. 1 :Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.....	60



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 : Koridor dan Alokasi Unit Bus Trans Metro Kota Pekanbaru Tahun 2019	13
I.2 : Rekapitulasi Jumlah Penumpang dari Tahun 2016 sampai Tahun 2019	15
II.2 : Konsep Operasional Variabel Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.....	37
III.1 : Sampel Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.....	45
III.2 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	49
V.1 : Distribusi Frekwensi Responden Menurut Tingkat Usia/Umur Pengguna Jasa Trans Metro Pekanbaru	64
V.2 : Distribusi Frekwensi Responden Menurut Jenis Kelamin Pengguna Jasa Trans Metro Pekanbaru.....	65
V.3 : Distribusi Frekwensi Responden Menurut Pekerjaan Pengguna Jasa Trans Metro Pekanbaru.....	66
V.4 : Distribusi Frekwensi Responden Menurut Jumlah Frekwensi Pengguna Jasa Trans Metro Pekanbaru	67
V.5 : Distribusi Frekwensi Tanggapan Responden Tentang Bukti Fisik Pada Trans Metro Pekanbaru	69
V.6 : Distribusi Frekwensi Tanggapan Responden Tentang Kehandalan Pada Trans Metro Pekanbaru	74
V.7 : Distribusi Frekwensi Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap Pada Trans Metro Pekanbaru	79
V.8 : Distribusi Frekwensi Tanggapan Responden Tentang Kepastian Pada Trans Metro Pekanbaru	83
V.9 : Distribusi Frekwensi Tanggapan Responden Tentang Empati Pada Trans Metro Pekanbaru	89

V.10	: Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Masyarakat Terkait Penelitian Yang Berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.....	93
V.11	: Rekapitulasi Distribusi Frekwensi Pendidikan Petugas Trans Metro Pekanbaru.....	96



PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

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

Nama : Siska Ramadhani
NPM : 167110217
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

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

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

Pekanbaru, 30 April 2020
Pelaku Pernyataan,



Siska Ramadhani

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM TRANS METRO DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

Oleh

Siska Ramadhani

Kata Kunci : Analisis, Kualiras pelayanan, Jasa Angkutan Umum Trans Metro

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksanan Tennis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, serta mengetahui kendala yang dihadapi oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kota Pekanbaru dalam menjalankan program pelayanan angkutan umum trans metro pekanbaru di kota pekanbaru. Indikator dari penelitian ini adalah *Tangibles (bukti fisik)*, *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian), *Empathy* (empati). Tipe penelitian yang berlokasi di Kota Pekanbaru ini adalah survey deskriptif, yaitu memprioritaskan daftar kuisisioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan buku utama untuk menganalisis kondisi em[iiris dari obyektivitas keberadaan tujuan penelitian apda lokasi yang di teliti. Adapun populasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Sumber Daya Manusia, Pramuda/I, Pramugara/I, Pengawas Halte, serta Masyarakat Penumpang di Lokasi Penelitian. Adapun teknisk sampling jenuh yang digunakan dalam menetapkan individu Untuk populasi pegawai dan teknik *accidental sampling* untu masyarakat, jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuisisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisa data yang digunakan adalah dengan mempergunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Mtero Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru “Cukup Baik”.

***Quality Analysis Of Trans Metro Public Transportation Services In The
Technical Implementation Unit (UPTD) Of The Pekanbaru City Transportation
Department***

ABSTRACT

By

Siska Ramadhani

Keywords: Analysis, Services Quality, Trans Metro Public Transportation Services

This study aims to analyse to determine Quality Analysis Of Trans Metro Public Transportation Services In The Technical Implementation Unit (UPTD) Of The Pekanbaru City Transportation Dpartmen, And to find out the abstracles faced by the . the indicators of this study are Program Understanding, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy . this type of research located in Pekanbaru City is a descriptive survey, namely prioritizing questionnaires as a means of collecting data and data collected with this tool and then used as the main raw material to analyse the empirical conditions of the objectivity of the existence of research objectives in the studied location. The population used in this study are human resources, flight attendants, flight attendants, bus stop and trans metro passengers. The saturated sampling technique used in assigning individuals for the employe population and accidental samping techniques for the community, the types and data collection techniwues used in this tudy consisted of, primary data collected using questionnaires and interview and secondary data collected using observation techniques. While the data analysis techniwue used is by using a frewuency tsble tool. Based on this analysis technique the researcher assessed and concluded that Quality Analysis Of Trans Metro Public Transportation Services In The Technical Implementation Unit (UPTD) Of The Pekanbaru City Transportation Department “Quite Good”.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi didefinisikan sebagai suatu keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya Sondang p. Siagian. Ilmu administrasi pada dasarnya membicarakan fenomena kerja sama manusia untuk mencapai tujuan tertentu yang diinginkan.

Organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Karna organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai aktivitas dari kelompok orang dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Penerapan otonomi daerah di indonesia berdampak positif terhadap kemajuan daerah khususnya kota Pekanbaru. Dimana dengan adanya otonomi daerah, setiap daerah mampu untuk mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Karena pada dasarnya keuangan daerah menyangkut pada penerimaan asli daerah, pemberian dari pemerintah pusat serta sumber lainnya yang merupakan penerimaan daerah. Adanya Otonomi Pemerintah Daerah yang lebih diperkuat lagi dengan Undang-

Undang Nomor 33 tahun 2004 mengenai perimbangan keuangan pusat dan daerah yang sangat berperan penting dalam kemajuan dan perkembangan Kabupaten atau Kota.

Salah satu daerah yang mengalami pertumbuhan dan perkembangan adalah kota Pekanbaru yang selalu melakukan pembenahan di segala bidang agar bisa menjadi salah satu kota yang terbaik untuk menuju kota metropolitan. Untuk itu pemerintahan kota Pekanbaru mulai menetapkan Visi Kota Pekanbaru 2021 yaitu “terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai pusat perdagangan dan jasa, pendidikan serta pusat kebudayaan melayu, menuju masyarakat sejahtera yang berlandaskan iman dan taqwa”.

Untuk dapat mewujudkan visi kota Pekanbaru 2021, pemerintah terus mengadakan pembangunan dari tahun ke tahun sehingga mengalami perkembangan. Salah satunya perkembangan di bidang transportasi, khususnya Sarana Angkutan Umum Massal (SAUM), atau yang dikenal dengan trans metro Pekanbaru.

Berdasarkan kesepakatan bersama Departemen Perhubungan dan Pemerintah Kota Pekanbaru Nomor Aj 206/26/DRJD/2009 dan Nomor 06/WK/III/2007 Tanggal 9 Maret 2007 tentang Perencanaan Pembangun dan Pengoperasian Sistem Angkutan Umum Massa, Keputusan Menhub Nomor III Tahun 2009 Tanggal 17 Maret 2009 tentang Penetapan kota Pekanbaru Propinsi Riau sebagai

kota percontohan dibidang Transportasi Darat , khususnya sarana angkutan umum massal trans metro Pekanbaru.

Dinas mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintah di bidang Perhubungan, meliputi sub urusan Lalu Lintas dan Angkuta Jalan (LLAJ). Dinas Perhubungan merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan bidang Perhubungan yang menjadi kewenangan daerah.

Pengangkutan atau transportasi trans metro Pekanbaru merupakan sarana yang sangat penting serta strategis dalam mendukung, mendorong dan menunjang dalam aspek kehidupan masyarakat. Sistem angkutan harus ditata secara terus-menerus di sempurnakan untuk menjamin mobilitas orang maupun barang dalam rangka menjamin kesejahteraan masyarakat.

Transportasi juga merupakan sarana menunjang pengembangan wilayah dan pemerataan hasil pembangunan, pengangkutan dapat berperan sebagai penunjang (pelayanan), pemacu (pendorong) sekaligus pemicu (penggerak) perkembangan, selain itu transportasi umum pada masa mendatang akan sangat mempengaruhi perkembangan kita dan mutu hidup manusia.

Sarana dan prasarana transportasi yang memadai sebagai urat nadi pertumbuhan ekonomi dan interkasi antar pelaku ekonomi menjadi sangat penting guna menciptakan suasana yang aman, nyaman dan lancar. Saat ini para meter mobilitas sudah tidak ditentukan lagi dengan jarak namun lebih menekankan

pada aspek ketepatan waktu dan biaya yang dapat dijangkau oleh setiap lapisan masyarakat pengguna jasa transportasi.

Adanya sarana transportasi trans metro Pekanbaru yang terjangkau dan memadai maka akan memudahkan interaksi antar pelaku (masyarakat) dan sekaligus akan menjadi tulang punggung perkembangan di wilayah kota Pekanbaru untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Trans Metro Pekanbaru atau biasa disebut sebagai TransMetro atau Busway TMP adalah sebuah sistem transportasi bus rapid transit cepat yang terdapat di kota Pekanbaru. TMP dipusatkan di Terminal AKAP Payung Sekaki yang sekarang sudah beroperasi melalui beberapa koridor di Pekanbaru.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Metro Pekanbaru pada tanggal 24 april 2020 mengatakan Trans Metro adalah aman, nyaman, handal, dan terjangkau. Tujuan diadakan Trans Metro sebagai berikut:

- a. Mewujudkan Trans Metro Pekanbaru menjadi BLUD (badan layanan umum daerah) dalam rangka kemandirian pengelolaan keuangan dan SDM (sumber daya manusia)*
- b. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan yang optimal*

- c. *Meningkatkan pemberdayaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa*
- d. *Penghematan biaya transportasi*
- e. *Tersedianya angkutan umum masal yang aman dan nyaman dibidang transportasi.*

Perbandingan pelayanan trans metro dengan angkutan lain sangat terlihat jelas, dimana dari segi administrasinya seperti pembelian tiket dengan membayar tiga ribu rupiah, penumpang dapat menikmati jasa ini tanpa harus membeli ulang tiket, dengan syarat penumpang tidak boleh keluar dari terminal atau halte. Trans Metro pernah memakai sistem pembayaran melalui aplikasi, dan dengan kurang minatnya masyarakat menggunakan sistem canggih tersebut maka Trans Metro mengambalikan lagi pelayanan dengan sistem membeli karcis. Trans Metro bertugas untuk melayani masyarakat dengan tujuan perjalanan yang di inginkan masyarakat di wilayah Pekanbaru. Guna untuk mpermudah aktivitas masyarakat Pekanbaru dan peembangan Kota Pekanbaru.

Trans metro memiliki potensi begitu besar, tetapi trans metro mempunyai suatu permasalahan yang besar dimana kecepatan tempuh kendaraan bus selama beroperasi yang digunakan trans metro masih belum efektif, dan nomor kontak di beberapa bus ada yang tidak aktif, sehingga pelayanan belum sepenuhnya diterima dengan baik.

Ini dapat dibuktikan dari hasil pra survey melalui wawancara dengan beberapa penumpang jurusan sudirman dan jurusan nangka pada tanggal 26 September 2019 dimana mereka mengatakan “*trans metro bila dilihat dari segi pelayanan belum sepenuhnya diberikan secara optimal masih ada pengemudi mengendarai trans metro dengan ugal-ugalan diatas kecepatan 40km/jam tidak berada dikecepatan yang telah ditentukan yaitu 30km/jam dan nomor telepon dibelakang bus ada yang tidak dapat dihubungi*”.

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Permenpan 14 Tahun 2017

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan public baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari :

1. Profil pengguna layanan
2. Persepsi pengguna layanan
3. Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.

Survey kepuasan masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggara pelayanan publik :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sumber: <http://pemerintah.net/survei-kepuasan-masyarakat-permenpan-14-tahun-2017/>

Adapun Standar Operasi Pelayanan (SOP) Trans Metro Pekanbaru yaitu:

- a. Total armada, jumlah bus beroperasi didalam trayek trans metro Pekanbaru ditentukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, atau jumlah bus beroperasi sebanyak-banyaknya 50 bus besar dan 25 bus sedang.
- b. Pelayanan trayek, operasi bus perkotaan trans metro Pekanbaru mencakup pelayanan menaikkan dan menurunkan penumpang disetiap halte yang telah ditentukan sepanjang trayek trans metro Pekanbaru.
- c. Kecepatan tempuh, kecepatan tempuh kendaraan bus selama operasi didalam trayek btrans metro Pekanbaru adalah rata-rata 30 km/jam (tiga puluh kilometre per jam).
- d. Nomor Pengaduan 0811763488 / 082160028515, apabila menemukan pelanggaran yang dilakukan karyawan bus TMP.
- e. Lokasi pemberangkatan, lokasi dan rute pemberangkatan pertama ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
- f. Lokasi pemulangan, lokasi dan rute pemulangan akhir ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

- g. Waktu berangkat, bus pertama berangkat dari lokasi pemberangkatan awal pada Pukul 05:30 WIB ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
- h. Waktu pulang, bus terakhir berangkat dari lokasi pemberangkatan pada pukul 21:30 WIB menuju ke lokasi pemberhentian akhir setelah mencapai halte terakhir yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
- i. Penghentian operasi bus, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melalui petugas lapangan dapat memulangkan/menghentikan operasi bus apabila bus selama operasi dianggap tidak memenuhi syarat-syarat yang disebut dalam standard operasi ini melalui koordinasi petugas operasi dari operator.
- j. Tata cara penghentian operasi bus, petugas lapangan dapat menghentikan operasi bus dengan ketentuan standard prosedur penghentian bus sebagai berikut:
- 1) Bus berhenti di lokasi halted an terminal yang ditunjuk petugas lapangan untuk pencatatan kilometer tempuh.
 - 2) Apabila bus dipulangkan sesuai ketentuan jadwal rutin, petugas lapangan mengisi berita acara 01 – pengurangan/penambahan bus operasi sebagaimana terlampir dalam standard operasi.

- 3) Apabila bus dipulangkan tidak sesuai ketentuan jadwal rutin, petugas lapangan mengisi berita acara 02 – penghentian bus operasi sebagaimana terlampir daalam standar operasi.
 - 4) Apabila bias dipulangkan karena pelanggaran standar operasi, petugas lapanga mengisi berita acara 04 – bukti penindakan pelanggaran standar operasi trans metro Pekanbaru.
- k. Berita acara penghentian operasi bus, petugas lapangan yang berwenang menghentikan bus operasi melakukan berita acara penghentian bus operasi dengan pencatatan data-data sebagai berikut:
- 1) Hari, tanggal dan jam pemulangan/penghentian bus.
 - 2) Nomor bodi bus.
 - 3) Nomor plat kendaraan (TNKB)
 - 4) Kilometer bus pada saat dipulangkan sebagaimana yang ditunjukkan dalam odometer/speedmeter bus.
 - 5) Nama lengkap dan identitas pramudi yang mengemudikan bus saat dipulangkan.
 - 6) Alasan pemulangan/penghentian operasi bus yang bersangkutan.
 - 7) Apabila pemulangan/penghentian operasi bus karena pelanggaran yang dilakukan operator sebagaimana tercantum dalam bagian III standar operasi pelayanan dan pengoperasian ini, maka petugas lapangan membuat juga berita acara pelanggaran standard oprasi

pelayanan dan pengoperasian bus sebagaimana terlampir dalam lampiran standar operasi ini.

Dalam perawatan dan pemeliharaan trans metro Pekanbaru, diadakan jadwal service, dimana dalam pelaksanaannya ada service kecil dan service besar yang sesuai dengan standar dan jenis mobil yang digunakan yaitu “ Hino ” dimana dimaksudkan agar penumpang nantinya mendapatkan suatu keamanan dan kenyamanan yang optimal, andal, terjangkau dan ramah lingkungan untuk mengantar seluruh penumpang trans metro di kota Pekanbaru. Ada pun fasilitas bus terdiri dari:

1. 25 kursi duduk 10 berdiri dan 4 jursi penyangg cacat
2. Ac
3. Audio system

Perlengkapan bus Trans Metro terdiri dari:

1. Segitiga pengaman
2. Karcis
3. Sabuk pengaman
4. Alat pemadam kebakaran
5. Pemukul kaca
6. Tombol pintu otomatis
7. Rem
8. Lampu

9. Speedometer
10. Wiper
11. Perlengkapan keselamatan

Dan untuk penampilan personil bus terdiri dari:

1. Memakai seragam
2. Name tag

Tabel 1.1: Koridor dan Alokasi Unit Bus Trans Metro Kota Pekanbaru Tahun 2019

No	Koridor	Bus Besar	Bus Sedang
1.	01 (PELITA PANTAI - PANDAU)	13	-
2.	02 (TERMINAL BRPS – KULIM)	10	-
3.	03 (PANAM – KAMPUS UIN – AKSES SUDIRMAN)	11	-
4.	4A (PASAR TANGOR – RAMAYANA)	9	-
5.	4B (RAMAYANA – TERM. BRPS)	-	6
6.	05 (PELBUHAN SUNGAI DUKU – PATTIMURA)	-	4
7.	06 (PANDAU – TERM. BRPS)	7	-
8.	07 (KARTAMA – TRIBAKTI)	-	5
9.	8A (KANTOR WALIKOTA – UNILAK)	-	6

10.	8B (UNILAK – PALAS RAYA)	-	4
JUMLAH		50	25

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2019

Berdasarkan tabel diatas jadwal pengoperasian bus dimulai dari jam 5.30 pagi sampai jam 21.30 malam. Koridor 01 rute perjalanan dari Pelita Pantai – jl. Jend. Sudirman – Bandar Udara SSQ II – Jl. Kaharuddin Nasution – Jl. Pasir Putih – Perumnas Pandau PP berjumlah 13 bus besar. Koridor 02 rute perjalanan dari Terminal Bandar Raya Payung Sekaki – Jl. T. Tambusai – Jl. Jend. Sudirman – Jl. Imam Munandar – Kulim berjumlah 10 bus besar. Koridor 03 rute perjalanan dari Kampus UIN – Jl. HR. Subrantas – Jl. Sukarno Hatta – Jl. Arifin Ahmad – Jl. Jend. Sudirman berjumlah 11 bus besar. Koridor 4A rute perjalanan dari Ramayana – Jl. Jend. Sudirman – Jl. Hangtuah – Pasar Tangor berjumlah 9 bus besar. Koridor 4B rute perjalanan dari Jl. Jend. Sudirman – Jl. Ratulangi – Jl. A. Yani – Jl. Riau – Jl. Soekarno Hatta – Jl. T. Tambusai – Ter. BRPS berjumlah 6 bus sedang. Koridor 05 rute perjalanan dari Pelabuhan Sei. Duku – Jl. Dr. Sutomo – Jl. WR. Supratman – Jl. Pattimura – Jl. Diponegoro – Memutar Masjid Agung berjumlah 4 bus sedang. Koridor 06 rute perjalanan dari Bandar Raya Payung Sekaki – Jl. Tuanku Tambusai – Jl. SM. Amin – Jl. HR. Subrantas – Jl. Soekarno Hatta – Jl. Kaharudin Nasution – Jl. Pasir Putih – Perum Pandau PP. Koridor 07 rute perjalanan dari Jl. Tuanku Tambusai – Jl. Paus – Jl. Arifin Ahmad – Jl. Rambutan – Jl. Impres – Jl. Kartama PP berjumlah 5 bus sedang. Koridor 8A rute perjalanan dari Jl. A. Yani – Jl. Riau – Jl. Siak II – Jl.

Sakinah – Jl. PCR – Unilak berjumlah 6 bus sedang. Koridor 8B rute perjalanan dari JLL. Yos Sudarso – Jl. Sri Meranti – Jl. Padat Karya – Jl. Siak II – Jl. Sakinah – Jl. PCR berjumlah 4 bus sedang. Dari 10 koridor peneliti memfokuskan pada koridor 4B yaitu dari halte Ramayana sampai terminal BRPS (Bandar Raya Payung Sekaki).

Tabel 1.2: Rekapitulasi Jumlah Penumpang dari Tahun 2016 sampai Tahun 2019

No	Tahun	Jumlah Pengguna Jasa
1.	2016	1.949.349 Penumpang
2.	2017	3.118.419 Penumpang
3.	2018	2.590.589 Penumpang
4.	2019	2.543.249 Penumpang

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, 2019

Berdasarkan tabel diatas pada tahun **2016** jumlah pengguna jasa 1.949.349 penumpang, pada tahun **2017** terjadi peningkatan penumpang yaitu 3.118.419 penumpang, dan pada tahun **2018** terjadi penurunan yaitu 2.590.589 penumpang dan terjadi penurunan lagi pada tahun **2019** yaitu 2.543.249 penumpang. Maka dari tahun **2016, 2017** mengalami peningkatan dan **2018, 2019** terjadi penurunan penumpang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pada tahun **2019** peningkatan penumpang menjadi semakin menurun.

Maka bagi penyedia jasa sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik haruslah kualitasnya bersifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi pelayanan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis di dinas perhubungan kota Pekanbaru, penulis menemukan beberapa fenomena-fenomena sebagai berikut yaitu:

1. Masalah Standar Operasional Pelayanan harus dijalankan dengan baik karena masih adanya busway ilegal-ugalan di jalan raya yang melebihi kecepatan 30km/jam (tiga puluh kilometer per jam). Dan tidak dapat menghubungi nomor pengaduan yang tertera. Dapat dilihat dari halaman 5 dan 8, point c dan d. hal tersebut berkaitan dengan indikator Reability (kehandalan) dan indikator empathy (empati)
2. Kurangnya minat masyarakat untuk menaiki Trans Metro Pekanbaru, hal itu jelas dikarenakan kurangnya inovasi-inovasi atau kreatifitas yang dapat menarik minat masyarakat menggunakan angkutan umum milik pemerintah tersebut. Dapat dilihat pada tabel 1.2 terjadi penurunan setiap tahunnya pada tahun 2019. Hal tersebut berkaitan dengan indikator tangible (bukti fisik) dan responsiveness (daya tanggap).

B. Rumusan Masalah

Penumpang yang tidak puas terhadap suatu pelayanan berdasarkan fenomena yang di dapat maka TMP harus meningkatkan fasilitas kenyamanan dan keamaanaan pada TMP. Karena pemerintah memberikan suatu pelayanan kemudahan untuk masyarakat dalam mempermudah untuk melakukan suatu aktifitas yang disediakan oleh pengelola sarana angkutan umum trans metro Pekanbaru yang di harapkan akan menjadi pilihan masyarakat kota Pekanbaru.

Berdasarkan dari rumusan masalah tersebut maka penulis melakukan penelitian ilmiah serta mengangkat permasalahan ini yaitu **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru?”**

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan jasa Angkutan Trans Metro di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor penghambat Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Adapun Kegunaan Penelitian ini diantaranya adalah:

- 1) Kegunaan Akademis:
 - a) Sebagai implementasi keilmuan khususnya publik relation.
 - b) Memperkaya referensi penulis dalam penulisan karya ilmiah yang didasarkan pada teori-teori dan literatur yang relevan
 - c) Sebagai kontribusi pengetahuan bagi seluruh pihak, sehingga memperkaya keilmuan.
- 2) Kegunaan Praktis:
 - a) Mengetahui kualitas pelayanan angkutan trans metro di Kota Pekanbaru
 - b) Sebagai bahan masukan dan informasi baru bagi para pemimpin/atasan dan pegawai yang terkait di dalam penelitian ini dalam pelaksanaan kualitas pelayanan angkutan trans metro kota Pekanbaru.
- 3) Kegunaan Teoritis:
 - a) Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan
 - b) Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN

A. Studi Kepustakaan

Dalam memperjelas arah dan tujuan-tujuan penelitian ini, maka perlu diberikan beberapa konsep dan ketentuan-ketentuan serta aturan-aturan yang dapat memberikan solusi yang erat kaitannya dengan masalah penelitian ini yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, agar dapat memberikan pemecahan penelitian yang jelas dalam mengetahui dan membahasnya, terutama dalam menganalisis data.

1. Konsep Administrasi

Menurut Sondang.P. Siagian, (2014:4) administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut George J. Gordon dalam Inu Kencana Syafii (2012:33) Administrasi dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dilakukan oleh badan legislative, eksekutif serta peradilan.

Menurut Hadari dalam Amin Ibrahim (2012:17) Administrasi adalah upaya administrasi yang dilakukan dalam kegiatan pembangunan yang bersandar pada nilai-nilai untuk kepentingan kesejahteraan rakyat dan bersifat non-profit. Untuk

mewujudkan diperlukan pengadilan seluruh sumber-sumber daya manusia dan sumber daya alami melalui kegiatan perencanaan, pengorganisasian, bimbingan dan ppengarahan dan menyesuaikan aspirasi masyarakat.

Menurut S. Prajudi Atmosudirdjo dalam Amin Ibrahim (2012:17) Adminsitrasi adalah administrasi dari Negara sebagai organisasi yang mengajar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan yang ditetapkan melalui undang-undang. Administrasi modern meliputi administrasi pemerintahan, administrasi ketatausahaan (tata usaha Negara), administrasi pembangunan, administrasi kerumahtanggan dan administrasi lingkungan.

Menurut Jhon M. Pfiffner dan Robert V. Presths dalam Afifudin (2012:21) administrasi adalah suatu proses yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarah kecakapan dan teknik-teknik yang tidak sehingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Menurut Tarmizi dan Hendry Andry administrasi memiliki beberapa unsur yang karenanya unsur-unsur ini menjadikan administrasi itu ada. Adapun unsur-unsur yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Dua orang atau lebih
2. Tujuan
3. Tugas yang hendak di laksanakan

4. Peralatan perlengkapan

Menurut Wilson 1987 administrasi sebagai ilmu pemikiran tentang kepemimpinan resmi supremasi politik birokrasi yang timbul dari perbedaan antara fungsi politik dan administrasi, dan asumsi tentang superioritas fungsi-fungsi administrasi politik. Klasik slogan yang pernah ditawarkan ketika fungsi politik berakhir fungsi administrasi itu mulai, ketika akhir politik.

2. Konsep Organisasi

Menurut Sondang P. Siagian (2011:6) organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau kelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Irrra Chrisyati Dewi (2011:23) organisasi merupakan kesatuan kerja yang disusun melalui peraturan sebagai wadah menjalankan kerjasama mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Organisasi sendiri memiliki dua sifat utama yaitu :

1. Bersifat stratis

Organisasi merupakan wadah dalam melakukan pembagian tugas dan wewenang secara struktural dan fungsional menempatkan individu sesuai keahliannya.

2. Bersifat dinamis

organisasi merupakan pembagian tugas dan wewenang serta adanya komunikasi dalam menjalin kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut M. Manullang dalam Malayu S.P. Hasibuan (2012:4) organisasi dalam arti dinamis (pengorganisasian) adalah suatu proses penetapan dan pembagian pekerjaan yang akan dilakukan, pembuatan tugas-tugas atau langsung jawab serta wewenang dan penetapan hubungan-hubungan antara unsur-unsur organisasi, sehingga memungkinkan orang-orang dapat bekerja bersama-sama seefektif mungkin mencapai tujuan. Secara singkat organisasi adalah suatu perbuatan diferensiasi tugas-tugas.

Menurut J. William Schulze (1949) organisasi meruokan penggabungan dari orang-orang, benda-benda, alat-alat perlengkapan, ruang kerja dan segala sesuatu yang berkaitan dengannya, yang dikumpulkan dalam hubungan yang teratur dan efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

3. Konsep Manajemen

Menurut Stoner, et.al (dalamZulkifli, 2009;17) berpendapat bahwa manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumberdaya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah di tetapkan.

Menurut g.R. Terry dalam Khaedrul Umam (2012:15) Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.

Menurut James A. F. Stoner dalam Khaerul Umam (2012:15) Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dn mnggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurutnya, manajemen bukan hanya itu dan tidak ada satu definisi pun yang dapat diterima secara universl.

Menurut Robert L. Trewathn dan M. Gene Newport dalam Winardi (2013:4) Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, menggerakan serta mengawasi aktivitas-aktivitas suatu organisasi dalam rangka upaya mencapai suatu koordinasi sumber-sumber daya manusia dan sumber-sumber daya alam dalam hal pencapaia sasaran secara efektif dan efesien.

Menurut George R. Terry dan Leslie W. Rue (2012:1) Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaan adalah menangani, pengelolaan, sedangkan pelaksanaannya disebut manager atau mengelola.

Menurut Richard L.Daft (2002:8) manajemen adalah pencapaian sasaran-sasaran organisasi dengan cara yang efektif dan efisien melalui perencanaan pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian sumber daya organisasi.

4. Konsep Administrasi publik dan Manajemen

Administrasi sudah dikenal manusia sejak kelahiran manusia itu sendiri. Hubungan keduanya, antara administrasi berfungsi menentukan tujuan yang hendak tercapai dan menentukan kebijakan umum mengikat seluruh organisasi. Sedangkan manajemen pada hakikatnya berfungsi untuk melakukan semua kegiatan-kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas-batas kebijaksanaan umum yang telah ditentukan pada tingkat administrasi (Siagian, 2003:5)

Peneliti berpendapat, merujuk beberapa tulisan maupun mengkiplat sepenggal sejarah perkembangan administrasi, bahwa manajemen merupakan bagian dari administrasi. Dalam tataran organisasi, administrasi tidak hanya menyangkut hubungan manusia-manusia untuk mencapai tujuan saja, melainkan juga secara luas, mengatur hubungan individu dengan Negara, dan individu dengan lingkungan. Sedangkan manajemen merupakan bagian dari ilmu administrasi yang menjadi alat vital mencapai tujuan definitif administrasi.

5. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Mondy menyatakan bahwa *Human Resource Management (HRM) is the utilization of individuals to achive organjzational objectives*. Atau bias dikatakan manajemen sumber daya mannusia adalah pemanfaatan individu untuk mencapai tujuan organisasi (dalam Wahjono, 2015:14).

Dessler lebih menekankan pengertian MSDM dari serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam menangani manusia atau aspek personal dalam pekerjaan manajemen (dalam Wahjono,2015:14).

Noe dkk mengedepankan pengertian MSDM atas beberapa kebijakan, praktik dan sistem ang mampu mempengaruhi prilaku, sikap dan kerja karyawan, seperti yang disebutkan berikut *Human Resource Management (HRM) are important and performance* (dalam Wahjono, 2014:14)

Menurut Hasibuan (2012:10) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Selanjutnya Hasibuan (2012:7) mengatakan bahwa dengan adanya manajemen daya guna dan hasil guna unsur – unsur manajemen akan dapat dtingkatkan. Unsur – unsur manajemen itu antara lain adalah :

-) Man : man dalam organisasi public diartikan sebagai sesuatu yang sangat menentukan karena manusia yang membuat tujuan melakukan proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, tanpa manusia tidak akan ada proses kerja,
-) Money : uang penting sebagai alat ukur dan alat ukur mengenai suatu usaha (besar kecilnya perusahaan diukur dari jumlah perputaran uang).
-) Materials (bahan – bahan/perlengkapan) : Manajemen ada karena adanya kegiatan manusia secara bersama – sama untuk mengurus material.
-) Machines (alat – alat) : Mesin sebagai alat bantu kerja, memudahkan melaksanakan pekerjaan, memberikan keuntungan terhadap tenaga kerja, penggunaannya sangat tergantung kepada manusia serta mempermudah tujuan hidup manusia.
-) Method (cara – cara kerja) : Tercapai atau tidaknya tujuan tergantung pada cara pelaksanaannya dengan cara kerja yang baik akan memperlancar dan mempermudah pekerjaan.
-) Market : Market dalam organisasi public diartikan sebagai masyarakat atau warga Negara anggota organisasi.

6. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan

dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.

Mengenai bentuk pelayanan itu tidak akan terlepas dari tiga macam pelayanan yaitu pelayanan dengan lisan, pelayanan melalui tulisan, dan pelayanan dengan perbuatan (Moenir, 1992:190).

Kualitas Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Purbokusumo dkk dalam LAN (2006:6) Kualitas pelayanan merupakan bentuk pelayanan terhadap warganegara menuntut instansi penyedia pelayanan lebih bertanggung jawab terhadap pelanggannya tidak hanya sekedar melayani. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukanlah melayani pelanggan tetapi melayani warganegara.

Menurut Kasmir (2005:31) Kualitas pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standard yang telah ditentukan.

Menurut Suparlan (2000:35) Kualitas pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan atau pun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

Menurut Kotler (2003:464) mengatakan bahwa Kualitas pelayanan (Service) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu:

1. High Contact Service ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
2. hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service. Misalkan ialah lembaga keuangan.

Menurut Loina di dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik (2001:138), yang beranggapan bahwa sebuah kualitas pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan, secara

internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintah serta publik yang lainnya yang berkepentingan.

7. Konsep pelayanan jasa

Pelayanan menjadi sangat berarti dan perlu disadari oleh seorang manajer oleh karena itu dalam usaha bisnis dikenal suatu ungkapan yang terkenal yaitu pembeli adalah raja, yang artinya kita harus melakukan pelayanan sebaik mungkin seakan-akan kita melayani seorang raja.

Menurut Winardi (1991:93) dinyatakan bahwa pelayanan adalah bentuk pemberian layanan yang diberikan oleh produsen baik terhadap pengguna barang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan.

Menurut Assauri (1999:149) pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2014:2) mendefinisikan pelayanan secara rinci sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi

antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Mengikuti definisi di atas pelayanan public dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, atau di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2014:5).

Dari definisi di atas tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok dari kualitas pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia sebagai pegawai atau peralatan lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. ciri-ciri lain yang lebih lengkap dapat digunakan untuk memahami pengertian pelayanan menurut Collins dan McLaughlin (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2014:3).

Pelayanan berarti melayani penyediaan berbentuk jasa atau barang yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang, kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi Administrasi Negara.

8. Konsep Angkutan Umum

Angkutan umum merupakan kendaraan umum untuk mengangkut barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain, yang disediakan oleh pribadi, swasta, atau sewa. Terminology angkutan umum dengan demikian tidak hanya untuk mengangkut manusia saja, melainkan juga untuk mengangkut barang.

Penegertian angkutan umum menurut beberapa sumber :

1. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan angkutan umum adalah pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan untuk umum dengan dipungut bayaran.
2. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. KM.35 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di jalan dengan Kendaraan Umum: Angkutan adalah angkutan dari pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.
3. Warpani (1990) angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan system sewa atau bayar dan tujuan diselenggarakannya angkutan umum adalah memberikan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat.

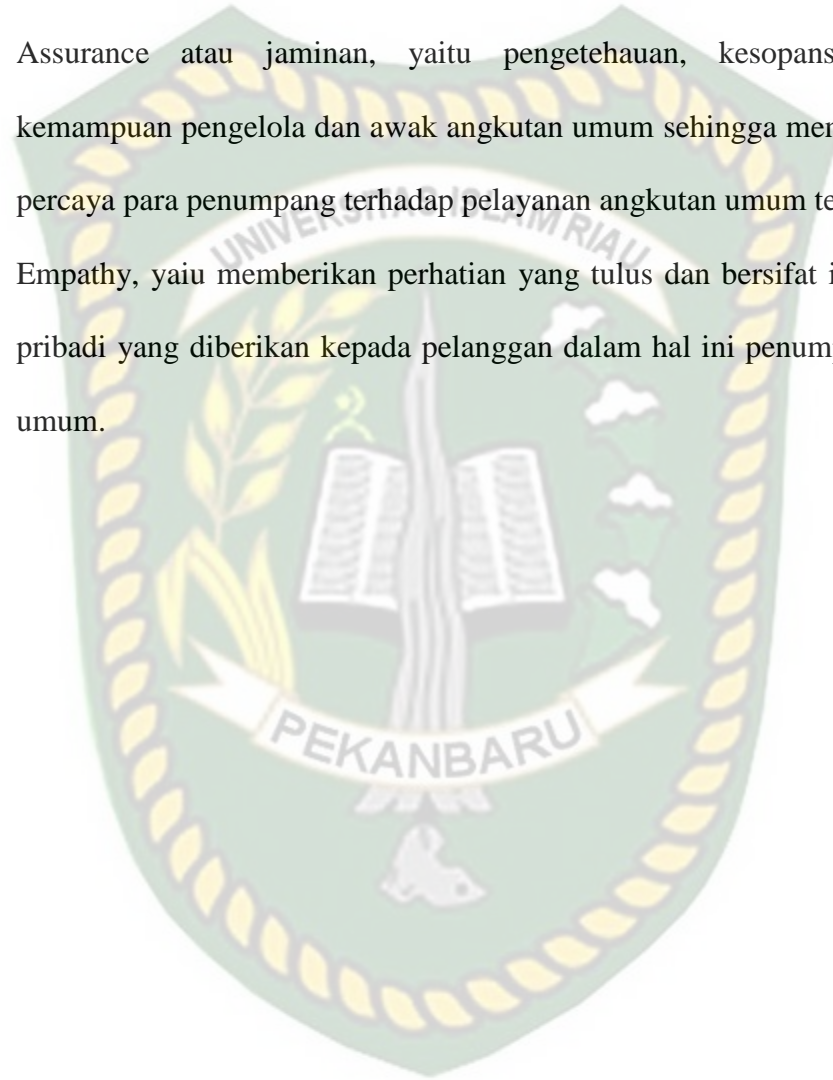
4. Vuchic (1981) menyatakan bahwa angkutan kota adalah sarana transportasi penumpang perkotaan yang biasanya dijalankan di jalan raya pada kondisi lalu lintas campuran (mixed traffic) yang disediakan oleh swasta atau operator umum dan erada dalam kelompok dan rute tertentu.

Pengertian umum di sini adalah penumpang atau orang secara umum, tidak membedakan strata social, umur, jenis kelamin, dan lain sebagainya. Siapa pun boleh menaiki angkutan umum asal mampu membayar ongkos sesuai rute yang ditempuh ke tempat yang dituju. Demikian pula halnya untuk angkutan barang, siapa pun boleh melakukan angkutan barang dengan kendaraan umum sesuai dengan tempat yang dituju asal mampu untuk membayar ongkosnya.

Kualitas Pelayanan adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Adapun dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro menurut Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L (1988:9) merekomendasikan lima hal pokok dalam merancang pemberian pelayanan:

1. Tangibles atau bukti fisik, adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Reliability atau kehandalan, yaitu kemampuan pengelola angkutan umum untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. Responsiveness atau daya tanggap, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penumpang dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance atau jaminan, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pengelola dan awak angkutan umum sehingga menimbulkan rasa percaya para penumpang terhadap pelayanan angkutan umum tersebut.
5. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dalam hal ini penumpang angkutan umum.

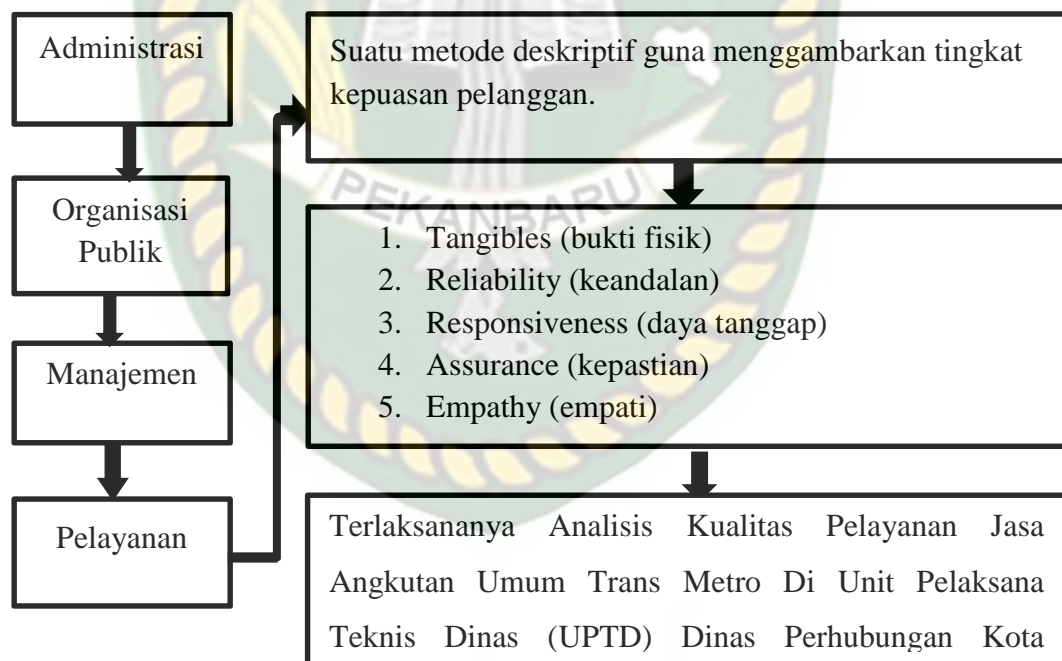


B. Kerangka Pikir

Pekanbaru kemudian diukur berdasarkan teori yang telah di jadikan sebagai indicator dengan fenomena yang terjadi di lapangan, maka penulis akan menjelaskan unsur-unsur Dengan adanya variable penelitian Analisis Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Kota agar tidak terjadi kesalahan dalam penafisiran makna.

2.1 berikut ini:

Gambar : Kerangka pikir Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru



Sumber : Modifikasi Penulis, 2019

C. Konsep Operasional

Untuk lebih memudahkan dalam menganalisa dan mendapatkan suatu pengertian yang konsisten agar tidak menimbulkan suatu penafsiran yang berbeda dari istilah yang digunakan sebelumnya, maka penulis akan mengoperasionalkan konsep-konsep yang telah di kemukakan dalam konsep operasional yaitu:

1. Adminstrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang / lebih yang saling bekerjasama serta terikat secara formal dalam rangka melakukan pencapaian tujuan yang sudah ditentukan dalam ikatan yang ada pada seseorang atau beberapa orang yang dikenal ebagai atasan dan seseorang atau kelompok orang yang dikenal sebagai bawahan.
3. Manajemen adalah proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakuka untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetpkan mlalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumbe-sumber lain. Manajemen ialah wadah didalam ilmu pengetahuan, sehingga manajemen bisa dibuktikan secara umum kebenarannya.

4. MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia) adalah usaha membentuk sumber daya manusia menjadi sumber daya yang berkualitas yang dapat berguna dalam mengefesiesikan tujuan organisasi.
5. Konsep Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi Negara.
6. Pelayanan Jasa adalah suatu usaha dalam bentuk jasa yang harus dilakukan oleh PT. Trans Metro Pekanbaru untuk memenuhi kebutuhan penumpang dengan memberikan manfaat atau yang dirasakan penumpang sesuai dengan yang diharapkan, sehingga penumpang dapat mempersiapkan kualitas pelayanan dengan baik dan puas
7. Angkutan umum merupakan kendaraan umum untuk mengangkut barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain, yang disediakan oleh pribadi, swasta, atau sewa. Terminology angkutan umum dengan demikian tidak hanya untuk mengangkut manusia saja, melainkan juga untuk mengangkut barang.
8. Trans metro merupakan suatu sarana angkutan umum massal yang disediakan oleh pemerintah kota Pekanbaru, untuk memudahkan

masyarakat didalam melakukan aktifitasnya seefektif dan seefisien mungkin.

9. Tangibles atau bukti fisik yaitu kemampuan pengelola jasa angkutan umum dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dalam hal fasilitas fisik meliputi perlengkapan, peralatan, teknologi, serta penampilan pegawai.
10. Reliability atau keandalan , yaitu kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan.
11. Responsiveness atau daya tanggap, hal ini berkaitan dengan respons yang diberikan pengelola dan awak angkutan umum terhadap hal-hal yang dikeluhkan oleh penumpang seperti cepat dan tepat dalam menyelesaikan masalah yang timbul ataupun cepat dan tepat dalam merespons keluhan penumpang.
12. Assurance atau jaminan, hal-hal yang berkaitan dengan assurance/jaminan yaitu komunikasi, keamanan, kredibilitas, kompetensi, dan sopan santun.
13. Empathy, yaitu pengelola dan awak angkutan umum untuk memahami kebutuhan penumpang secara spesifik seperti bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang serta memberikan perhatian kepada penumpang selama perjalanan.

D. Operasional Variabel

Table 2.2 : Konsep Operasional Variabel Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Trans Metro Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Konsep	Variable	Indikator	Item yang dinilai	Skala
Parasuraman , A., Zeithaml, V.A & Berry, L.L (1988:9) Kualitas pelayanan adalah kemampuan pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa tersebut.	Pelayanan	1. Tangibles (bukti fisik)	1. Fasilitas fisik 2. Penampilan/pelayanan fasilitas 3. Kenyamanan halte dan bus	Baik Cukup Baik Sangat Baik
		2. Reliability (keandalan)	1. Akurasi pelayanan untuk memastikan kedatangan dan keberangkatan secara akurat 2. Prosedur pelayanan tiba ditempat sesuai	Baik Cukup Baik Sangat Baik

		3. Responsiveness (daya tanggap)	dengan tujuan 1. Perhatian personal petugas 2. Kepedulian petugaas 3. Rasa keadilan petugas memberikan pelayanan	Baik Cukup Baik Sangat Baik
		4. Assurance (jaminan)	1. Komunikasi petugas dan penumpang 2. Pengetahuan karyawan pada trans metro 3. Keamanan dan kriminalitas selama	Baik Cukup Baik Sangat Baik

			perjalanan trans metro	
		5. Empathy (empati)	1. Keamanan dan kenyamanan 2. perhatian petugas kepada penumpang	Baik Cukup Baik Sangat Baik

Sumber: Modifikasi Penulisan 2019.

E. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga kategori) yaitu:

1. Baik : nilai skor 3
2. Cukup Baik : nilai skor 2
3. Kurang Baik : nilai skor 1

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan persentase, dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator.

Baik :Apabila penilaian terhadap indikator Analisis Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 67-100%

Cukup baik :Apabila penilaian terhadap indikator Analisis Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 34-66%

Kurang Baik :Apabila penilaian terhadap indikator Analisis Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 1-33%

Adapun pengukuran untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

a. Regulasi layanan

Baik :Jika rata-rata responden terhadap indikator regulasi layanan pada skala 67-100%

Cukup Baik :Jika rata-rata responden terhadap indikator regulasi layanan pada skala 34-66%

Kurang Baik :Jika rata-rata responden terhadap indikator regulasi layanan berada pada skala 1-33%

b. Fasilitas–fasilitas

Baik :Jika rata-rata trespnden terhadap indikator fasilitas-fasilitas berada pada skala 67-100%

Cukup Baik :Jika rata-rata responden terhadap indikator fasilitas-fasilitas berada pada skala 34-66%

Kurang baik :Jika rata-rata responden terhadap indikator fasilitas-fasilitas berada skala 1-33%

c. Peranan tim pengarah

Baik :Jika rata-rata responden terhadap indikator peranan tim pengaruh baik berada pada skala 67-100%

Cukup Baik :Jika rata-rata responden terhadap indikator peranan tim pengaruh berada pada skala 34-66%

Kurang Baik :Jika rata-rata responden terhadap indikator peranan tim pengaruh berada pada skala 1-33%

d. Mudah

Baik :Jika rata-rata responden terhadap indikator mudah berada pada skala 67-100%

Cukup Baik :Jika rata-rata responden terhadap indikator mudah berada pada skala 34-66%

Kurang Baik :Jika rata-rata responden terhadap indikator mudah berada pada skala 1-33%



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Untuk mempermudah Penulis dalam mendapatkan data dan informasi penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan tipe survey Deskriptif, yakni menggambarkan kenyataan yang ditemui di lapangan secara apa adanya mengenai Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Sebagai alat digunakan untuk mendapatkan informasi adalah dengan cara wawancara, angket (kuesioner), dan observasi untuk mengumpulkan data. Data dan informasi yang diperoleh dijadikan sebagai dasar untuk menganalisis dan menjelaskan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Penelitian ini bersifat survey yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden sebagai alat pengumpulan data dan dikelompokkan sesuai keperluan peneliti, sehingga tergambar pelayanan yang diberikan oleh PT. Trans Metro Pekanbaru.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pekanbaru pada kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan juga kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) trans metro Pekanbaru yang berada di Jalan Thamrin Kota Pekanbaru. Adapun

pertimbangan penulis mengambil obyek penelitian ini atas dasar keinginan untuk mengetahui hal apa yang dilakukan Trans Metro Pekanbaru, karena pada dasarnya trans metro pekanbaru ini baru berdiri pada tanggal 18 Juni 2009 dan diresmikan pada tanggal 21 Juni 2009 , tetapi trans metro eksis dan mampu bersaing di dalam transportasi darat perkotaan. Pada penelitian ini penulis memfokuskan penelitian dan penyebaran angket pada halte Mall SKA sampai halte kantor Pos Sudirman pada koridor 4B (Ramayana – TERM. BRPS).

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005 : 90)

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karekteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (sugiyono, 2003:91). Peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu dan sampel yang di ambil dari popuasi harus benar-benar representative atau mewakili. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seperti yang di jelaskan pada tabel berikut:

Tabel 3.1 : Sampel Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

No	Jenis Populasi	Populasi (orang)	Sampel (orang)	%
1	Sumber Daya Manusia	1	1	100
2	Pramudi koridor 4B	44	2	50
3	Pramugara koridor 4B	7	1	50
4	Pengawas Halte koridor 4B	30	2	50
5	Pengguna jasa	-	30	100
	Jumlah	82	36	350

Sumber: Penelitian 2019

D. Teknik Penarikan Sampel

Proses penarikan sampel dalam penelitian ini bertitik tolak pada jumlah populasi yang ada di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan para petugas trans metro dilakukan dengan cara sensus. Untuk pengguna jasa transportasi (penumpang) digunakan teknik aksidental sampling yaitu dijumpai pada waktu

menunggu di halte dan pada saat di dalam bis trans metro yang sudah 2 kali atau lebih menggunakan jasa trans metro Pekanbaru. Penelitian ini dimulai pada pukul jam 11.00 WIB sampai dengan pukul 19.00 WIB. Yang berada pada jurusan dari SKA – Terminal Bandaraya Payung Sekaki – Soekarno – Riau – Sudirman – Ramayana.

E. Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dipergunakan dala penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Pimer

Yaitu, data yang penulis kumpulkan secara langsung dari responden penelitian, mlalui wawancara, observasi sebagai hasil penelitian, yang meliputi aktivitas pelayanan trans metro di Kota Pekanbaru. Yaittu data masyarakat saat menyebarkan questioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder meruakan data pendukung, dan data yang didapatkan dengan meakukan pengumpulan bahan-bahan laporang berbagai sumber yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

F. Teknik Pengumpulan Data

- a. Kuesioner yaitu teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara menyebarkan sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh responden.

- b. Wawancara adalah suatu pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan suatu informasi dengan cara bertanya secara langsung kepada personil jasa.
- c. Observasi yaitu suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.
- d. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang ditujukan pada objek penelitian. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang ada pada instansi atau lembaga yang relevan untuk menyusun deskriptif wilayah penelitian bahan bukti dan bahan analisa.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan teori dan kondisi yang ada di lapangan. Mengumpulkan data-data, kemudian di golongkan berdasarkan menurut jenis dan spesifikasinya yang sesuai dengan indikator, setelah itu di analisa menggunakan data kuantitatif, kemudian dituangkan dalam bentuk tabel dan dikelompokkan menurut jenisnya yang ditemui melalui pengaplikasian teori dengan praktek guna memecahkan permasalahan yang terjadi.

Teknik analisis data yang di gunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan skala likert.

1. Menjabarkan kata Numerik dari satu variabel dengan sebaran (Distribusi) frekuensi dengan data tingkat ordinal.
2. Sebaran data numerik dianalisis berdasarkan bobot dan jumlah responden.
3. Tipe skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert, digunakan untuk mendapatkan persentase persepsi dari suatu indikator.
4. Ukuran persepsi diambil dan dianalisis berdasarkan rentang pengukuran yang dirumuskan.
5. Hasil persepsi dari setiap indikator direkapitulasi dan ditarik persentase satu variabel analisis.
6. Hasil persepsi disimpulkan berdasarkan rentang penelitian yang telah dirumuskan

$$R_1 = \frac{S}{L} = \frac{T}{S} \times 100$$

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel 3.2: Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Analisis Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2019-2020																							
	Agust				Okt				Nov				Jan				Feb				Mar			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penyusunan Up	■	■	■	■																				
Seminar Up									■	■	■													
Revisi Up									■	■	■	■												
Pengurusan Up													■	■	■	■								
Penelitian Lapangan																	■	■	■	■				
Bimbingan Skripsi																			■	■				
Revisi dan Pengesahaan Skripsi																			■	■				
Pengadaan dan Penyerahan																					■	■		
Pengadaan Skripsi																							■	■

Sumber: Modifikasi Penulis, Tahun 2019

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Geografis di Kota Pekanbaru

Pekanbaru, ibu Kota Provinsi Riau, berada hamper di tengah pulau Sumatera atau pada posisi sebelah timur jajaran Bukit Barisan. Kota ini memiliki wilayah seluas 632.26 km², dimana ketinggian 5-50 m diatas permukaan laut dan memiliki iklim tropis pada suhu berkisar dengan 23-33 C.

Kota Pekanbaru yang dahulunya hanya sebuah kota kecil, saat ini telah menjadi salah satu kota yang besar memiliki tingkat perekonomian dan laju pembangunan yang tergolong cepat bila dibandingkan dengan kota besar lainnya dipulau Sumatera.

Secara Geografis, Kota Pekanbaru terletak pada posisi 101°14'-101°34' Bujur Timur 0°25'-0°45' Lintang Utara, dengan batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Siak
- Sebelah Selatan : Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Barat : Kabupaten Kampar
- Sebelah Timur : Kabupaten Pelalawan

Sebagai ibu kota Provinsi, Pekanbaru berperan sebagai pusat kegiatan perdagangan, pemerintahan, transportasi, pariwisata, dan juga peluang usaha yang cukup menjanjikan. Sebagai bukti bahwa Pekanbaru sebagai Kota

peluang masa depan, akhir-akhir ini telah hadir dua konsultan Negara Asing dari Malaysia dan Singapura membuka kantor mereka di kota ini.

Sebagai sebuah kota modern, Kota Pekanbaru telah dilengkapi dengan infrastruktur dan fasilitas transportasi baik darat, laut, maupun udara. Dengan tersedianya transportasi baik darat, laut, maupun udara kota-kota besar dan Negara-negara tetangga dapat dengan mudah dijangkau melalui Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II, Pelabuhan Kapal dan ferry di sungai Siak dan jaringan jalan raya yang menghubungkan kota Pekanbaru dengan seluruh Kota-kota di Pulau Sumatera bahkan Jakarta sebagai Ibu Kota Negara.

Infrastruktur penting lainnya, seperti jaringan Listrik, Air Bersih layanan Kesehatan, dan Perbankan juga telah tersedia. Pemerintah daerah juga telah mendukung berdirinya perguruan tinggi untuk membawa masyarakat Riau ke arah pendidikan yang semakin baik. Lima Universitas Negeri dan Swasta dan sejumlah perguruan Tinggi dari berbagai disiplin ilmu dapat ditemukan di Kota Pekanbaru. Dalam rangka mendukungnya jalannya kegiatan dunia usaha, Kota Pekanbaru juga telah memiliki ± 30 Bank Pemerintah dan Swasta.

B. Keadaan Umum Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Dinas Perhubungan adalah perangkat daerah yang diserahkan wewenang, tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan Otonomi Daerah, desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan di bidang perhubungan daerah. Sejarah Dinas perhubungan kota Pekanbaru di mulai sejak awal 1970

an, dimana masalah lalu lintas masih di tangani oleh Departemen P.U dengan adanya undang-undang dan perluasan wewenang di bentuklah sebuah badan yang menangani masalah pengawasan lalu lintas dan angkutan. Dimana sebagian wewenang Departemen P.U mengenai lalu lintas dilepas kesebuah badan yang bernama Inspektorat lalu lintas pada tahun 1976.

Inspektorat yang merupakan cikal bakal Sinas Perhubungan diperluas lagi oleh Departemen lalu lintas menjadi Departemen Perhubungan pada tahun 1985, dimana LLAJ merupakan UPT Dirjen Perhubungan darat Departemen Perhubungan LLAJ di bawah naungan pusat yang di koordinasi dan pembinaan oleh inspeksi LLAJ Provinsi Riau. LLAJR berfungsi menangani lalu lintas dan angkutan jalan raya, hingga akhirnya keluar UU, No 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan, kemudian Kantor LLAJ di ubah menjadi Dinas LLAJ Kota Madya Pekanbaru berdasarkan PP 22 Tahun 1992 Tentang penyerahan sebagian urusan di bidang lalu lintas dan angkutan raya kepada Pemerintah Tingkat I dan Pemerintah Tingkat II maka di bentk Dinas LLAJ Kota Pekanbaru.

Dengan bergulirnya reformasi dan bergantinya Pemerintahan serta desakan atas adanya Otonomi Daerah, dengan UU No 22 tahun 1999 Tentang Otonomi Daerah maka terbentuk Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Berdasarkan Struktur Organisasi Tatalaksana, kedudukan dan tugas pokok Dinas-dinas di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru yang terbentuk dengan Pmerintahan Daerah Nomor 8 Tahun 2008. Dan pada Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah,

Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia 4737). Maka Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru berubah menjadi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru.

Visi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru: “ terwujudnya Tingkat Kualitas Pelayanan dan Penyediaan Jasa Transportasi, Pos dan Telekomunikasi yang lengkap, menyeluruh, handal dan terjangkau”.

Misi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru:

- a. Meningkatkan dan memberdayakan SDM perhubungan yang berkualitas dan professional.
- b. Memperbaiki, mempertahankan, meningkatkan aksesibilitas dan tingkat kualifi/tas dan professional.
- c. Mengusahakan ketersediaan/kecukupan dan kehandalan prasarana, sarana, sistem jaringan transportasi.
- d. Meningkatkan koordinasi pelayanan dan pengawasan operasional perhubungan.

“Menjadi organisasi yang mampu menyelenggarakan angkutan perkotaan umum massal yang aman,nyaman,handal dan terjangkau”

Visi tersebut diturunkan dari semangat pemerintah kota untuk mewujudkan kota pekanbaru sebagai pusat perdagangan dan jasa, pendidikan serta pusat kebudayaan melayu. Untuk mencapai visi tersebut, maka dibutuhkan pengembangan sistem angkutan menuju ke sistem angkutan masal modern, yaitu

BRT. Diharapkan UPTD pengelolaan angkutan perkotaan dapat menjadi organisasi yang mampu menyelenggarakan angkutan perkotaan umum dengan kriteria:

-) Aman: angkutan yang bisa memberikan jaminan keamanan bagi setiap penumpangnya
-) Nyaman: angkutan yang bisa memberikan keadaan yang menyenangkan bagi setiap penumpangnya;
-) Andal: angkutan sebagai suatu sistem yang bisa terus memberikan jasa tanpa berhenti
-) Terjangkau: angkutan yang bisa digunakan oleh penumpang dari seluruh golongan ekonomi

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas perhubungan kota pekanbaru adalah unsur pelaksana teknis Dinas, yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Sosial di bidang pelayanan umum, yaitu Transportasi Umum Trans Metro milik pemerintah tersebut. UPTD Pengelolaan Prasarana Perhubungan Jalan Wilayah I mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian kegiatan teknis operasional di bidang Pengelolaan Prasaarana Perhubungan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Wilayah I, meliputi operasi LLAJ dan fasilitas LLAJ serta mengendalikan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi UPTD.

Bus Trans Metro Pekanbaru ini menggunakan bahan bakar yang ramah lingkungan sehingga bisa mengurangi tingginya tingkat polusi. Trans Metro

Pekanbaru ini sebelumnya dikelola oleh Perusahaan Daerah Kota Pekanbaru tetapi sejak berubah menjadi Pt. Sarana Pembangunan Pekanbaru (SPP) perusahaan ini bergerak di bidang property, pengelolaan kawasan dan utilitas, dan perusahaan ini tidak lagi bergerak di bidang usaha transportasi dan sekarang telah beralih pengelolaan Trans Metro Pekanbaru ini ke Dinas Perhubungan (DISHUB) Kota Pekanbaru, dan DISHUB kota Pekanbaru tentunya menginginkan kualitas pelayanannya meningkat pula. Kantor penempatan Dinas tersebut adalah milik BUMD, sedangkan UPTD tersebut adalah dari Dinas Perhubungan.

Rincian tugas UPTD, meliputi:

- a. Menyelenggarakan penyusunan program kerja UPTD
- b. Menyelenggarakan teknis operasional pengelolaan prasarana perhubungan lalu lintas dan angkutan LLAJ dan penyelenggaraan fasilitas LLAJ
- c. Menyelenggarakan koordinasi, pembinaan, pengendalian dan memimpin pelaksana tugas pokok dan fungsi UPTD
- d. Menyelenggarakan pengaturan, pengawasan dan pengendalian fasilitas LLAJ
- e. Menyelenggarakan penyediaan dan pemeliharaan fasilitas LLAJ
- f. Menyelenggarakan pemeliharaan terminal
- g. Menyelenggarakan pengelolaan dan pelayanan terminal
- h. Menyelenggarakan pelayanan angkutan umum

- i. Menyelenggarakan pengendalian dan pengawasan lalu lintas pada ruas jalan tertentu
- j. Menyelenggarakan pengelolaan dan pengeoperasian bus rapid transit (BRT)
- k. Menyelenggarakan ketatausahaan UPTD
- l. Menyelenggarakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan
- m. Menyelenggarakan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan lingkup UPTD
- n. Menyelenggarakan penyusunan bahan verifikasi, kajian teknis dan menyelenggarakan pemantauan terhadap permohonan dan realisasi bantuan keuangan dan hibah bantuan sosial di UPTD pengelolaan prasarana perhubungan lalu lintas dan angkutan jalan wilayah I
- o. Menyelenggarakan penyampaian bahan saran pertimbangan mengenai pengelolaan prasarana perhubungan LLAJ sebagai bahan perumusan kebijakan pemerintah daerah
- p. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan UPTD
- q. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan UPTD pengelolaan prasarana perhubungan LLAJ dan
- r. Menyelenggarakan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PRAMUDA/I

A. Shift pagi

- 1. Melakukan absen masuk pagi (6.30 wib)
- 2. Mengambil kunci bus dengan tenaga keamanan

3. Menghidupkan/memanaskan mesin bus
 4. Melakukan pengecekan fisik bus bersama mekanik dan tenaga keamanan
 5. Mengemudikan bus menuju lokasi kerja, melayani rute yang sudah ditentukan dengan kecepatan maksimal 30 km/jam, menaikan/menurunkan penumpang di halte yang sudah ditentukan melalui pintu tengah bus, sehingga seluruh halte yang ada pada rute kerja tersebut dan melakukan tugas lain yang diperintah pimpinan
 6. Melaporkan kejadian/accident operasional bus kepada mekanik dan koordinator lapangan
 7. Melakukan peegantian shift kerja siang (absen pulang siang) dan cek fisik bus dikehahui pengawas lapangan (pukul 13.30 WIB)
 8. Membuat laporan harian pelaksanaan pekerjaan
- B. Shift siang
1. Melakukan absen masuk siang (pukul 13.30 WIB)
 2. Melakukan cek fisik bus bersama pramuda/I shift sebelumnya diketahui pengawas lapangan
 3. Mengemudikan bus menuju lokasi kerja, melayani rute yang sudah ditentukan dengan kecepatan maksimal 35 km/jam,menaikan/menurunkan penumpang di halte yang sudah ditentukan pintu tengah bus, singgah di seluruh halte yang ada rute kerja tersebut dan melakukan tugas lain yang diperintah pimpinan

4. Melaporkan kejadian/accident operasional bus kepada mekanik dan koordinator lapangan
5. Melakukan pengisian BBM malam didampingi tim pengisian BBM dan mengemudikan bus kembali ke terminal setelah selesai jam kerja
6. Melakukan pengecekan fisik dan serah terima bus bersama mekanik dan tenaga keamanan (di larang meninggalkan bus sebelum dilakukannya serah terima bus)
7. Mengembalikan kunci bus kepada tenaga keamanan
8. Melakukan absen pulang malam (pukul 21.30 WIB)
9. Membuat laporan harian pelaksanaan pekerjaan.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PRAMUGARA/I

1. Melakukan absen masuk pagi (5.30 WIB)
2. Menerima dilakukan cek kantong/ uang saku/dompot oleh tim pendapatan
3. Melakukan serah terima tiket dengan tim pendapatan
4. Ikut bersama pramuda/I menuju lokasi kerja dan melayani rute yang sudah ditentukan dan melakukan tugas lain yang diperintah pimpinan
5. Melakukan penjualan tiket dan mengecek tiket transit penumpang (melayani dengan 35: senyum sapa, dan santun) dan tidak boleh menarik uang penumpang transit
6. Membantu pramuda/I apabila terjadi kejadian/accident operasional bus lapangan
7. Membantu penumpang lansia ibu hamil naik-turun bus

8. Membantu pramuda/I melakukan pengisian BBM malam dan kembali ke pool setelah selesai jam kerja
9. Melakukan serah terima pendapatan dan tiket kepada tim pendapatan
10. Menerima dilakukan cek kantong/uang saku/dompot oleh tim pendapatan
11. Melakukan absen pulang malam (pukul 21.30 WIB)
12. Membuat laporan harian pelaksanaan pekerjaan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PETUGAS KEBERSIHAN

1. Melakukan absen masuk pagi (pukul 7.30 WIB)
2. Mengambil peralatan pekerjaan
3. Menuju lokasi kerja sebagaimana yang telah ditentukan
4. Membersihkan halte bus TMP, mulai dari bagian dasar sampai dengan bagian atas halte
5. Melakukan pekerjaan lain yang diperintahkan pimpinan
6. Melakukan absen pulang sore (pukul 16.00 WIB)
7. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas ke koordinator kebersihan halte

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KEJADIAN/ACCIDENT

1. Tim storing melakukan pembelian suku cadang: spare part, tim dokumentasi mencatat stok suku cadang : spare part, dan mekanik bersiaga
2. Apabila terjadi kejadian/accident dilapangan, pramuada/I melapor kepada mekanik dan koordinator tim dokumentasi
3. Dalam melakukan penarikan dilapangan, mekanik berkordinasi dengan tim dokumentasi dan storing selaku pemegang stok barang

4. Mekanik dan tim dokumentasi bersama-sama memindahkan lanjutan kejadian accident tersebut dengan melakukan perbaikan dan pengecekan bus dilapangan
5. Tim dokumentasi mendokumentasikan kejadian/accident mulai dari foto suku cadang/spare part baru, sebelum dilakukan perbaikan dan setelah perbaikan serta menyimpan suku cadang/spare part hama
6. Koordinator tim dokumentasi menyelesaikan permasalahan dengan pihak terlibat kejadian/accident melalui jalur musyawarah sampai dengan penyelesaian ke jalur hukum (kepolisian RI)
7. Mekanik melakukan perbaikan bus
8. Setelah bus selesai diperbaiki, tim dokumentasi melaporkan hasil pelaksanaan pekerjaan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGAWAS LAPANGAN

1. Melakukan absen masuk pagi (Pukul 5.30 WIB)
2. Menerima blanko pendataan lapangan dari koordinator tim pengawas
3. Menuju lokasi kerja, melaksanakan pendataan dan tugas sesuai dengan tempat kerja dan uraian tugasnya, seperti : Pendataan di halte bandara, Halte transit, dan Halte ujung koridor
4. Melakukan pekerjaan lain yang di perintahkan pimpinan
5. Menyaksikan pergantian shift antar pramuda/I di shift siang
6. Mengambil formulir pendataan Rit bus dan tiket terjual dari petugas perusahaan daerah pembangunan pada malam hari (Pukul 19.00 WIB)

7. Mengumpulkan dan melaporkan hasil pendataan dan pelaksanaan tugas ke koordinator tim pengawas lapangan
8. Melakukan absen pulang malam (Pukul 21.30 WIB)
9. Membuat laporan harian pelaksanaan pekerjaan

C. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Perusahaan yang baik harus mempunyai struktur yang jelas, karena kegunaan struktur untuk memberi batasan yang jelas antara tugas dan tanggung jawab seseorang dalam organisasi, maka sangat diperlukannya suatu bagan atau struktur organisasi. Dengan adanya struktur organisasi maka kebingungan dalam pelaksanaan tugas dan kewajiban akan dapat diminimalisirkan dan berguna mencegah terjadinya tumpang tindih dan wewenang dalam menjalankan aktifitas organisasi.

Organisasi yang baik selalu berpegang pada efisiensi dan efektifitas dalam menjalankan aktifitasnya. Ditandai dengan struktur organisasi yang selalu menempatkan orang pada tempatnya sesuai dengan keahlian dan dapat mengembangkan kreatifitasnya.

Struktur organisasi perusahaan yang baik tidak hanya mengatur orang-orang dalam perusahaan, tetapi melibatkan tugas-tugas atau peran dari orang yang berada dalam struktur tersebut, yang pada akhirnya menghasilkan kerja sama yang baik dan menghasilkan efektifitas efisiensi kerja orang-orang dalam perusahaan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Tugas dan Tanggung Jawab Personil

1. **Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas**, merupakan tingkat tertinggi di dalam trans metro Pekanbaru.
2. **Kasubag Tata Usaha**, bertugas melakukan koordinasi penyusunan rencana, program, dan anggaran.
3. **Unit Kepegawaian**, bertugas melaksanakan pengajuan usulan formasi pegawai
4. **Unit Keuangan**, bertugas sebagai mengatur jalannya kegiatan keuangan, dan bertanggung jawab (mengatur keluar masuknya keuangan) dalam hal ini keuangan dibantu oleh manager keuangan dimana ebertugas untuk mengatur anggaran – anggaran operasional trans metro secara keseluruhan dan mengatur rencana trans metro untuk kedepannya.
5. **Unit Pelaksanaan program dan Kerjasama**, bertanggung jawab dalam menjaga hubungan kerja yang baik, mengkomunikasikan antar manajemen dengan karyawan. Lebih mementingkan pada bagian perlengkapan pelaksanaan.
6. **Urusan Kepegawaian**, merupakan pelaksanaan tugas pada bagian kepegawaian, melakukan urusan pemberian izin dan usul tunjangan
7. **Staf Keuangan**, membantu dan melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh Koordinator keuangan dan umum
8. **Urusan Umum dan perlengkapan**, pembinaan dan pengendalian teknis bidang administrasi umum dan perlengkapan.

9. **Staf pendapatan dan ticketing**, pendapatan dari trans metro dan penghitungan keluarnya tiket
10. **Urusan Customer Service dan Humas**, meningkatkan kualitas hubungan dengan pengguna jasa maupun organisasi
11. **Urusan Perencanaan**, penggaran dan kajian, perencanaan dan penganggaran pembangunan, rincian laporan, program dan kegiatan.
12. **Urusan mekanik**, berfungsi untuk pengecekan bus trans metro sebelum dikendarai
13. **Urusan kebersihan bus**, berfungsi untuk membersihkan bus bagian yang kotor
14. **Urusan perawatan halte**, berfungsi untuk membersihkan halte setiap harinya
15. **Urusan pengawasan**, berfungsi untuk mengawas para personil jasa saat sedang bertugas.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam menentukan hasil penelitian yang sangat berperan penting adalah responden. Pada penelitian ini identitas responden meliputi karakteristik sebagai berikut: tingkat usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan frekwensi pengguna jasa trans metro pekanbaru. Penulis mendapatkan informasi melalui penyebaran kuesioner yaitu pengguna jasa yang berada di lokasi penelitian berjumlah 30 orang. Selain itu penulis melakukan wawancara dengan pramuda/I, pramugara/I, sumber daya manusi/HRD, dan pengawas halte.

1. Tingkat Usia

Identitas pertama yang penulis peroleh dari lapangan adalah berdasarlan latar belakang usia. Usia merupakan salah satu penentu dalam pelaksanaan penelitian ini, karena semakin dewasa usia seseorang maka cara berfikirnya pun tentunya sudah berbeda dengan seseorang memiliki cukup umur. Jika dilihat dari tingkatan usia maka reponden pengguna jasa angkutan trans metro Pekanbaru cukup bervariasi yaitu antara usia 15 sampai 58 tahun keatas, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.1 : Distribusi Frekwensi Responden Menurut Tingkat Usia/Umur Pengguna Jasa Trans Metro Pekanbaru.

No.	Umur/Usia (Tahun)	Frekwensi	Persentase (%)
1.	15-25	10	33%
2.	26-36	9	30%
3.	37-47	8	27%
4.	48-58	3	10%
5.	58 Keatas	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber: Penelitian Lapangan 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang terbanyak menggunakan jasa trans metro Pekanbaru berada pada tingkat umur 15-25 tahun yang berjumlah 10 orang dengan tingkat persentase sebanyak 33% dari jumlah seluruh responden. Responden yang paling sedikit menggunakan jasa trans metro Pekanbaru berada pada umur 48-58 tahun yang berjumlah 3 orang dengan persentase 10% jumlah seluruh responden. Hal ini dikarenakan karena pada saat penulis di lapangan, penulis menemui responden yang memiliki usia rata-rata pada interval 15-25 Tahun.

2. Jenis Kelamin

Dilihat dari segi jenis kelamin para pengguna jasa trans metro Pekanbaru, yang banyak menggunakan jasa ini dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel V.2: Distribusi Frekwensi Responden Menurut Jenis Kelamin Pengguna Jasa Trans Metro Pekanbaru

No.	Jenis Kelamin	Frekwensi	Persentase (%)
1.	Pria	18	60%
2.	Wanita	12	40%
Jumlah		30	100%

Sumber: Penelitian Lapangan 2020

Jelas terlihat dari tabel diatas bahwasanya yang menggunakan jasa angkutan trans metro pekanbaru lebih dominan adalah pria dengan jumlah 18 orang dengan persentase sebesar 60%. Dan pada wanita lebih dominan kecil dengan frekwensi 12 orang dengan persentase 40% dari seluruh responden yang terpilih. Darii total keseluruhan responden pengguna jasa yaitu 30 orang.

3. Pekerjaan

Dari segi pekerjaan maka peneliti tahu dari kalangan mana yang terbanyak menggunakan angkutan umum trans metro pekanbaru ini. Dilihat dari segi pekerjaan para penumpang trans metro cukup bervariasi meliputi:

**Tabel V.3: Distribusi Frekwensi Responden Menurut Pekerjaan Pengguna
Jasa Trans Metro Pekanbaru**

No.	Pekerjaan	Frekwensi	Persentase (%)
1.	Pelajar	10	33%
2.	Mahasiswa	5	17%
3.	Pegawai Negeri Sipil	3	10%
4.	Karyawan Swasta	3	10%
5.	Ibu Rumah Tangga	7	23%
6.	Lain – Lain	2	7%
Jumlah		30	100%

Sumber: Penelitian Lapangan 2020

Terlihat jelas bahwasanya yang menggunakan jasa trans metro sangat beragam mulai dari pelajar dengan frekwensi 10 dari 30 responden dengan persentase 33% hingga ibu rumah tangga frekwensi orang dengan persentase 23% dan yang paling terendah pekerjaan lainnya dengan frekwensi dengan persentase 7% dari seluruh jumlah responden.

4. Frekwensi Penggunaan Jasa Trans Metro Pekanbaru

Agar penilaian terhadap pelayanan yang diberikan kepada penumpang objektif maka pada penelitian ini lebih difokuskan kepada penumpang yang

telah mempergunakan jasa angkutan trans metro Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel V.4: Distribusi Frekwensi Responden Menurut Jumlah Frekwensi Pengguna Jasa Metro Pekanbaru

No.	Frekwensi Penggunaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	1-5 Kali	2	7%
2.	6-10 Kali	9	30%
3.	11-15 Kali	12	40%
4.	Lebih dari 15 kali	7	23%
Jumlah		30	100%

Sumber: Penelitian Lapangan 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat penumpang yang menggunakan jasa angkutan trans metro Pekanbaru yang tertinggi adalah lebih dari 15 kali yang berjumlah 7 orang dengan persentase 23% dari jumlah seluruh responden, ini disebabkan karena mereka merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan trans metro dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian mereka objektif karena mereka memang sudah biasa mempergunakan jasa angkutan trans metro. Responden yang sudah 6-10 kali menggunakan jasa transportasi trans metro Pekanbaru berjumlah 9 orang, dengan persentase 30% dari jumlah seluruh responden karena mereka cukup puas dengan pelayanan yang ada, tetapi masih belum sepenuhnya memberikan

pelayanan yang terbaik untuk mereka. Responden yang sudah kali menggunakan jasa transportasi trans metro Pekanbaru yang berjumlah orang dengan persentase dari jumlah seluruh responden. Sedangkan penumpang yang baru 1-5 kali menggunakan jasa angkutan trans metro Pekanbaru sebanyak 2 orang dengan persentase 7% dari jumlah seluruh responden.

B. Analisis Kualitas Pelayanan Trans Metro di Kota Pekanbaru

Pada jasa transportasi darat kualitas pelayanan sangat berpengaruh sekali pada konsumen. Pelayanan yang tidak baik cenderung akan membuat calon konsumen mengurungkan niatnya untuk membeli jasa yang di tawarkan. Hal ini dikarenakan penumpang tidak hanya membutuhkan sarana untuk sampai ketujuan tetapi juga membutuhkan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penentu bagi konsumen, dalam mempertimbangkan jasa mana yang akan di belinya. Baik buruknya pelayanan yang di berikan akan memberikan kesan puas atau tidaknya konsumen terhadap transportasi yang di pilih.

Pelayanan di berikan oleh pemerintah dapat di nilai berdasarkan beberapa faktor penilaian. Untuk jasa transportasi penilaian pelayanan dapat di lihat berdasarkan *Tangibels* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) dapat dilihat pada pembahasan di bawah ini.

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Penumpang akan merasa puas atas kondisi yang di berikan oleh pemerintah seperti fasilitas fisik Trans Metro, Peralatan, serta penampilan personil pemberi jasa sangat perlu untuk dapat menciptakan rasa puas pada penumpang, sehingga penumpang merasa aman dan merasa keinginannya terpenuhi. Hal ini jelas dikarenakan bukti fisik dari Trans Metro menjadi sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menghasilkan peningkatan kualitas dari pelayanan tersebut. Adapun tanggapan responden tentang bukti fisik dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel V.5 : Distribusi Frekwensi Tanggapan Responden Tentang Bukti Fisik Pada Trans Metro Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1	Fasilitas fisik trans metro Pekanbaru	25 (75)	4 (8)	1 (1)	30 (84)
2	Peralatan/perlengkapan trans metro Pekanbaru	18 (54)	10 (20)	2 (2)	30 (76)
3	Penampilan personil pemberi jasa trans metro Pekanbaru	7 (21)	18 (36)	5 (5)	30 (62)
Total		50 (150)	32 (64)	8 (8)	90 (222)

<p>Skor tertinggi : jumlah Responden x Kategori Tertinggi</p> <p style="padding-left: 40px;">: 30 x 3</p> <p style="padding-left: 40px;">: 90</p> <p>Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi x Jumlah Item yang Dinilai</p> <p style="padding-left: 40px;">: 90 x 3</p> <p style="padding-left: 40px;">: 270</p>
<p>Persentase : $\frac{T}{S} \times 100$</p> <p style="padding-left: 40px;">: $\frac{2}{2} \times 100$</p> <p style="padding-left: 40px;">: 82%</p>
<p>Kategori Baik berada pada interval 67-100%</p>

Sumber: Penelitian Lapangan 2020

Untuk item pertanyaan fasilitas trans metro Pekanbaru, dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 30 orang responden yang ditemui oleh peneliti, 25 orang di antaranya mengatakan baik tentang fasilitas fisik peralatan bis trans metro Pekanbaru, karena fasilitas fisik pada bis sudah didesain sebagus mungkin, yang dapat menyebabkan penumpang merasa tertarik dan senang menggunakan trans metro. Sedangkan 4 orang lainnya mengatakan cukup baik karena pada fasilitas fisik bis trans metro desainnya masih tergolong biasa dengan trans metro masih cukup baru di dunia sarana angkutan umum massal, sedangkan 1 orang lainnya mengatakan tidak baik, hal ini dikarenakan fasilitas trans metro tidak jauh beda dari bis yang telah ada.

Untuk item pertanyaan peralatan dan perlengkapan bis trans metro, dari tabel di atas dapat di lihat bahwa dari 30 orang responden yang di temui oleh peneliti, 18 orang responden di antaranya mengatakan baik karena penumpang

trans metro merasa peralatannya sudah sangat lengkap dan sesuai dengan standar. Sedangkan 10 orang responden di antaranya mengatakan cukup baik karena penumpang bis merasa masih ada kekurangan pada perlengkapan trans metro baik pada bis maupun halte trans metro tersebut, sedangkan 2 orang di antaranya mengatakan kurang baik hal ini dikarenakan perlengkapan pada trans metro sama sekali belum maksimal.

Pada item pertanyaan mengenai penampilan personil pemberi jasa baik untuk petugas halte maupun kondektur serta pramugara trans metro Pekanbaru saat melaksanakan tugas, dari orang responden yang di jumpai peneliti yang menjawab baik berjumlah 7 orang, ini di sebabkan pengguna jasa merasa bahwasanya petugas telah melaksanakan dengan rapi dan bersih yang membuat pengguna jasa merasa nyaman dan aman, sedangkan yang menilai dengan kriteria cukup baik dengan jumlah 18 orang responden ini di karenakan pengguna jasa menjumpai petugas seperti kondektur yang belum menggunakan jas dan dasi seperti yang telah di tetapkan dari pihak trans metro Pekanbaru. Sedangkan 5 orang responden menjawab item pertanyaan ini dengan kriteria kurang baik, ini terjadi karena pada hari-hari tertentu di jumpai para penjaga halte yang tidak menggunakan seragam pada hari tertentu dan selain itu di jumpai pramugara yang memasukkan bajunya dengan rapi sehingga menimbulkan kesan yang tidak rapi.

Dari hasil wawancara peneliti dengan sumber daya manusia pada trans metro Pekanbaru pada hari jum`at tanggal 28 februari tahun 2020 mengatakan

“fasilitas pelayanan yang di berikan oleh trans metro Pekanbaru kepada pengguna jasa adalah memberikan suatu pelayanan dengan baik sehingga menimbulkan suatu kepuasan kepada masyarakat dengan cara memberikan fasilitas fisik yang bagus, peralatan yang sesuai, dan penampilan personil pemberi jasa yang harus terkesan rapi. Dengan maksud adanya kondisi baik dan tidak cacat dalam memberikan suatu pelayanan kepada pengguna jasa sehingga memberikan kenyamanan dan dapat menaikkan dan menurunkan penumpang dengan baik”.

Dari hasil wawancara peneliti dengan pramudi koridor 4B pada hari jum`at tanggal 28 februari 2020 mengatakan

“Tentunya pihak trans metro selalu memberikan yang terbaik untuk masyarakat pengguna jasa trans metri kota pekanbaru dengan memberikan fasilitas yang bagus dan layak agar pengguna jasa merasakan nyaman saat berada didalam bus maupun halte”

Dari hasil wawancara dengan Pramugara koridor 4B pada hari jum`at tanggal 28 februari 2020 mengatakan

“Pihak trans metro seelalu memberikan fasilitas yang baik untuk peningkatan tiap tahunnya agar pengguna jasa selalu setia menggunakan kendaraan umum milik pemerintah ini tersebut.”

Dari hasil peneliti wawancara dengan pengawas halte kantor pos sudirman pada hari jum`at tanggal 28 februari 2020 mengatakan

“Untuk saat ini tentunya pihak dari trans metro selalu memberikan yang terbaik, walaupun masih ada halte yang belum optimal atau maksimal untuk menjadi tempat menunggu, dikarenakan selalu saja ada kejadian/accident terjadi di halte.”

Berdasarkan dari pembahasan yang telah didapatkan di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pihak trans metro kota pekanbaru selalu

memberikan fisik yang baik tiap tahunnya dari halte hingga bus agar masyarakat penumpang pengguna jasa selalu setia menggunakan dan selalu meningkat tiap tahunnya pengguna jasa trans metro pekanbaru milik pemerintah ini tersebut.

Sementara itu, berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta bahwa kualitas pelayanan dari bukti fisik (*Tangible*) trans metro belum optimal. Di karenakan fasilitas pendukung bus, contohnya prasarana didalam bus lebih di perhatikan, seperti AC yang kurang dingin, bangku yang tidak nyaman guna untuk meningkatkan rasa nyaman penumpang pada saat berada di dalam bus, baik itu penumpang yang duduk maupun berdiri.

2. Reliability (kehandalan)

Kehandalan yang dimaksud disini adalah akurasi pelayanan untuk memastikan kedatangan dan keberangkatan secara akurat, prosedur pelayanan mudah, konsistensi pelayanan berlangsung setiap hari. Pelayanan disini lebih memprioritaskan professional disetiap elemen yang ada pada Trans Metro Pekanbaru. Pelayanan yang akurat, pelayanan yang mudah serta pelayanan yang berlangsung setiap hari. Kesalahan merupakan satu hal yang penting untuk meningkatkan volume penumpang trans metro untuk mengetahui kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kehandalan. Maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V.6: Distribusi Frekwensi Tanggapan Responden Tentang Kehandalan
Pada Trans Metro Pekanbaru**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup	Kurang	
		3	2	1	
1	Akurasi pelayanan untuk memastikan kedatangan dan keberangkatan secara akurat	4 (12)	6 (12)	20 (20)	30 (44)
2	Pelayanan yang mudah	5 (15)	22 (44)	3 (3)	30 (62)
3	Pelayanan yang berlangsung setiap hari	20 (60)	8 (16)	2 (2)	30 (78)
Total		29 (87)	36 (72)	25 (25)	90 (184)
Skor Tertinggi : Jumlah Responden x Kategori Tertinggi : 30 x 3 : 90 Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi x Jumlah Item yang Dinilai : 90 x 3 : 270					
Persentase : $\frac{T}{S} \frac{S}{T} \times 100$: $\frac{1}{2} \times 100$: 68%					
Kategori Baik berada pada interval 67%-100%					

Sumber: Penelitian Lapangan 2020

Dari tabel diatas untuk item pertanyaan pelayanan jasa tentang kehandalan yaitu pelayanan memastikan kedatangan dan keberangkatan yang akurat pada Trans Metro Pekanbaru, dapat dilihat bahwa dari 30 orang responden yang ditemui oleh peneliti, 4 orang diantaranya mengatakan baik, ini dikarenakan menurut responden, petugas dapat memastikan kedatangan dan keberangkatan dengan tepat, sedangann 6 responden diantaranya mengatakan cukup baik dikarenakan petugas ragu-ragu dalam menentukan kedatangan dan keberangkatan bis trans metro, mengingat bis trans metro yang belum memiliki jalur khusus yang mana jalurnya masih bergabung dengan kendaraan lain, sedangkan 20 orang responden lainnya mengatakan kurang baik, ini dikarenakan petugas memang tidak bisa memprediksikan kapan trans metro dan berangkat mengingat dan melihat kondisi trans metro dengan bis yang cukup besar sehingga sulit untuk melaju dengan menimbang jalan yang digunakan sama dengan kendaraan umum lainnya.

Untuk item pertanyaan pelayanan jasa kehandalan yaitu tentang pelayanan yang mudah, berdasarkan tabel yang ada dapat dilihat bahwa dari 30 orang responden yang ditemui oleh peneliti, 5 orang diantaranya mengatakan baik, ini dikarenakan pengguna jasa merasa bahwa pengguna jasa mendapatkan pelayanan yang mudah dan tidak dipersulit, sedangkan yang menjawab kriteria cukup baik berjumlah 22 responden ini dikarenakan pengguna jasa merasa pelayanan masih membingungkan pra pengguna jasa sehingga pengguna jasa masih kebingungan untuk mendapatkan layanan trans metro. Selanjutnya yang menilai kriteria kurang baik berjumlah 3 orang, ini dikarenakan adanya penumpang yang masih merasa

kesulitan dalam mendapati pelayana trans metro karena mereka belum mengerti tentang prosedur menapatkan pelayanan trans metro.

Untuk tanggapan responden mengenai pelayanan setiap hari, dari 30 orang responden yang ditemui peneliti maka 20 orang diantaranya mengatakan bahwa pelayanan yang berlangsung setiap hari adalah baik, ini dikarenakan pengguna jasa sangat merasa terbantu dengan adanya pelayanan trans metro setiap harinya, sedangkan yang mengatakan kriteria cukup baik berjumlah 8 orang ini dikarenakan pengguna jasa merasa bahwa pelayanan yang berlangsung setiap hari terkadang belum sepenuhnya dilakukan, sedangkan responden yang memilih pada kriteria kurang baik 7 reponden, ini terjadi karena penumpang menilai petugas trans metro memang setiap hari memberikan pelayanan walaupun memang sempat ada bebrapa kendala.

Sedangkan dari hasil wawancara peneliti dengan sumber daya manusia/HRD pada Trans metro pekanbaru mengenai kehandalan tentang akurasi pelayanan mengatakan

“untuk memastikan kedatangan dan keberangkatan beliau meengatakan waktu keberangkatan dan waktu tiba ditujukan tergantung kepada kondisi keadaan rute jalan yang dilalui trans metro mengingat memang belum adanya jalur khusus untuk trans metro pekanbaru dan juga mengingat ukuran bis yang lumayan besar sehingga sedikit menyulitkan petugas trans metro untuk menetapkan keakuratan kedatangan bis trans metro sehingga waktu ketepatan kedatangan dan keberangkatan yang belum bisa disesuaikan”.

Sedangkan dari hasil wawancara peneliti dengan pramudi koridor 4B trans metro Pekanbaru pada tanggal 28 februari tahun 2020 mengatakan.

“Untuk memastikan jadwal tentunya pengemudi tidak bisa kedatangan bus akurat dan tepat waktu dikarenakan kemacetan jalan atau accident saat di jalan membuat pengemudi tidak tepat waktu sampai di halte. Tetapi untuk saat ini akurasi perjalanan masih dalam keadaan baik tepat pada waktunya sampai dihalte.”

Dari hasil wawancara peneliti dengan pramugara koridor 4B trans metro Pekanbaru mengenai kehandalan pada tanggal 28 februari tahun 2020 mengatakan

“Untuk memastikan kedatangan dan keberangkatan pengemudi selalu berusaha untuk teppat waktu sampai di halte, agar penumpang tidak menunggu lama. Untuk pelayanan yang mudah personil jasa selalu melayani dan memberikan yang terbaik untuk penumpang.”

Dari hasil wawancara peneliti dengan pengawas halte kantor pos sudirman trans metro pekanbaru pada tanggal 28 februari tahun 2020 mengatakan

“Untuk saat ini pengemudi selalu tepat waktu sampai dihalte. Masalah tidak akurat nya kedatangan busway itu jarang terjadi. Kalau masalah pelayanan mudah, penumpang sudah paham dengan pelayanan yang disediakan dan setiap harinya bus selalu beroperasi.”

Dari hasil wawancara diatas maka penulis menarik kesimpulan bahwa masalah keakuratan waktu sampainya bus ditempat itu belum pasti dengan jadwal yang ditetapkan dikarenakan tergantung dari perjalanan yang aman atau tidak. Untuk masalah pelayanan yang mudah pengguna jasa rata-rata sudah paham dengan aturan pelayanan yang disediakan. Dan busway selalu beroperasi setiap harinya.

Sementara itu, berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan, penulis menemukan fakta bahwa masalah pelayanan yang mudah dan berlangsung setiap hari merupakan suatu program yang penting untuk pihak trans

metro dan pemerintah dengan tujuan pengguna jasa merasa puas dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan trans metro.

3. Responsivenes (Daya Tanggap)

Dalam menarik penumpang, sikap dan perilaku dari karyawan yang menunjukkan keakraban, pemberian layanan, kesopanan, suka membantu dan kecepatan karyawan dalam melayani penumpang, akan sangat mempengaruhi perilaku dari penumpang tersebut sehingga akan dapat memberikan peningkatan pelayanan kepada calon penumpang secara maksimal.

Kemampuan perusahaan untuk membantu pengguna jasa/pelanggan dengan cepat diantaranya pelayanan yang diberikan petugas: perhatian personal petugas (sikap yang bersahabatramah dan sopan), kepedulian petugas trans metro dalam memberikan pelayanan kepada penumpang (melayani tanpa pamrih serta semangat), rasa keadilan petugas trans metro dalam memberikan layanan (tidak diskriminasi dalam membrikan pelayanan meskipun ada perbedaan status, golongan maupun ras), ketulusan dan rasa tanggung jawab petugas trans metro dalam memberikan pelayanan (bekerja dengan ikhlas dan selalu tersenyum), untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap daya tanggap (Responsiveness) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.7: Distribusi Frekwensi Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap Pada Trans Metro Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1	Perhatian personal petugas (sikap yang bersahabat ramah dan sopan)	7 (21)	8 (16)	15 (15)	30 (52)
2	Kepedulian supir terhadap keselamatan penumpang trans metro dalam memberikan pelayanan kepada penumpang (melayani tanpa pamrih)	9 (27)	9 (18)	12 (12)	30 (57)
3	Rasa keadilan ptugas dalam memberikan layanan (meskipun ada perbedaan status, golongan maupun ras)	10 (30)	20 (40)	-	30 (70)
Total		26 (78)	37 (74)	27 (27)	90 (179)
Skor Tertinggi : Jumlah Responden x Katagori tertinggi : 30 x 3 : 90 Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi x Jumlah Item yang Dinilai : 90 x 3 : 270					
Persentase : $\frac{T}{S} \times 100$					

$: \frac{1}{2} \times 100$ $: 66\%$
Kategori Cukup Baik berada pada interval 34-66%

Sumber: Penelitian Lapangan 2020

Berdasarkan tabel diatas, untuk item pertanyaan tentang pelayanan yang diberikan petugas dari 30 orang responden yang ditemui oleh peneliti, 7 orang responden mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan tergolong kriteria baik, ini disebabkan karena adanya perhatian lebih dan adanya sikap yang ramah dan bersahabat yang diberikan petugas kepada penumpang, sehingga penumpang merasa senang. 2 orang responden lainnya menilai bahwasannya pelayanan yang diberikan petugas masih tergolong cukup baik, ini dikarenakan pengguna jasa merasa bahwa petugas belum sepenuhnya memberikan perhatian rasa bersahabat, ramah dalam memberikan suatu pelayanan. Sedangkan yang menilai perhatian yang diberikan petugas tergolong kurang baik berjumlah 15 orang responden dimana pengguna jasa menilai karena petugas tidak begitu ramah dan bersahabat dalam melayani para pengguna jasa.

Untuk item pertanyaan tentang kepedulian petugas dalam memberikan layanan kepada penumpang dalam mengendarai trans metro, dapat dilihat bahwa dari 30 responden yang diteliti maka 9 orang responden diantaranya mengatakan baik, ini disebabkan karena supir mengendarai dengan baik. Yang termasuk kedalam kriteria cukup baik berjumlah 9 orang responden, ini dikarenakan kurangnya berhati-hati supir dalam mengendarai bus. Selanjutnya yang

mengatakan dengan penilaian kurang baik berjumlah 12 orang, ini dikarenakan supir masih ada berugal-ugalan dijalan.

Sedangkan untuk penilaian terhadap item pertanyaan tentang adanya rasa keadilan petugas dalam memberikan layanan tanpa harus melihat ras dan golongan, termasuk ke dalam kriteria baik berjumlah 10 orang responden, ini dikarenakan pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan yang menilai dengan kriteria cukup baik berjumlah sebanyak 20 orang responden, ini dikarenakan bahwasanya pengguna jasa menilai dan melihat petugas belum sepenuhnya melakukan tugas dan tanggung jawab dengan memberikan pelayanan tanpa ada pilih kasih, sedangkan yang menilai dengan kriteria kurang baik berjumlah sebanyak orang responden, ini dikarenakan pengguna jasa menilai bahwasanya petugas belum adil dalam memberikan pelayanan. Dengan berdasarkan kondisi diatas maka total dari keseluruhan berjumlah dengan penilaian kriteria terhadap rasa keadilan memberikan pelayanan digolongkan ke dalam kategori cukup baik.

Dari hasil wawancara peneliti dengan pihak trans metro kepala UPTD dinas perhubungan pada tanggal 28 februari tahun 2020 mengatakan

“bahwasanya untuk meningkatkan daya tanggap karyawan/petugas trans metro pekanbaru dalam melaksanakan tugasnya pihak manajemen memberikan pendidikan dan pelatihan kepada petugas baik itu penjaga halte, kondektur dan pramugara agar didalam pelaksanaanya tidak terjadi suatu kesalahan dan dapat memberikan pelayanan dengan baik, ramah penuh rasa tanggung jawab. Bila terjadi suatu kesalahan maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan pelanggaran yang dilakukannya”.

Dari hasil wawancara peneliti dengan pramudi trans metro Pekanbaru pada tanggal 28 februari tahun 2020 mengatakan

“Sebagai mana mestinya kami selalu memberikan yang terbaik, agar penumpang nyaman saat menaiki dan menggunakan trans metro Pekanbaru”.

Dari hasil wawancara peneliti dengan pramugara trans metro Pekanbaru pada tanggal 28 februari tahun 2020 mengatakan

“Untuk saat ini personal petugas selalu memberikan sikap yang bersahabat, ramah, dan sopan kepada tiap penumpang baik dari golongan, status, maupun ras tidak ada di bedakan. Termasuk pada SOP yang telah di tetapkan kepada pramugara yaitu 3S (Senyum, Sopan, dan Santun)”.

Dari hasil wawancara peneliti dengan pengawas halte MALL SKA pada trans metro Pekanbaru pada tanggal 28 februari tahun 2020 mengatakan

“Sampai saat ini kami sebagai personil pemberi jasa selalu memberikan sikap dan respon yang baik terhadap pengguna jasa trans metro Pekanbaru. Petugas juga selalu memberikan ketulusan dan rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan bekerja dengan ikhlas”.

Dari uraian diatas, maka penulis mengambil kesimpulan yaitu pihak trans metro selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa sesuai dengan prosdur yang telah ditetapkan yaitu 3S (senyum, sopan, santun)

Sementara itu, berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan, penulis menemukan fakta bahwa kurang dalam melaksanakan 3S terhadap penumpang, karena penulis masih melihat penumpang masih kebingungan terhadap rute perjalanan trans metro.

4. Assurance (kepastian)

Kepastian penumpang akan jasa yang akan ditumpangi sangatlah penting, karena sebagai pengguna jasa pasti akan memilih jasa yang aman, nyaman, dan mempunyai kualitas yang baik . selain pelayanan, keamanan penumpang adalah sesuatu yang harus menjadi perhatian pihak perusahaan.

Hal ini dikarenakan di dalam memilih transportasi, keamanan merupakan suatu bahan pertimbangan bagi pengguna jasa untuk memilih transportasi yang akan digunakan.

Untuk melihat tanggapan responden terhadap kepastian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel V.8 : Distribusi Frekwensi Tanggapan Responden Tentang Kepastian Pada Trans Metro Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup	Kurang	
		3	2	1	
1	Kemampuan pegawai dalam mberikan pelayanan (cepat, tepat, aman)	9 (27)	10 (20)	11 (11)	30 (58)
2	Inisiatif pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan	7 (21)	8 (16)	15 (15)	30 (52)
3	Keamanan dan kriminalitas trans	12	10	8	30

	metro selama di perjalanan bus trans metro	(36)	(20)	(8)	(64)
4	Kepastian dan kejelasan pembayaran tiket	20 (60)	8 (16)	2 (2)	30 (78)
5	Kepuasan penumpang dengan tarif pembayaran tiket	30 (90)	-	-	30 (90)
	Total	78 (234)	36 (72)	36 (36)	150 (342)
Skor Tertinggi : Jumlah Responden x Kategori Tertinggi : 30 x 3 :90 Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi x Jumlah Item yang Dinilai : 90 x 3 :270					
Persentase: $\frac{T}{S} \times 100$: $\frac{3}{4} \times 100$: 76%					
Kategori Baik berada pada interval 67-100%					

Sumber: Penelitian Lapangan 2020

Dari tabel diatas unruk item pertanyaan kemampuan dalam memberikan jaminan pelayanan cepat, tepat dan aman dilihat bahwa dari 30 responden yang ditemui oleh peneliti, 9 orang responden diantaranya mengatakan baik. Hal ini dikarenakan para pengguna jasa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat, aman dan cepat dapat dilaksanakan dengan baik. Sedangkan 10 orang responden lainnya mengatakan cukup baik, hal ini diakrenakan petugas belum sepenuhnya memberikan jaminan pelayanan kepada penumpang. Sedangkan

yang mengatakan kurang baik berjumlah 11 orang responden, ini dikarenakan penumpang atau pengguna jasa tidak bisa memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penumpang sehingga penumpang tidak merasa puas.

Untuk item pertanyaan inisiatif dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada penumpang, dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 30 orang responden yang ditemui oleh peneliti, 14 orang responden diantaranya mengatakan baik adalah dikarenakan sudah mampu menumbuhkan rasa percaya kepada penumpang, sedangkan 8 orang responden mengatakan cukup baik dikarenakan petugas kurang mampu memberikan serta menumbuhkan rasa percaya dan petugas kurang mampu memberikan serta menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan kepada penumpang, sehingga membuat penumpang merasa ragu terhadap pelayanan yang diberikan, 15 orang responden lainnya mengatakan kurang baik dikarenakan petugas memang belum mampu untuk menumbuhkan rasa yakin dan percaya pada pelayanan yang disediakan.

Untuk Item pertanyaan keamanan dari kriminalitas untuk 30 responden, diantaranya 12 orang responden mengatakan bahwa keamanan dari kriminalitas baik dan aman saat berada di halte dan bus, sedangkan untuk 10 orang lainnya menilai cukup baik dikarenakan petugas masih kurang fokus terhadap keamanan penumpang. Sedangkan 8 orang responden lainnya mengatakan kurang baik.

Untuk item pertanyaan kepastian dan kejelasan pengguna jasa, dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 30 orang responden yang ditemui oleh peneliti 20 orang responden diantaranya menilai dengan kriteria baik adalah dikarenakan

sudah adanya biaya yang jelas dan terjangkau. Sedangkan 8 orang reponden lainnya mengatakan cukup baik, hal ini disebabkan penggunaan jasa merasa masih masih dipertimbangkan tentang adanya kejelasan biasa pada trans metro, sedangkan yang memberi jawaban dengan kriteria kurang baik, berjumlah 2 orang.

Pada item pertanyaan kepuasan dengan tarif pembayaran tiket, 30 orang dari 30 responden mengatakan baik ini dikarenakan penumpang sangat terjangkau dengan harga yang diberikan oleh pihak trans metro.

Dari hasil wawancara peneliti dengan pihak trans metro sumber daya manusia pada tanggal 28 february tahun 2020 mengatakan

“Untuk dapat jaminan pelayanan yang tepat, cepat dan aman pihak trans metro bekerja sama dengan PT.HINO didalam hal pemeliharaan bis trans metro sekaligus pengadaan bis sarana angkutan umum trans metro pekanbaru. Serta untuk menumbuhkan kualitas pelayanan yang tidak kalah penting adalah menjaga kualitas bis trans metro, melakukan pelayanan prima agar pengguna jasa mendapatkan keamanan dan kenyamanan yang optimal. masalah inisiatif untuk menumbuhkan rasa percaya kepada penumpang pihak trans metro telah mengadakan pendidikan dan pelatihan untuk para petugasnya, masalah kepastian biaya pihak trans metro dan pemko pekanbaru telah sepakat menetapkan harga tiket sebesar tiga ribu rupiah”.

Dari hasil wawancara peneliti dengan pihak trans metro pramudi pada tanggal 28 february tahun 2020 mengatakan

“Pihak trans metro bekerja sama dengan PT.HINO untuk merawat bis trans metro agar tidak terjadi kendala disaat mengemudi trans metro saat

membawa penumpang. Setiap hari selalu ada tugas pengecekan dari teknisi mekanik untuk mengecek mesin trans metro. Untuk saat ini penumpang selalu puas dengan pelayanan yang disediakan contohnya dari kepuasan pembayaran tiket yang sangat terjangkau”.

Dari hasil wawancara peneliti dengan pihak pramugara trans metro pekanbaru pada tanggal 28 februari tahun 2020 mengatakan

“Untuk saat ini trans metro jarang terjadi kendala disaat mengendarai, ini terbukti bahwa pihak trans metro selalu merawat trans metro setiap saatnya demi kenyamanan penumpang saat menggunakan transportasi angkutan umum ini. Untuk masalah biaya tiket sepertinya tidak ada keluhan untuk pengguna jasa karena harganya yang sangat terjangkau dibandingkan dengan kendaraan umum lainnya”.

Dari hasil wawancara peneliti dengan pihak pengawas halte MALL SKA trans metro pekanbaru pada tanggal 28 februari tahun 2020 mengatakan

Trans metro selalu aman-aman saja untuk saat ini, karena sebelum dikendarai atau digunakan para bagian pengecekan mesin trans metro selalu memeriksa terlebih dahulu setiap harinya. Tentunya saat berada di halte penumpang harus was-was dengan kendaraan yang dibawainya, terkadang kami sebagai pengawas halte juga tidak bisa memfokuskan keselamatan pada penumpang dikarenakan ada aktivitas lainnya, tetapi kami selalu mencoba menjaga keselamatan penumpang. Untuk masalah tiket pembayaran sepertinya tidak ada kendala dengan nominal yang sangat minim tersebut.

Berdasarkan pembahasan yang telah didapatkan diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan yaitu pihak trans metro pekanbaru sudah melakukan perawatan pada bus trans metro pekanbaru, karena untuk saat ini jarang terjadinya kendala kendaraan pada trans metro ini. Untuk masalah kewanibakatan dari kriminalitas

di halte maupun bus, pihak trans metro selalu mengawasi penumpang. Dan untuk masalah biaya sudah sangat terjangkau.

Sementara itu, berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan, penulis menemukan fakta bahwa pihak dinas perhubungan memang merawat trans metro dengan baik, dan untuk masalah dari kriminalitas saat berada di halte maupun bus sebaiknya trans metro harus menyediakan 2 orang pengawas halte agar lebih aman lagi. Dan masalah kepuasan tarif pembayaran tiket tidak ada masalah karena harga yang sangat terjangkau.

5. Empathy (Empati)

Di dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, karyawan harus bisa mengatasi keluhan penumpang karena baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan petugas terhadap pengguna jasa akan sangat mempengaruhi perilaku para pengguna jasa. Selain itu karyawan dituntut untuk mampu berinteraksi atau berkomunikasi dengan baik kepada penumpang

Apabila pengguna jasa merasa kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan dengan baik, kurang penuh dengan keramahan/petugas kurang dapat menjaga hubungan komunikasi yang baik, maka selanjutnya pengguna jasa akan beralih ke sarana transportasi lain yang dapat melayani maksud, tujuan dan keinginannya dengan baik. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang Empathy (empati) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.9: Distribusi Frekwensi Tanggapan Responden Tentang Empati
Pada Trans Metro Pekanbaru**

No	Item Yang Dinilai	Item Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1	Respon petugas dalam membantu memberikan solusi terhadap keluhan penumpang	15 (45)	10 (20)	5 (5)	30 (70)
2	Hubungan komunikasi yang baik antara petugas dengan pengguna jasa	6 (18)	10 (20)	14 (14)	30 (52)
Total		13 (63)	28 (40)	19 (19)	60 (122)
<p>Skor Tertinggi : Jumlah Responden x Kategori Tertinggi : 30 x 3 : 90</p> <p>Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi x Jumlah Item yang Dinilai : 90 x 3 : 270</p>					
<p>Persentase : $\frac{T}{S} \times 100$: $\frac{1}{5} \times 100$: 23%</p>					
Kategori Kurang Baik berada pada interval 1-33%					

Sumber: Penelitian Lapangan 2020

Untuk item pertanyaan kemampuan respon petugas dalam membantu memberikan solusi terhadap keluhan penumpang, dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 30 orang responden yang ditemui oleh peneliti, 15 orang responden diantaranya mengatakan baik adalah karena karyawan/petugas mampu memahami kebutuhan dan kesulitan yang dialami pengguna jasa. Sedangkan 10 orang responden diantaranya cukup baik dikarenakan penumpang/pelanggan merasa keinginannya kurang dapat dipahami oleh karyawan sehingga tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh para pengguna jasa. Sedangkan 5 orang responden diantaranya mengatakan kurang baik disebabkan karyawan tidak memahami dan tidak terpenuhinya keinginan pengguna jasa. Untuk itu dapat diperoleh total keseluruhan berjumlah dengan kategori kurang baik.

Untuk item pertanyaan mengenai hubungan komunikasi yang baik antara petugas dengan pengguna jasa, dari tabel diatas terlihat bahwa dari orang responden yang diteliti, maka 6 orang responden yang menjawab kriteria baik, ini disebabkan karena pengguna jasa merasa petugas telah mampu berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik kepada pengguna jasa sehingga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas, sedangkan 10 diantaranya dengan kriteria cukup baik, ini dikarenakan penumpang beranggapan petugas belum sepenuhnya dapat berinteraksi dan berkomunikasi dengan maksimal, sedangkan 14 orang responden lainnya menjawab dengan jawaban kriteria kurang baik, ini terjadi karena pengguna jasa beranggapan sama sekali memang tugas belum bisa berkomunikasi dan berinteraksi dengan baik. Untuk itu maka diperoleh total keseluruhan dengan jumlah dengan kategori kurang baik.

Dari hasil wawancara peneliti dengan sumber daya manusia trans metro pekanbaru pada hari jumat tanggal 28 february 2020 mengatakan

“untuk dapat meningkatkan kemampuan karyawan trans metro pekanbaru memberikan pendidikan dan pelatihan guna menciptakan tenaga kerja yang terampil, ramah, dan terpercaya dalam berbagai macam keluhan atau permintaan penumpang serta dapat memberikan keamanan dan kenyamanan kepada para pengguna jasa trans metro pekanbaru”.

Dari hasil wawancara peneliti dengan pramudi koridor 4B trans metro pekanbaru mengatakan

Dari setiap penumpang bertanya masalah keluhan kami personil jasa selalu memberikan respon yang baik. cara komunikasi yang membuat pengguna jasa paham dari maksud yang kami arahkan.

Dari hasil wawancara peneliti dengan pramugara koridor 4B trans metro Pekanbaru mengatakan

Kami para pramugara tentunya selalu melayani setiap keluhan dari penumpang, apalagi jika ada penumpang yang baru pertama kali menaiki trans metro. Tentu kami memberikan pemahaman yang jelas kepada penumpang, agar penumpang tidak kebingungan saat terjadinya transit.

Dari hasil wawancara peneliti dengan pihak pengawas halte kantor pos sudirman mengatakan

Kami sebagai pengawas halte akan selalu menunjukkan kepada penumpang untuk menaiki tiap-tiap bus yang sesuai dengan tujuan penumpang, agar terjalin hubungan yang baik jika adanya penumpang yang merasa ragu untuk menaiki bus tujuannya.

Berdasarkan pembahasan yang telah didapatkan di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan yaitu pihak bus trans metro Pekanbaru selalu

memberikan hubungan komunikasi yang baik kepada pengguna jasa agar terjalannya kesetiaan dengan menggunakan angkutan umum milik pemerintah ini tersebut.

Sementara itu, berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan, penulis menemukan fakta bahwa terjalannya komunikasi terhadap personil dan pengguna jasa belum optimal. dikarenakan penulis melihat masih adanya kurang perhatian personil terhadap penumpang, sehingga penumpang masih kebingungan saat akan menaiki bus maupun transit.

C. Rekapitulasi Dari Hasil Penelitian Yang Berjudul Analisis Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang berhasil penulis lakukan dimasing-masing indikator di atas yang mana diantaranya adalah indikator yang pertama yang membahas tentang “ tangible (bukti fisik) kemudian indikator yang kedua adalah “Reliability (kehandalan)”, indikator ke tiga “Responsiveness (Daya Tanggap)”, indikator ke empat adalah “assurance (kepastian)”, dan indikator yang ke lima adalah “Empathy (empati)”, dan didukung dengan hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan baik melakukan observasi penulis pada Dinas Perhubungan dan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas kota Pekanbaru maupun penyebaran kuesioner yang ditentukan oleh penulis maka penulis dapat menarik kesimpulan dengan rekapitulasi dari ke lima indikator tersebut.

Setelah dihitung hasil dari tanggapan responden yang berdasarkan kuesioner dari ke lima indikator dengan menggunakan rumus skala likert dan

diperoleh hasil setiap indikatornya, jadi untuk mendapatkan hasil secara keseluruhannya maka penulis akan membuat rekapitulasi penulis. Jadi ke lima indikator ini di jabarkan di atas, maka penulis dapat membuat rekapitulasi untuk mengetahui hasil secara keseluruhannya. Berikut hasil rekapitulasi dari hasil kuesioner hasil yang disebarakan pada masyarakat.

Tabel V.10: Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Masyarakat Terkait Penelitian Yang Berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

No	Variabel	Indikator	Persentase
1	Pelayanan	Tangibles (Bukti Fisik)	82%
2		Reliability (kehandalan)	68%
3		Responsiveness (Daya Tanggap)	66%
4		Assurance (Kepastian)	67%
5		Empathy (empati)	23%
Total			306%
Rata-Rata			61%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan, 2020

Berdasarkan tabel V. di atas yang menjelaskan hasil Rekapitulasi jawaban dari responde masyarakat terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dapat diketahui bahwa rata-rata persentase tanggapan responden pengguna jasa berjumlah 61% sesuai dengan

penjelasan sebelumnya tentang persentase 34-66% masuk ke dalam interval “Cukup Baik”.

Dari keseluruhan hasil penelitian diatas, dan ditemukan jawaban yang menyatakan bahwa penelitian ini mendapatkan kesimpulan “Cukup Baik” maka penulis dapat memberikan analisis yang menyatakan Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru memang sudah dijalankan dengan baik dalam pelayanan jasa, tetapi hal ini tidak berjalan dengan Baik, alasan dari jawaban ini adalah dikarenakan beberapa faktor yaitu masih banyak ditemukan kelemahan-kelemahan lain. Seperti pada empathy yang masih berada pada kategori kriteria kurang baik. hal ini harus dapat ditingkatkan lagi agar para pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

D. Faktor – Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan pada trans metro tidak selalu berjalan dengan lancar sebagaimana yang diharapkan. Hal tersebut disebabkan dalam setiap organisasi baik swasta atau pemerintah akan selalu menghadapi kesulitan yang merupakan penghambat dalam pelaksanaannya, untuk mencapai suatu keberhasilan pelaksanaan tugas pelayanan bukanlah hal yang mudah, meskipun segala urusan dilaksanakan semaksimal mungkin, tetapi akan tetap menghadapi kendala/hambatan yang cukup mempengaruhi kualitas pelayanan dengan faktor-faktornya.

Begitu halnya dalam kualitas pelayanan trans metro sebagaimana yang diuraikan bahwa kualitas pelayanan trans metro ternyata belum sepenuhnya dalam

dilaksanakan. Tidak terlaksananya pelayanan tersebut disebabkan faktor yang mempengaruhi menjadi hambatan yang dihadapi sehingga pelayanan belum berjalan dengan baik.

Mencermati kondisinya belum terlaksananya pelayanan secara optimal, sebagaimana yang diharapkan tentunya tidak terlepas dari perjalanan tugas dan tanggung jawab dan kewajiban oleh pegawai mengenai faktor – faktor pendukung/terlaksananya pelayanan tersebut sebagaimana yang diungkapkan responden.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada trans metro Pekanbaru adalah sebagai berikut:

- 1. Sumber Daya Manusia (menyangkut kemampuan dan keterampilan serta pendidikan pegawai)**

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik cepat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak. Pengamatan dilapangan bahwa pegawai yang pekerja, pada trans metro Pekanbaru kurang memiliki pengetahuan tentang trans metro, mengingat latar belakang pendidikan mereka tamatan pendidikan umum dan bukan pendidikan khusus, berdasarkan fakta tingkat pendidikan.

Tabel V.11 : Rekapitulasi Distribusi Frekwensi Pendidikan Petugas Trans Metro Pekanbaru

Pendidikan	Jumlah
Sekolah Menengah Atas	113 orang
Sekolah Menengah Kejuruan	34 orang
Diploma III	17 orang
Strata I	13 orang

Sumber: Penelitian Lapangan 2020

Tingkat pendidikan pegawai trans metro pekanbaru ini sangat mempengaruhi proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai trans metro Pekanbaru. Mengingat besarnya tugas dan tanggung jawab oleh para pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengunjung. Buktinya dalam proses pelayanan masih ditemukan kesalahan proses pelayanann yang seharusnya tidak terjadi. Dilihat dari wawancara yang dilakukan dilapangan pada hari selasa tanggal 25 Februari tahun 2020 bersama seorang ibu rumah tangga dan seorang karyawan swasta serta 2 orang mahasiswa mengatakan.

“Pelayanan pada trans metro harus ditingkatkan lagi, setidaknya harus diberi pelatihan baik pada petugas karcis maupun kondektur dan pramugara trans metro agar dapat meningkatkan kualias pelayanannya, karena kami masih menemukan kesalahan dan kekurangan pada proses pemberian pelayanan seperti kurang raamah dan kurang mengertinya petugas pada jalur – jalur trans metro, kurangnya perhatian petugas pada

anak – anak yang akan menaiki trans metro, kurang mengertinya kondektur akan rambu-rambu yang harus ditaati saat di jalan raya, petugas kurang memahami keinginan pelanggan atau pengguna jasa”.

Sumber daya manusia dapat menjadi masalah manakala belum sesuai dengan formasi kebutuhan. Jumlah dan persyaratan tertentu didalam diri dan jiwa manusia terdapat unsur positif dan negatif, karena tidak mungkin orang hanya memiliki salah satu diantara kedua hal tersebut.

Untuk membina sumber daya manusia dibutuhkan perencanaan dan konsepsi yang matang, rasional, terukur, dan konsisten. Sebab unsur manusia sangat menentukan berhasil atau tidaknya penyelenggaraan pelayanann trans metro dan untuk mencapai kualitas trans metro. Jika sumber daya manusia dapat dikelola dengan baik merupakan salah satu kekuatan utama, sebaliknya apabila terjadi kekeliruan berpengaruh positif terhadap kinerja proses pelayanan trans metro Pekanbaru.

2. Fasilitas Serta Sarana dan Prasarana

Fasilitas serta sarana dan prasarana merupakan salah satu pilar kekuatan dan daya tarik pengunjung yang dari waktu – kewaktu harus dikembangkan. Namun dari hasil penelitian terlihat bahwa fasilitas masih kurang memadai terutama pada kondisi halte belum terciptanya sarana prasarana tempat ruang penjaga karcis dan sarana pendukung seperti sistem ticketing yang dari awalnya menggunakan komputerisasi dan kembali pada sistem ticketing yang manual. Ini

terbukti dari hasil wawancara pada saat penelitian dengan salah satu petugas penjaga karcis pada hari kamis tanggal 27 Februari 2020 mengatakan

Petugas penjaga karcis mengatakan “*mengenai karcis saat ini masih menjadi suatu permasalahan dimana dulunya dari sistem manual menjadi sistem ticketing dan kembali lagi menjadi sistem manual. Sedangkan permasalahan lainnya masih belum tersedianya ruang khusus petugas karcis. Setidaknya ini nantinya menjadi suatu bahan pertimbangan untuk atasan*”.

Semua fasilitas sarana dan prasarana merupakan faktor penting menunjang terselenggaranya kegiatan pemberian layanan pada trans metro, oleh karena itu sesungguhnya kebutuhan tersebut dipenuhi sesuai standard dan klafikasinya, kegiatan yang berkaitan dengan sumber fisik bervariasi dengan banyaknya jenis, ragam, kualifikasi khususnya disamping besar kecilnya struktur organisasi sebuah sarana angkutan umum trans metro Pekanbaru. Pada dasarnya penilaian pada sarana dan prasarana fasilitas fisik yang memadai akan memberi dukungan positif.

3. Tingkat Pengetahuan Pengguna Jasa

Perlu disadari bahwa masih banyak masyarakat sebagai pengguna jasa yang belum mengerti akan manfaat trans metro. Minimnya pengetahuan penumpang akan manfaat trans metro merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi proses maupun kualitas pelayanan. Tidak jarang proses pelayanan terhambat karena pemakai jasa trans metro belum cukup paham dan mengerti

mengenai sumber – sumber informasi trans metro sehingga pelayanan masih kurang optimal. hal ini terbukti dengan penjelasan petugas trans metro

“kita maklumi banyak ditemui atau dijumpai masyarakat pengguna layanan tidak memahami pentingnya diadakan trans metro pekanbaru. Ini dipengaruhi faktor-faktor biaya dan pengetahuan. Sehingga pegawai berfokus memberikan perhatian khusus untuk para pengunjung yang belum paham dan mengerti tentang trans metro pekanbaru”

Tingkat pengetahuan pengguna jasa juga merupakan satu faktor penting untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya tingkat pengetahuan pengguna jasa akan arti pentingnya diadakan sarana transportasi trans metro untuk menghadapi permasalahan perkotaan akan meningkatkan loyalitas atau penggunaan pemakaian ulang pada pengguna jasa trans metro Pekanbaru.

Adanya 3 faktor yang mempengaruhi pelayanan yang berkualitas pada trans metro Pekanbaru kepada masyarakat dan petugas yakni sumber daya manusia, berkaitan dengan fasilitas dan prasarana trans metro, dan tingkat pengetahuan pengguna jasa akan arti pentingnya trans metro Pekanbaru, apabila faktor ini dapat terlaksana dengan baik dan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diinginkan nantinya visi dan misi kota Pekanbaru 2021 akan tercapai.

BAB VI

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan, banyak yang telah peneliti temui berdasarkan lima indikator yaitu, tangibles (bukti fisik), reability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (kepastian), empathy (empati). Maka dari itu penulis telah menarik beberapa kesimpulan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Trans Metro Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis dan pembahasan terhadap masing – masing indikator pelayanan jasa trans metro Pekanbaru yang digunakan diperoleh bahwa:
 - a. Indikator tangible (bukti fisik) tentang fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil pemberi jasa dengan total 82% berada pada kategori baik 67-100%, karena Dinas Perhubungan sudah melakukan pelayanan bukti fisik pada trans metro sudah baik dengan sarana dan prasaran yang disediakan merupakan menjadi suatu kenyamanan bagi pihak penumpang.
 - b. Indikator reliability (kehandalan) mengenai akurasi pelayanan keberangkatan dan kedatangan trans metro, prosedur pelayanan mudah, dan konsistensi pelayanan berlangsung setiap hari dengan total 68%

- c. berada pada kategori baik 67-100%, karena Dinas Perhubungan telah memberikan pelayanan yang baik dengan prosedur pelayanan mudah, pelayanan disini lebih memprioritaskan professional disetiap elemen yang ada pada Trans Metro Pekanbaru.
- d. Indikator responsiveness (daya tanggap) tentang perhatian personal petugas, kepedulian petugas mmemberikan layanan, rasa keadilan petugas ketulusan dan rasa tanggung jawab dalam memberikan layanan dengan total 66% berada pada kategori cukup baik 34%-66%, karena Dinas Perhubungan cukup baik memberikan dalam menarik penumpang, sikap dan prilaku dari karyawan yang menunjukkan keakraban dalam pemberian pelayanan kepada penumpang.
- e. Indikator assurance (kepastian) mengenai kemampuan memberikan jaminan, inisiatif pegawai menumbuhkan rasa percaya, kepastian dan kejelasan biaya, pengetahuan karyawan pada trans metro dengan total 76% berada pada kategori baik 67-100%, karena Dinas Perhubungan sudah memberikan yang terbaik dalam keamanan dan kenamanan dalam pelayanan.
- f. Indikator empathy (empati) mengenai respon petugas membantu memberikan solusi dan hubungan komunikasi yang baik dengan total 23% berada pada kategori kurang baik 1-33%, karena Dinas Perhubungan belum memaksimalkan dalam pelayanan seperti dalam keluhan peumpang, kurangnya hubungan komunikasi yang baik terhadap petugas kepada penumpang.

2. Berdasarkan hasil tanggapan reponden tentang kualitas pelayanan trans metro Pekanbaru, secara umum dengan beberapa indikator pengukuran reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa trans metro Pekanbaru berada parada pada ketagori cukup baik dengan total 61%
3. Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan baik sumber daya manusia (menyangkut kemampuan dan keterampilan sera pendidikan pegawai) fasilitas serta Sarana dan Prasarana, dan Tingkat Pengetahuan Pengguna Jasa merupakan hal yang sangat penting untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanna trans metro.

2. Saran

1. Dari hasil tanggapan responden mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Pekanbaru dikategorikan cukup baik, terlihat jelas bahwa perusahaan diharapkan untuk lebih dapat meningkatkan atau memperbaiki kualitas pelayanan yang dirasakan kurang memuaskan bagi para pengguna jasa atau penumpang trans metro Pekanbaru. Keramahan petugas yang harus selalu terjaga merupakan nilai tambah untuk dapat meningkatkan pelayanan trans metro Pekanbaru, serta harus tanggapnya petugas terhadap keinginan masyarakat membuat masyarakat khususnya pengguna jasa merasa senang bahwa dirinya telah diberi pelayanan dengan baik.

2. Perlu adanya suatu pengawasan yang lebih ekstra dari pihak pengelola dan pemerintah kota terhadap para karyawan agar para karyawan dapat menjalankan program – program kerja secara layak dan baik agar para pengguna jasa trans metro tidak kecewa terhadap pelayanan yang telah diberikan. Sehingga dapat meningkatkan pelayanannya serta dapat merealisasikan pelayanan dengan baik untuk memberikan suatu kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa, agar pengguna jasa tidak kecewa dengan pelayanan yang disediakan, disamping itu para pengguna jasa dapat menilai kualitas pelayanan trans metro dengan baik.
3. Alangkah baiknya pihak trans metro harus menyediakan Wi-Fi agar penumpang semakin menikmati kualitas pelayanan yang disediakan oleh trans metro dan nyaman, agar penumpang selalu setia dan meningkat dengan menggunakan transportasi trans metro pekanbaru milik pemerintah ini. Dan pihak trans metro segera melaksanakan kebijakan yang telah dibuat dari pihak trans metro yaitu akan membuat kendaraan vider untuk menjemput penumpang yang dari daerah jauh dari keramaian dan jauh dari jalan raya.

DAFTAR PUSTAKA

- Harbani Pasolong, 2010. *Teori Administrasi Publik*. Makassar: Alfabeta
- Ali Mufiz. 2004. *Pengantar Ilmu Admmistrasi Negara*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- Atmosudirdjo Prajudi. 2003. *Teori Administrasi*. Jakarta: STIALAN.
- Caiden, G. E. 1982. *Public Administration. Second Edition*. California: Palisades Publisher.
- Chandler, R. C. & J. C. Plano. 1988. *The Public Administration Dictionary. Second Editon*. Santa Barbara, CaA: ab –CLIO Inc.
- Drs. Zulkifli, M.Si & Nurmasari, S.Sos, M.Si. 2015. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Allen, Louis A, 1958, *Karya Manajemen*, terjemahan J.M.A. Tahuteru, Jakarta, PT Pembangunan.
- Allen, Louis A, 1958, *Manajemnt and Organization*, McGraw–Hill Book Company, New York.
- Badein, Arthur G. *Organization: 1980, Theory and Anslysis*, The Drey Press, Hinsdale, Illinois.
- Dessler , Gary, 1980, *organization and management : A contingency approach*, Prentice – Hall, Inc. Homewood, Illinois.

Drucker, Peter F. 1954, *the practice of management*, harper & row, publisher, Inc, New York.

Handoko, T.Hani, 1986, *manajemen*, Yogyakarta, BPFE.

Kurniawan & Ernie, 2005 *Pengantar Manajemen*, Jakarta Edisi Pertama. Kencana.

Lee, Oey Liang, *Pengantar manajemen*, BPA UGM, Bulletin no. 1

Loomba, N.Paul, 1978, *management – A Quantitative Perspective*, Mac – Millan Publishing Co., Inc., New York.

Hj. Ike Kusdyah Rachmawati, SE, MM, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi

Gomes, Faustino Cardoso. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo

Moekijat. 1989. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.

Schermerhorn, John R. Terjemahan. 1997. *Manajemen*, Edisi Ke-5. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Schuler, Randall S. and Susan E, Jackson. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia – Menghadapi Abad ke-21*. Jakarta Penerbit Erlangga.

Sinamora, Henry. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE

YKPN

Umar, Husein. 1988. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia.

Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada

Cut Mutiawati, 2018. *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*.
Yogyakarta: Deepublish.

Moenir. H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi
Aksara, Jakarta

<http://pemerintah.net/survei-kepuasan-masyarakat-permenpan-14-tahun-2017/>