

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

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM ANGKUTAN
UMUM MASSAL (SAUM) TRANS METRO PEKANBARU**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyusunan Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



Reni Fitri Yusyanti

NPM : 177110863

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PEKANBARU

2022

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Reni Fitri Yusyanti
NPM : 177110863
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan
Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru


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

Pekanbaru, 10 Juli 2022

Turut Menyetujui
Program Studi Administrasi Publik
Ketua,

Pembimbing


Lilis Suryani, S.Sos., M.Si


Lilis Suryani, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Reni Fitri Yusyanti
NPM : 177110863
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru

Naskah Skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Bidang Ilmu-ilmu Sosial.

Pekanbaru, 23 Maret 2022

Ketua

Lilis Suryani, S.Sos., M.Si

Sekretaris

Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si

Mengetahui

Wakil Dekan I

Indra Safri, S.Sos., M.Si

Anggota

Hendry Andry, S.Sos., M.Si

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 0127/UIR-FS/KPTS/2022
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: 391/UIR/KPTS/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

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

Nama : Reni Fitri Yusyanti
N P M : 177110863
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutam Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru

Struktur Tim :

1. Lilis Suriani, S.Sos., M.Si Sebagai Ketua merangkap Penguji
 2. Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
 3. Hendry Andry, S.Sos., M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji
 4. Lolita Vianda, S.Sos, M.Pd 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.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 16 Maret 2022
Dekan,

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si
NPK. 080102337

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi
4. Arsip -----sk.penguji-----

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

=====

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 0127/UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 16 Maret 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Juamat tanggal, 17 Maret 2022 jam 13.30 – 14.30 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Reni Fitri Yusyanti
NPM : 177110863
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutam Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru..

Nilai Ujian : Angka : "80" ; Huruf : "B+"
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Lilis Suriani, S.Sos., M.Si	Ketua	1.
2.	Emma Fitri Lubis, S.Sos., M.Si	Sekretaris	2.
3.	Hendry Andry, S.Sos., M.Si	Anggota	3.
4.	Lolita Vianda, S.Sos, M.Pd	Notulen	4.

Pekanbaru, 17 Maret 2022
An. Dekan,

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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Reni Fitri Yusyanti
NPM : 177110863
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru

Naskah Skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Maha siswa bersangkutan sesuai dengan korektif dan masukkan tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrative dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 23 Maret 2022

Ketua

Sekretaris



Lilis Suryani, S.Sos., M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I



Indra Safri, S.Sos., M.Si



Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.

Turut Menyetujui
Ketua Program Administrasi Publik



Lilis Suryani, S.Sos., M.Si

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru” untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Dalam penulisan usulan penelitian ini, penulis tidak luput dari kesulitan dan hambatan. Namun, bantuan dan bimbingann yang teramat besar artinya bagi penulis dari berbagai pihak, akhirnya kesulitan dan hambatan itu dapat diatasi. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas menyampaikan rasa terimakasih yang se dalam-dalamnya kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL yang menyediakan fasilitas dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Lilis Suryani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau. Sekaligus dosen Pembimbing yang dengan sabar membantu dan mengarahkan dalam penulisan penelitian ini.
4. Bapak/Ibu dosen pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memfasilitasi

- serta memberikan ilmu pengetahuan, sehingga telah wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan usulan penelitian ini.
5. Bapak/Ibu Staf dan para pegawai Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan data awal sebagai bahan penyusunan usulan penelitian ini.
 6. Kedua orangtua Ayahanda Aliyar dan Ibunda Aliyus, terimakasih tak terhingga atas kebaikan hati yang tiada hentinya dari kecil sampai sekarang.
 7. Kesebelas saudara kandung abang, kakak dan adik dari penulis Reni Fitri Yusyanti, yaitu Nasril, Nasrul, Eni Dewita, Ilal Parman, Erni Dewita, Ernita, Hendry, Hendra, Pitri Yusyanti, Ristia Rahmadani yang telah memberi semangat dan mendoakan penulis.
 8. Teman – teman seperjuangan Jurusan Administrasi Publik Angkatan 2017 terkhusus lokal B yang selalu membantu memberikan semangat kepada penulis.
 9. Kepada sahabat karib penulis, Davitra, fernaliza, Diah Marlina, Antika Puji Deanti, Erna Silitonga, Nurdiantari, Anggi Berlianti, Meilani Sinaga, serta teman-teman seperjuangan lainnya, yang telah sudi menjadi teman canda dan tawa penulis serta kehidupan penulis dalam menuntut ilmu di kampus Universitas Islam Riau.
 10. Seluruh pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunianya kepada kita semua.

Akhir kata hanya ucapan terimakasih yang bisa diberikan oleh penulis. Semoga Allah SWT membalas jasa-jasa pihak yang telah membantu kelancaran penulisan usulan penelitian ini. Semoga usulan penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah khasah cakrawala pemikiran bagi para pembaca terutama bagi penulis sendiri.

Pekanbaru, 01 Februari 2021

Ttd

Reni Fitri Yusyanti

177110863



DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	ii
SK PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN KOMFERENSHIF	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
<i>ABSTRACK</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	17
A. Studi Kepustakaan.....	17
1. Konsep Administrasi	17

2. Konsep Organisasi.....	19
3. Konsep Manajemen.....	21
4. Konsep MSDM	22
5. Konsep Pelayanan Publik dan Kualitas pelayanan	24
6. Konsep Standar Pelayanan Minimal	35
7. Transportasi	42
a. PengertianTransportasi	42
b. TransportasiPekanbaru	43
B. Kerangka Pikir	45
C. Hipotesis	46
D. Konsep Operasional	46
E. Operasinalisasi Variabe.....	49
F. Teknik Pengukuran Data.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Tipe Penelitian.....	53
B. Lokasi Penelitian	53
C. Populasi dan Sampel.....	54
D. Teknik Penarikan Sampel.....	55
E. Jenis dan Sumber Data	55
F. Teknik Pengumpulan Data	56
G. Teknik Analisis Data	57
BAB IV GAMBARAN UMUM OBEJEK PENELITIAN.....	58
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	58
1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru	58
B. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	60
1. Visi Dan Misi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	60
2. Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.....	61
3. Uraian Tugas UPTD Pelayanan Angkutan Umum.....	63
4. KASUBBAG Pelayanan Angkutan Perkotaan	64
C. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.....	65

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Identitas Responden.....	66
1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
2. Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir	68
3. Identitas Berdasarkan Usia Responden	70
B. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru	71
1. Kehandala	72
2. Daya Tanggap	76
3. Jaminan.....	80
4. Bukti Fisik	83
5. Perhatian.....	87
C. Hambatan Dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru.	94
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Data Jumlah Penumpang Dan Armada Trans Metro Kota Pekanbaru.....	12
I.2 Trayek Koridor Bus Trans Metro Kota Pekanbaru.....	13
I.3 Jumlah Halte Bus Trans Metro Pekanbaru	16
II.1 Operasional Variable Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru.....	59
III.1 Populasi Dan Sampel Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru.....	65
III.2 Jadwal Waktu Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru.....	69
V.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Pramudi dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru).....	82
V.2 Klarifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Masyarakat Pengguna Trans Metro Pekanbaru).....	82
V.3 Klarifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan (Pramudi dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru).....	83
V.4 Klarifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan (Masyarakat Pengguna Trans Metro Pekanbaru).....	84
V.5 Klarifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Usia (Pramudi dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru).....	85
V.6 Klarifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Usia (Masyarakat Pengguna Trans Metro Pekanbaru).....	86
V.7 Tanggapan Responden Pramudi dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru Tentang Indikator Keandalan (Reliability) Trans Metro Pekanbaru.....	87
V.8 Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Trans Metro Tentang Indikator Keandalan (Reliability) Trans Metro.....	89
V.9 Tanggapan Responden Pramudi dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru Tentang Indikator Daya Tanggap (Responsiveness) Trans Metro Pekanbaru.....	91

V.10	Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Trans Metro Tentang Indikator Daya Tanggap (Responsiveness) Trans Metro.....	93
V.11	Tanggapan Responden Pramudi dan Pramugara Trans Metro Tentang Indikator Jaminan (Assurance) Pada Trans Metro.....	95
V.12	Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Trans Metro Tentang Indikator Jaminan (Assurance) Trans Metro.....	97
V.13	Tanggapan Responden Pramudi dan Pramugara Trans Metro Tentang Indikator Bukti Fisik (Tangibles) Pada Trans Metro.....	99
V.14	Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Trans Metro Tentang Indikator Bukti Fisik (Tangibles) Trans Metro.....	101
V.15	Tanggapan Responden Pramudi dan Pramugara Trans Metro Tentang Indikator Perhatian (Empathy) Pada Trans Metro.....	103
V.16	Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Trans Metro Tentang Indikator Perhatian (Empathy) Trans Metro.....	105
V.17	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pramudi Dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru.....	107
V.18	Rekapitulasi Tanggapan Responden Penumpang/Masyarakat Trans Metro Pekanbaru Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru.....	108

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Halaman
II.1 Kerangka Pikiran Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru.....	55
IV.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Pekanbaru.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

Tabel	Halaman
1. Daftar kuesioner penelitian untuk responden penumpang/masyarakat.....	117
2. Daftar kuesioner penelitian untuk responden pramudi dan pramugar.....	127
3. Daftar Pedoman Wawancara Penelitian Untuk Kepala UPTD.....	135
4. Data Telly Kuesioner Penumpang/Masyarakat	139
5. Data Telly Kuesioner Pramudi Dan Pramugara.....	141
6. Foto Dokumentasi Hasil Observasi Penelitian.....	143
7. Surat Keputusan Dekan Fisipol Universitas Islam Riau Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulis Skripsi Mahasiswa	
8. Surat Permohonan Rekomendasi Riset Dari Universitas Islam Riau Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik	
9. Surat Rekomendasi Riset Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau (DPMPTSP RIAU)	
10. Surat Rekomendasi Riset Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, Nomor Surat 503/DPMPTSP/NON IZIN RISED/45213.	
11. Surat Rekomendasi Dari Pemerintah Kota Pekanbaru Dinas Perhubungan Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Trans Pekanbaru	
12. Surat Keterangan Jurnal Online Dari Universitas Islam Riau	
13. Surat Keterangan Lulus Plagiasi Dari Universitas Islam Riau	
14. Surat Sertifikat Baca Al-QURAN Dari Universitas Islam Riau	

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 : Reni Fitri Yusyanti
NPM : 177110863
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro 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, 09Maret 2022

Pelaku Pernyataan,



Reni Fitri Yusyanti

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM ANGKUTAN
UMUM MASSAL (SAUM) TRANS METRO PEKANBARU**

ABSTRAK

Oleh

Reni Fitri Yusyanti

Trans Metro merupakan salah satu transportasi yang diawasi oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yaitu UPTD Pengelola Angkutan Kota (Trans Metro Pekanbaru) dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan angkutan umum yang tidak berada di Kota Pekanbaru. Masyarakat dapat menggunakan jasa transportasi ini untuk mempermudah aktivitas mereka dalam berwisata. Namun, Trans Metro Pekanbaru dalam memberikan pelayanan transportasi belum sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat. Hal ini terlihat banyakkeluhan dari masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Trans Metro Pekanbaru dengan menggunakan lima indikator yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, dan Perhatian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini, bahwa Kualitas Pelayanan Publik Trans Metro Pekanbaru oleh UPTD Angkutan Kota (Trans Metro) Cukup Baik. Hal ini terlihat dari beberapa faktor yang mempengaruhi antara lain kurangnya kepedulian pramugara terhadap penumpang, sarana dan prasarana di halte yang minim serta kurang tanggapnya aduan/kritik dari masyarakat kepada UPTD Trans Metro.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Trans Metro, Pelayanan Publik, Sistem Angkutan Umum Massal

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM ANGKUTAN
UMUM MASSAL (SAUM) TRANS METRO PEKANBARU**

ABSTRACT

BY

Reni Fitri Yusyanti

Trans Metro is one of the transportation trhat is supervised by the Pekanbaru City Transportation Office, namelt The UPTD Urban Transport Management (Trans Metro Pekanbaru) in order to meet the needs of public transportation service is not in Pekanbaru City. Comunities can use this transportation service to facilitate their activities in travel. However, Trans Metro Pekanbaru in providing transportation services is not in accordance with the expectations desired by the comunity. It can be seen from the few complaints from the public. This sudy aims to determine the factors that affect the quality of Trans Metro Pekanbaru Services using five indicators namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Physical Evidence, and Empathy. This research uses a quantitative approach and a type of descriptive study with questionnaire, interview, observation and documentation data collection techniques. The results of this study, that the Quality Of Trans Metro Pekanbaru Public Services by UPTD Urban Transport (Trans Metro) has not been done well. It can be seen several factors that influence, among others, the lack of concern for stewards towards passengers, facilities and infrastructure at bus stop that are minimal and also the lack of responsiveness of complaints/criticism from the public to the Trans Metro UPTD.

Keywords: *Trans Metro Services Quality, Public Services, Mass Public Transportation System*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Adminitrasi 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 adminitrasi pada dasarnya membicarakan fenomena kerja sama manusia untuk mencapai tujuan tertantu yang diinginkan.

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

Negara merupakan salah satu organisasi atau institusi yang berupaya mengakomodir kepentingan individu dalam sebuah tatanan kehidupan kemasyarakatan menjadi kepentingan kolektif. Wujudnya merupakan rangkaian tiga pilar utama dari syarat pokok sebuah Negara yaitu: wilayah atau territorial, komunitas masyarakat, dan struktur pemerintah. (Sukardja, 1995:88)

Suatu Negara akan melakukan pembangunan-pembangunan demi kesejahteraan rakyatnya. Pembangunan (*develppment*) adalah perubahan yang mencakup seluruh sistem sosial, seperti politik, ekonomi, infrastruktur, pertahanan, pendidikan dan teknologi, kelembagaan, dan budaya (Sukardja 1995:88)

Penetapan Otonom Daerah di Indonesia berdampak positif terhadap kemajuan daerah khusus Kota Pekanbaru. Dimana adanya Otonomi Daerah, setiap daerah mampu untuk mengurus sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan. Karena pada dasarnya keuangan daerah menyangkut pada penerimaan asli daerah, pemberian dari pemerintahan 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

Dinas mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintah dibidang perhubungan, meliputi Sub urusan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (LLAJ). Dinas perhubungan merupakan unsure pelaksana uruasan pemerintahan bidang perhubungan yang kewenangan daerah.

Transportasi juga merupakan menunjang perkembangan wilayah dan pemeratakan hasil pembangunan, pengangkutan dapat berperan sebagai penunjang (pelayanan), pemacu (pendorong), sekaligus pemicu (penggerakan) perkembangan, selain itu Transportasi Umum pada masa mendatanag akan sangat mempengaruhi perkembangan kita dan mutu hidup manusia.

Angkutan Umum merupakan salah satu komponen yang berperan penting dalam kehidupan dan pergerakan masyarakat dalam melakukan aktivitas, terutama terhadap kota bisnis, semua orang ingin melakukan sesuatu dengan cepat, tidak ada kata untuk menunggu, *Time Is Money*. Oleh karena itu, kemudahan

pergerakan dari suatu tempat yang lain menjadi sangat penting, kemudahan pergerakan dari satu tempat yang lain menjadi sangat penting, sehingga dituntut kemampuan untuk mengoptimalkan biaya dan waktu (zulfiar. 2010:13)

Dalam rangka pemenuhan transportasi untuk masyarakat serta mendorong terciptanya sarana transportasi yang lebih baik. Pemerintah Kota Pekanbaru mengoperasikan Bus Trans Metro Pekanbaru yang berfungsi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat di bidang Angkutan Umum.

Trans Metro Pekanbaru merupakan Sistem Angkutan Massal khusus dengan sistem memberi pelayanan di Wilayah Perkotaan Kota Pekanbaru dengan menggunakan bus pada trayek/jalur yang telah ditetapkan. Motto Trans Metro adalah Aman, Nyaman, Handal dan Terjangkau. Tujuan diadakannya 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 SDM untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal.
- c. Meningkatkan pemberdayaan SDM, sarana dan prasarana untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa.
- d. Penghematan biaya transportasi.
- e. Tersedianya Angkutan Umum Massal 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 Rp.3.000-4.000/orang. 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 kurangnya minat masyarakat menggunakan sistem canggih tersebut maka terus TransMetro mengembalikan lagi pelayanan dengan sistem membeli tiket. Trans Metro bertugas untuk melayani masyarakat dengan tujuan perjalanan yang diinginkan masyarakat di wilayah Pekanbaru guna untuk mempermudah aktivitas masyarakat Pekanbaru dan perkembangan kota Pekanbaru.

Trans Metro memiliki potensi begitu besar , tetapi TransMetro 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.

Pelaksanaan Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru kerap mendapat kritikan dan keluhan tentang pelayanan dari masyarakat, Belum optimalnya Trans Metro memposisikan diri sebagai Angkutan Umum Massal yang aman, nyaman, terjangkau, terjadwal, handal dan keberlanjutan.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang harus dipenuhi oleh daerah. Melalui SPM pemerintah dapat menjamin warga dimanapun mereka bertempat tinggal untuk memperoleh jenis dan mutu pelayanan yang minimal sma seperti yang

dirumuskan dalam standar pelayanan minimal (SPM). Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan public adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau.

Dalam Pelaksanaan Pelayanan dari Trans Metro Pekanbaru, pelayanan yang diberikan memiliki standar acuan pada standar pelayanan minimal yang dikeluarkan oleh menteri perhubungan RI No Tahun 2012. Standar pelayanan minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanandasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Standar pelayanan minimal (SPM) disusun sebagai alat pemerintah dan pemerintahan daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.

Keadaan Pelayanan Trans Metro Pekanbaru saat ini ada yang sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal, seperti: jumlah penumpang maksimal, kebersihan bus, kenyamanan bus, serta keterjangkauan antara koridor. Namun beberapa hal yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yaitu pada pasal 4 disebutkan tentang keamanan halte, sedangkan keadaan halte Trans Metro Pekanbaru sekarang masih banyak yang belum memiliki lampu penerangan dan petugas keamanan serta pada pasal 9 ayat 2 di Standar Pelayanan Minimal

disebutkan tentang keteraturan waktu kedatangan bus, hal ini digunakan belum terpenuhi sebagai dengan standar pelayanan minimalnya.

Standar Operasional Pelayanan mengacu pada Peraturan menteri perhubungan RI No 10 tahun 2012 tentang standar pelayanan minimal angkutan massal (SOP) Trans Metro Pekanbaru yaitu:

1. Bus Beroperasi Setiap Hari Pukul 05.30-20.30 Wib
2. Jumlah penumpang maksimal tiap bangku duduk 25 orang dan berdiri 10-35 orang
3. Kecepatan ditempuh kendaraan bus selama operasi di dalam trayek Trans Metro Pekanbaru adalah rata-rata 30 km/jam.
4. Nomor pengaduan 0811763488 atau 0821 60028515
5. 25 kursi duduk 10 berdiri dan 4 Penyandang cacat
6. Awak bus tidak boleh makan didalam bus, tidak aktifkan hp didalam bus
7. Audio system perlengkapan dari:Septi pengaman
8. Bebas rokok
9. Sabuk pengaman
10. Alat pemadam kebakaran
11. Memukul kaca
12. Tombol pintu otomatis
13. Perlengkapan keselamatan.
14. Untuk penampilan personil bus terdiri dari:
 1. Memakai seragam
 2. Name tag

Trans Metro Pekanbaru adalah sistem angkutan dengan system by the service di wilayah perkotaan Kota Pekanbaru. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 tentang standar

pelayanan minimal angkutan umum massal berbasis Jalan. Jenis pelayanan yang dimaksud terdiri dari enam aspek,yaitu:

- a. Keamanan, yaitu standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan rasa takut.
- b. Keselamatan, yaitu merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untukterhindarnya dari resiko kecelakaan yang di sebabkan oleh faktor manusia,sarana dan prasarana
- c. Kenyamanan, yaitu merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati oleh pengguna jasa
- d. Keterjangkauan, standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses Angkutan Massal Berbasis Jalan dan tariff yang terjangkau.
- e. Kesetaraan , yaitu merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil.
- f. Keteraturan , merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa.

Trans Metro Pekanbaru dipusatkan di Terminal AKAP Payung Sekaki yang sekarang sudah beroperasi melalui beberapa koridor yang diatur pada Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 46 Tahun 2016 tentang SOP pengoperasian koridor

Trans Metro Pekanbaru di lingkungan pemerintah kota Pekanbaru. SOP tersebut meliputi : Pramuda, Pramugara, Pengawas Lapangan, Petugas Mekanik, Tenaga Keamanan, Petugas Kebersihan, Pengelolaan Pendapatan, Kejadian dan Pelayanan Bus Trans Metro Pekanbaru.

Tabel 1.1 Data Jumlah Penumpang dan Armada Trans Metro Pekanbaru

Tahun	Jumlah Penumpang	Jumlah Armada
2017	3.120.419	95
2018	3.309.537	95
2019	3.609.238	110
2020	285.283	50

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2020

Berdasarkan pada data di atas menjelaskan jumlah penumpang dan Armada Bus Trans Metro Pekanbaru dari tahun 2017 - 2019 mengalami kenaikan. Tetapi pada tahun 2020 jumlah penumpang dan jumlah armada mengalami penurunan yang diakibatkan oleh covid 19. Walau pun mengalami penurunan masih banyak masyarakat yang menggunakan angkutan umum tersebut. Masyarakat lebih memilih menggunakan angkutan umum ini dikarenakan lebih mudah, efisien dan tariff nya terjangkau yaitu Rp 3.000 untuk pelajar, Rp 4.000 untuk masyarakat umum yang diatur pada Peraturan Walikota Pekanbaru No 28 tahun 2009 tentang penetapan tariff dan pengelolaan keuangan tiket bus Trans Metro Pekanbaru. Dengan hanya sekali bayar, penumpang bus Trans Metro Pekanbaru bisa sampai ketempat tujuan mereka.

Sedangkan Jumlah Armada ini terdiri dari bus besar dan bus kecil yang tersebar di 15 koridor di Kota Pekanbaru. Adapun trayek dari 15 koridor sebagai berikut:

Tabel I.2 Trayek Koridor Bus Trans Metro Pekanbaru

No	Koridor	Trayek
1.	01 (Ramayana – pandau)	Ramayana – (Uturn) Hotel Furaya –JI Sudirman – MTQ – Jl Kharudin Nasution – Jl Raya Pasi Putih – Jl Pandau Permai
2.	1a (Awal Bros Sudirman – Bandara)	RS Awal Bros – Sudirman – MTQ – Masuk Bandar SSQII
3.	02 (Brps – Kulim)	Terminal BRPS – Jl Nangka Ujung – Jl Tuanku Tambusai – Jl Sudirman – Jl Harapan Raya – Alamayang Kulim
4.	03 (Sudirman – Uin)	RS Awal BROSS – Jl sudirman – (Uturn Bandara) Jl Arifin Achmad – Jl Soekarno Hatta–Jl Soebrantas – Simp Tabek Gadang – Simp Garuda Sakti – Kampus Uin
5.	4a (Ramayana – Pasar Tangor)	Ramayana – (Uturn) Hotel Furaya – Jl Hangtuah – Masjid Annur – Jl Hangtuah Ujung - Pasar Tangor
6.	4b (Ramayana – Term.Brps)	Ramayana – Jl Ratulangi – Pasar Bawah – Jl Riau – Jl Soekarno Hatta – Transmart – Jl Nangka – Jl Nangka Ujung – Term. Brps
7.	4c (Kantor Walikota – Komplek Kantor Walikota Baru)	Walikota Lama – Jl Gajah Mada – Memutar Mesjid Annur – Jl Hangtuah - - Jl Hangtuah Ujung - -Jl Badak – Tenayan Raya (Kawasan Perkantoran Pemko Baru)
8.	05 (Jl. Sungai Duku – Sudirman)	Pelabuhan - Jl Tanjung Datuk - -Jl Sutomo – SMPN 5 – Hangtuah – Jl Sutomo – Jl S Parman – Jl Pattimura- (Uturn) Man 2 – Sudirman

9.	06 (pandau – Term. Brps)	Pelabuhan Permai – Jl Raya Pasir Putih – Jl Kharudin Nasution – Jl Soekarno Hatta – Pasar Pagi – Jl Hr Soebrantas – Simp Tabek Gadang – Jl Sm Amin – Jl Nangka Ujung
10.	7a (Tri Bakti – pujasera Arifin Ahmad)	Tri Bakti – Sudirman – (Uturn) Fly Over – Jl Nangka – Jl Paus – Paus Ujung – Jl Arifin Ahmad – Pujasera
11.	7b (Pujasera Arifin Ahmad – Puskesmas simp Tiga)	Pujasera - (Uturn) Paus – Rambutan – Jl Inpres – Jl Kartama – Jl Kharudin Nasution – Puskesmas Simp Tiga
12	8a (walikota – Unilak)	Kantor Walikota – Jl Ahmad Yani – Pasar Bawah – Jl Riau Ujung – Jl Lintas Sumatra – Sakinah – Jl Paus Rumbai – Jl Yos Sudarso – Unilak
13	8b (Unilak – Paras Raya)	Unilak – Jl Yos Sudarso – Simp Bingung – Muara Fajar – Kantor Camat Rumbai – Palas
14	09 (BPRS – UIN)	Terminal BPRS – UIN Panam Terminal BPRS – Jl. Raya Pekanbaru Bangkinang – Kampus UIN – PP
15	10 (Ramayana – Stadium Rumbai Via Jembatan Siak IV)	Ramayana UNILAK – Ramayana – Jl. Jendral Sudirman – Jembatan Siak VI – Jl. Sembilang – Jl.Paus – Jl.Umban Sari – Kampus UNILAK – Jl. Yos Sudarso – PP

Sumber; Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2020

Dari 15 koridor diatas, koridor yang paling banyak penumpangnya terdapat pada koridor 01 Ramayana – Pandau, 02 Brps – Kulim dan 03 Sudirman – Uin. Dikarenakan ketiga koridor ini melewati pusat-pusat keramaian Kota Pekanbaru.

Peminat pengguna Trans Metro dari tahun ke tahun mengalami kenaikan hal ini berarti antusias masyarakat lebih besar menggunakan Angkutan Umum Massal Trans Metro ini ketimbang Angkutan Umum lainnya. Meski pun beberapa masyarakat masih enggan menggunakan bus TMP dengan alasan mengeluh waktu

tunggu kedatangan bus TMP, yang lama dan mereka merasa masih efektif menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan bus TMP.

Apalagi sekarang bus TMP telah banyak mendapatkan pesaing-pesaing yang lebih menawarkan keefektifan waktu seperti *go car*, *grab*, *maxim* dan *taksi online* lainnya yang sangat mudah, cepat dan lebih menghemat waktu. Namun untuk harga tiket, Bus TMP masih jauh lebih murah dibanding para pesaingnya yakni Rp.4000sekali tujuan meskipun penumpang mengalami translit, pembelian tiket cukup dilakukan satu kali kepada petugas tiket yang berada didalam bus.

Tabel 1.3 Data Jumlah Halte Bus Trans Metro Pekanbaru 2020

No	NAMA RUAS JALAN	TIPE HALTE		
		Permanen	Semi Permanen	Portable
1.	Jendral Sudirman	20	3	3
2.	Kaharudin Nasution	6	6	9
3.	Imam Munandar	11	1	3
4.	Tuanku Tambusai	7	8	8
5.	Arifin Achmad	8	4	-
6.	HR Soebrantas	1	26	6
7.	Hangtuah	-	24	15
8.	Pasir Putih	7	1	10
9.	Diponegoro	-	2	1
10.	Pattimura	-	1	1
11.	Sultan Syarif Qasim	-	1	-
12.	M Dahlan	-	1	-
13.	Tanjung Datuak	-	1	3
14.	Ir Juanda	1	1	3
15.	Siak	-	-	1
16.	Sakinah	-	-	4
17.	Yos Sudarso	-	5	-
18.	Paus	-	1	-
19.	Rambutan	-	-	3

20.	Kartama	-	-	4
21.	SM Amin	-	1	2
22.	Ahmad Yani	-	10	4
23.	Riau	-	7	3
24.	Soekarno Hatta	-	7	8
25.	Soekarno Hatta	-	22	13
Total		60	131	104

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2020

Halte Trans Metro Pekanbaru memiliki 3 tipe halte yaitu Halte Permanen, Semi Permanen dan Portable. Perbedaan dari ketiga tipe halte ini berdasarkan dari segi infrastrukturnya yaitu:

- a. Halte permanen berbentuk kotak ditutupi dinding dan kaca dilengkapi tempat duduk dan tangga untuk akses naik dan turun penumpang.
- b. Halte semi permanen bentuknya terbuka tidak ditutupi oleh dinding, tetapi juga dilengkapi tempat duduk dan tangga untuk akses naik dan turun penumpang.
- c. Halte portable yaitu hanya menyediakan fasilitas tangga sebagai naik dan turun tidak dilengkapi dinding dan atap, halte ini bisa dipindah tempatkan.

Kurang efisiennya TMP Pekanbaru bisa dilihat dari beberapa hal diantaranya:

Pertamasopir (pramada/i) dan bus (TMP), Sopir bus (TMP) mengemudi dengan kecepatan tinggi apabila jalan yang dilaluinya sepi maupun ramai karena mengejar waktu dalam rangka jumlah setorandan Kecepatan bus (TMP) pada saat lengang atau arus bebas dapat mencapai lebih dari 30 km/jam bahkan mencapai kecepatan 50 km/jam.

Kedua waktu menunggu kedatangan bus yang tidak teratur ini terkait dengan belum adanya jalur khusus Trans Metro Pekanbaru, sehingga bus TMP masih berbaur di jalan raya dengan kendaraan lain dan cenderung menyebabkan kemacetan sehingga untuk waktu kedatangan bus TMP tidak dapat diprediksi, padahal idealnya di standar pelayanan minimal pada pasal 5 ayat 3 yang menyatakan idealnya ada jalur khusus untuk bus Trans Metro sehingga tidak menggunakan badan jalan berbaur dengan kendaraan lainnya. Jadwal waktu kedatangan dan keberangkatan bus TMP tidak menentu, seharusnya sekitar 5 sampai 10 menit dapat menjadi 15 sampai 30 menit atau bahkan lebih.

Ketiga Tidak ada tanggapan atau pun proses dari pihak UPTD jika keluhan/kritik dari para masyarakat/penumpang dan pelayanan atau pun supir Bus Trans Metro yang ugall ugall, dan nomor aduan yang tertara tidak aktif atau tidak dapat dihubungi.

Keempat sistem transit TMP tidak efisien dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang proses transit yang masih membuat masyarakat bingung. Misalnya dari UIN Suska Riau menuju ke Gobah harus transit 3 kali dari masalah tersebut masyarakat pekanbaru lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dari pada bus TMP.

Kelima dalam pemberitahuan untuk penurunan penumpang harus ada peningkatan, misalnya suara knet harus lebih lantang dan jelas, seperti yang kita ketahui penumpang sering kelewatan halte yang hendak disinggahi, sebab kurangnya kualitas pemberitahuan untuk penurunan penumpang, dan harusnya bus TMP sudah mengikuti Peraturan Menteri Perhubungan No 27 Tahun

2015,seharusnya dalam pemberitahuan halte mana yang akan dilewati menggunakan audio visual, sedangkan TMP masih menggunakan sistem manual.

Harapan Pemerintah Kota Pekanbaru agar Trans Metro Pekanbaru dapat mengatasi permasalahan Transportasi Angkutan Umum yang ada di Wilayah Kota Pekanbaru.Namun Trans Metro Pekanbaru menunjukkan belum optimalnya Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal, dimana terjadi kekurangan atau minimnya fasilitas yang disediakan untuk masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM. 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Berbasis Jalan, Dimana Pelayanan Trans Metro Di Kota Pekanbaru sangat perlu diperhatikan agar masyarakat pengguna jasa senantiasa untuk mendapatkan suatu kenyamanan serta kepuasan di dalam penggunaan jasa Trans Metro Di Kota Pekanbaru.

Beberapa fenomena yang menjadi permasalahan yang tidak sesuai dengan Pelayanan Angkutan Umum Minimal Pada Transportasi Angkutan Massal antara lain:

1. Kecepatan bus (TMP) pada saat lengang atau arus bebas dapat mencapai lebih dari 30 km/jam bahkan mencapai kecepatan 50 km/jam, namun yang terjadi tidak hanya pada arus lengang atau arus bebas saja pada saat jalanan ramai bus (TMP) tetap laju dengan kecepatan lebih dari 50 km/jam.
2. Tidak ada tanggapan atau pun proses dari pihak UPTD jika keluhan/kritik dari para masyarakat/penumpang dan pelayanan atau pun supir Bus Trans

Metro yang ugul ugalan, dan nomor aduan yang tertara 0811763488 atau 0821 60028515 tidak aktif/tidak dapat dihubungi.

3. Waktu tunggu kedatangan busway (TMP) Salah satu jenis pelayanan di Standar Pelayanan Minimal lainnya, yakni Keteraturan dalam waktu tunggu dan waktu kedatangan bus, Dimana telah ditemukan waktu tunggu sekitar 5-10 menit, tetapi hal ini kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan waktu tunggu bus yang lama bahkan 30-45 menit. Hal ini tidak sesuai dengan standar pelayanannya (tidak ada keteraturan).

Dari permasalahan dan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menetapkan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru”**

B. Rumusan Masalah

Melihat latar belakang yang dijelaskan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru”**. Hal ini merupakan hal yang menarik untuk dibahas karena menjadi masalah di masyarakat yaitu: Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru.

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan maka penulis mengharapkan dapat dipergunakan oleh pihak yang memerlukan antara lain:

1. Praktis Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru.
2. Bagi akademis, sebagai sumbangan dan informasi kepada pihak yang berkepentingan tentang Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru.
3. Bagi Masyarakat Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan ruang kesadaran bagi masyarakat akan pentingnya menggunakan Trans Metro sebagai jasa Angkutan Massal Serta lebih berperan aktif untuk memberikan dan mengawal kebijakan dari Pemerintah.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi kepustakaan

Untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka penulis mengutip beberapa pendapat para ahli dan teori yang sesuai dengan tujuan penelitian ini. Hal ini dimaksud untuk memudahkan penelitian untuk memecah permasalahan dan menjadi landasan dalam penelitian. Teori-teori ini digunakan untuk merangkai yang akan dihubungkan pada permasalahan.

1. Konsep administrasi

Kata Administrasi berasal dari bahasa Belanda yaitu kata *administratie* yang mempunyai pengertian yang mencakup manajemen dari sumber daya, seperti financial, persolan, gudang. Menurut Zulkifli dan Moris (2014:9) Administrasi dalam arti luas yaitu mencakup seluruh proses aktivitas kerja sesama sejumlah manusia didalam organisasi untuk mencapai tujuan atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Administration yang berasal dari bahasa Inggris sering kita sebut sebagai administrasi dalam arti luas, yakni proses (rangkai) kegiatan usaha kerjasama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. Dengan demikian, menurut Syafri 2012: 5 dalam pengertian Administrasi terkandung hal-hal berikut.

Kelompok orang (manusia), yakni berkumpulnya dua orang atau lebih dalam suatu perkumpulan (organisasi), organisasi sipil, atau militer, negeri atau swasta, organisasi besar atau kecil.

- a. Kegiatan, yakni berupa sejumlah aktifitas yang harus dikerjakan baik secara individual, namun masih terkait dengan kegiatan orang lain, ataupun bersama-sama mencapai tujuan yang ingin dicapai.
- b. Kerja sama, yakni antar individu dalam kelompok untuk menyelesaikan suatu pekerjaan karena pekerjaan tidak dapat diselesaikan/dituntaskan seorang diri.
- c. Tujuan, yakni sesuatu yang ingin didapatkan/dicapai oleh kelompok orang yang bekerjasama tersebut dan biasanya berupa kebutuhan bersama yang tidak bisa diraih seorang diri.
- d. Efisiensi, yakni perbandingan terbaik antara masukan (input) dan keluaran(output)

Menurut Drs Muhammad, M.si (2019:01) administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi dilaksanakan dengan baik. Proses administrasi akan melaksanakan dengan tiga fungsi utama yang berhubungan erat dengan tingkatan umum dalam hierarki formal yaitu:

1. Tingkat atas yaitu berfungsi pengarahan organisasi, terutama berkaitan dengan proses perencanaan jangka panjang dari suatu tujuan yang akan dicapai.
2. Tingkat menengah yaitu berfungsi manajemen organisasi, terutama berkaitan dengan upaya mempertahankan organisasi sebagai suatu pekerjaan yang terus berlangsung lama, yang diperlukan oleh staf teknis atau professional yang terlibat dalam proses produksi atau hasil.

3. Tingkat bawah yaitu berfungsi pengawasan. Lansung dengan kontak pekerja yang professional dan teknis, fungsi pengawasan mengarahkan menggunakan sumber-sumber serta menjalin kegiatan-kegiatan professional dan teknis dilaksanakan sesuai dengan standar yang sesuai ditetapkan.

Ketiga tingkatan ini saling berkaitan, memiliki derajat saling hubungan secara positif dan mempunyai fungsi yang berbeda-beda, seperti beragamnya organisasi dari berbagai jenis ukuran. Misalnya dalam bagian pelayanan social medic, fungsi-fungsi mengarahkan, manajemen dan pengawasan dapat tertanam pada satu orang. Yang penting dalam adminitrasi didefinisikan sebagai proses umum yang pengarahannya, manajemen, dan pengawasan merupakan unsur-unsurnya.

2. Konsep organisasi

Organisasi berasal dari bahasa latin *Organum* yang berarti alat atau badan. Menurut Mills dan dalam Desmawangga (2013) mendefinisikan organisasi sebagai kolektivitas khusus manusia yang aktivitas-aktivitas terkoordinasi dan terkontrol dalam dan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Organisasi adalah suatu sistem yang terdiri dari pola aktivitas kerjasama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan (Gitosudarmo dan Sudita. 2010).

Organisasi merupakan suatu kesatuan social dari kelompok manusia yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing, sebagai suatu kesatuan yang

dimiliki tujuan tertentu dan mempunyai batas-batas yang jelas sehingga bisa dipisahkan.

Menurut Erni Rernawa (2011:15) pengertian organisasi dari Mathis Jackson yaitu organisasi merupakan suatu kesatuan social dari sekelompok manusia yang saling berinteraksi menurut suatu pola sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing, sehingga suatu kesatuan yang memiliki tujuan tertentu dan mempunyai batas-batas yang jelas, sehingga bisa dipisahkan.

Menurut Melayu S.P. Hasibuan, (2014: 24-25) organisasi merupakan sebagai proses penentuan dan pengelompokan pekerjaan yang akan dikerjakan, menetapkan dan melimpahkan wewenang dan tanggung jawab dengan maksud untuk memungkinkan orang-orang bekerja sama seperti efektif dalam mencapai tujuan.

Menurut Siagian dalam Yussa dan Hendry. (2015:14) organisasi adalah setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian sesuatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terhadap seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Sedangkan menurut Stephen P. Robbins dalam Marnis. (2011:132) Organisasi adalah unit sosial yang terdiri dari dua orang atau lebih yang dikoordinasikan untuk mencapai sejumlah tujuan.

3. Konsep Manajemen

Manajemen merupakan unsure yang menentukan dalam menggerakkan serta mengendalikan proses kegiatan administrasi dalam pencapaian tujuan. Oleh karena itu, pelaksanaan administrasi Negara dapat terwujudkan apabila terdapat kegiatan aktivitas manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, bimbingan, dan pengarahan, koordinasi, control dan komunikasi. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan ini dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Hasibuan (2011:2) mengatakan bahwa Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut G.R. Terry (2010:16) menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Fungsi-fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang selalu ada dan melekat didalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Namun terdapat perbedaan pandangan mengenai fungsi-fungsi manajemen oleh beberapa ahli. Menurut Terry (dalam Marnis. 2011;35-36) fungsi- fungsi manajemen meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*). Sedangkan menurut Zulkifli dan moris (2014;4)

fungsi-fungsi manajemen meliputi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pengarahan (commanding), pengkoordinasian (coordinating), pengendalian (controlling).

Sedangkan menurut Dr.H.B. Siswanto, M.Si (2016) Manajemen diartikan sebagai pihak dengan perspektif yang berbeda, misalnya pengelolaan, pembinaan, pengurusan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, ketatapengangurusan, adminitrasi, dan sebagainya. Masing-masing pihak dalam memberikan istilah diwarnai oleh latar bekalang pekerjaan mereka. Meskipun pada kenyataannya bahwa istilah tersebut memiliki perbedaan makna.

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen marupakan suatu ilmu, seni dan proses kegiatan yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan bersama dengan mengelolah sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melalui kerjasama antar anggota organisasi.

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek “manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian. Tujuan manajemen daya manusia secara umum adalah untuk memastikan bahwa organisasi mampu mencapai keberhasilan melalui orang. Sistem manajemen sumber daya manusia dapat menjadi sumber kapabilitas organisasi yang memungkinkan perusahaan atau organisasi dapat belajar dan mempergunakan kesempatan untuk peluang baru. (Prof.Dr.Hj. Sedarmayanti, M.Pd.,APU : 2016:01)

Secara khusus, manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk:

1. Memungkinkan organisasi mendapatkan dan mempertahankan karyawan cakap, dapat dipercaya dan memiliki motivasi tinggi, seperti yang diperlukan .
2. Meningkatkan dan memperbaiki kapabilitas yang melekat pada manusia kontribusi, kemampuan dan kecakapan mereka.
3. Mengembangkan sistem kerja dengan kinerja tinggi yang meliputi: prosedur perekrutan dan seleksi “yang teliti” sistem kompensasi dan insentif yang tergantung pada kinerja, pengembangan manajemen serta aktivitas pelatihan yang terkait “kebutuhan bisnis.”
4. Mengembangkan praktik manajemen dengan komitmen tinggi yang menyadari bahwa karyawan adalah pihak terkait dan kepercayaan bersama.
5. Menciptakan iklim, dimana hubungan yang produktif dan harmonis dapat dipertahankan melalui asosiasi antara manajemen dengan karyawan.
6. Mengembangkan lingkungan, dimana kerjasama tim dan fleksibilitas dapat berkembang
7. Membantu organisasi menyeimbangkan dan mendapatkan kebutuhan pihak terkait (pemilik, lembaga atau wakil pemerintah, manajemen, karyawan, pelanggan, pemasok dan masyarakat).

Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2012:10) ialah MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

5. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain. Selain itu pelayanan merupakan produk-produk yang tidak bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan adanya usaha-usaha dari unsure manusia yang menggunakan peralatan dalam memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dalam kehidupan (Maulidiah, 2014;39-40).

Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003

tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa “hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Sedangkan menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah:

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan public.

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal:
 1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan public
 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik meberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.

- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan.

Menurut sinambela (dalam Daryanto dan Ismanto. 2014;136) istilah publik berasal dari bahasa inggris yaitu *public* yang berartiumum, masyarakat, Negara. Istilah public menurut inu kencana (dalam Daryanto dan Ismanto) adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasakan memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan-peraturan.

Menurut Daryanto dan Ismanto (2014;137-141), pelayanan public yang diberikan oleh pemerintahan dapat diklasifikasikan keadalam dua kategori utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

- a. Pelayanan kebutuhan berdasarkan meliputi kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok

- b. Pelayanan kebutuhan umum meliputi pelayanan administrative, pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan regulatif.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, menurut Yussa dan Hendry (2015;105-106) organisasi pemerintahan, swasta dan asosiasi nirlaba memiliki kekuatan masing-masing seperti sebagai berikut:

- a. Kekuatan pemerintah dalam hal kualitas pelayanan terletak pada stabilitas bentuk pelayanan publik dan kemampuan menangani masalah-masalah utama seperti ketidakadilan, dibidang pendidikan atau kesehatan.
- b. Kekuatan pihak swasta terletak pada kemampuan merespon secara cepat situasi yang telah berubah, kemampuan inovasi untuk meninggalkan yang sudah tertinggal, keberanian untuk mengambil resiko, kemampuan untuk mengakumulasi capital, merekrut tenaga kerja, professional dan kepekaan terhadap perubahan skala ekonomi.
- c. Kekuatan asosiasi nirlaba atau lembaga swadaya masyarakat terletak pada kemampuan untuk menjangkau beragam lapisan masyarakat, adanya kelarasan, dan komitmen, lebih melihat secara menyeluruh dan kemampuan menundukkan kepercayaan.

Asas-asas pelayanan public menurut keputusan Menpan 63/2003 adalah sebagai berikut:

- a. Transportasi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memandai dan mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

- c. Kondisional yakni sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi yakni mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak yakni tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Penyelenggaraan pelayanan publik diberikan oleh pemerintah, seperti contohnya Badan Usaha Milik Negara/Daerah. Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan public (*public service*) sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsure yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Hardiansyah (2010:8), unsure-unsur tersebut antara lain yaitu:

- a. Sistem, prosedur dan metode yaitu didalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

- b. Personil, terutama diletakkan pada perilaku aparatur yaitu dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin, dan terbuka terhadap kritik pelanggan atau masyarakat.
- c. Saran dan prasarana yaitu dalam pelayanan public diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan yaitu dalam pelayanan public masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik pendidikan maupun perilakunya.

Menurut Yussa dan Hendry (2015;104) pelayanan publik adalah semua kegiatan pemenuhannya harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah karena itu diperlukan untuk mewujudkan dan perkembangan saling ketergantungan sosial dan pada hakikatnya, perwujudkannya sulit terlaksanakan tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.

Standar pelayanan publik adalah suatu hal yang sangat berhubungan dengan kualitas, Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah. Agar kualitasnya baik kita harus mengikuti prosedur standar pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkatan keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dan memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan unit penyelenggaraan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; dan

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan atau sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menteri pendayagunaan aparatur Negara No 20 Tahun 2006 tentang penyusunan standar pelayanan public mengemukakan bahwa standar pelayanan public adalah suatu tolak ukur yang dipergunaka sebagai pedomaan penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Standar pelayanan ini memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggaraan pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggaraan pelayanan. Penetapan standar pelayanan dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelayanan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, saranan dan prassarana, waktu dan biaya pelayanan.

Proses ini tidak hanya dilakukan akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga infomasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselengaraannya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-

kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban pelayanan yang akan ditanganinya.

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan dasar dalam Penyelenggaraan pemerintah. pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik memberika impikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.

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

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 dimaksud 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 public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahh pusat, daerah, dan di lingkungan

Badan Usaha Milik Negara atau dilingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Septi Winarsih 2014:5)

Dari definisi diatas tersebut dapat diketahui bahwa cirri pokok dari kualitas pelayanan adalah tidak kasat mata tidak dapat diraba dan melibatkan upaya manusia sebagai pegawai atau peralatan lainnya yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Cirri-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 ruas dan fungsi Adminitrasi Negara.

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

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

3. Responsiveness atau daya tangkap, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penumpang dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance atau jaminan, yaitu pengetahuan, kesopan santunan 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 sifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dalam hal ini penumpang angkutan umum.

6. Konsep Standar Pelayanan Minimal

Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Sedangkan Angkutan Massal Berbasis Jalan adalah suatu sistem angkutan umum yang menggunakan mobil bus dengan lajur khusus yang terproteksi sehingga memungkinkan peningkatan kapasitas angkut yang bersifat massal yang dioperasikan di kawasan perkotaan. Standar pelayanan minimal SPM disusun sebagai alat Pemerintah dan Pemerintahan Daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib. Standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis bagi pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen), adapun nilai strategis itu adalah sebagai berikut:

- a. Bagi pemerintah daerah Standar Pelayanan Minimal dapat dijadikan sebagai tolak ukur (benchmark) dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan.
- b. Bagi masyarakat Standar Pelayanan Minimal dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah. Manfaat standar pelayanan bagi masyarakat adalah agar masyarakat di daerah memiliki jaminan untuk memperoleh pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan minimalnya maka pemerintah pusat perlu membuat kebijakan dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang harus dipenuhi oleh daerah. Melalui SPM pemerintah dapat menjamin warga dimanapun mereka bertempat tinggal untuk memperoleh jenis dan mutu pelayanan yang minimal sama seperti yang dirumuskan dalam standar pelayanan minimal (SPM).

Standar pelayanan minimal meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Penjelasan mengenai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 diantaranya adalah sebagai berikut:

Pasal 1

1. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan Minimal adalah persyaratan penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap Pengguna Jasa Angkutan Massal Berbasis Jalan secara minimal.
2. Angkutan Massal Berbasis Jalan adalah suatu sistem angkutan umum yang menggunakan mobil bus dengan lajur khusus yang terproteksi sehingga memungkinkan peningkatan kapasitas angkut yang bersifat massal yang dioperasikan di Kawasan Perkotaan.
3. Kawasan Perkotaan adalah wilayah yang mempunyai kegiatan utama

bukan pertanian dengan susunan fungsi kawasan sebagai tempat permukiman perkotaan, pemusatan dan distribusi pelayanan jasa pemerintahan, pelayanan sosial, dan kegiatan ekonomi.

4. Kawasan Megapolitan adalah kawasan yang terbentuk dari 2 (dua) atau lebih Kawasan Metropolitan yang memiliki hubungan fungsional dan membentuk sebuah sistem.
5. Kawasan Metropolitan adalah Kawasan Perkotaan yang terdiri atas sebuah Kawasan Perkotaan yang berdiri sendiri atau Kawasan Perkotaan inti dengan Kawasan Perkotaan di sekitarnya yang saling memiliki keterkaitan fungsional yang dihubungkan dengan sistem jaringan prasarana wilayah yang terintegrasi dengan jumlah penduduk secara keseluruhan sekurangnya 1.000.000 (satu juta) jiwa.
6. Kawasan Perkotaan Besar adalah Kawasan Perkotaan yang terdiri atas sebuah Kawasan Perkotaan yang berdiri sendiri atau Kawasan Perkotaan inti dengan Kawasan Perkotaan di sekitarnya yang saling memiliki keterkaitan fungsional yang dihubungkan dengan sistem jaringan prasarana wilayah yang terintegrasi dengan jumlah penduduk antara 500.000 (lima ratus ribu) sampai dengan 1.000.000 (satu juta) jiwa.
7. Kawasan Aglomerasi Perkotaan adalah Kawasan Perkotaan yang terdiri atas sebuah Kawasan Perkotaan yang berdiri sendiri atau Kawasan Perkotaan inti dengan Kawasan Perkotaan di sekitarnya yang saling memiliki keterkaitan fungsional yang dihubungkan dengan sistem jaringan prasarana wilayah yang terintegrasi dan membentuk sebuah sistem.
8. Halte adalah tempat pemberhentian kendaraan bermotor umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.
9. Fasilitas Pendukung Halte adalah fasilitas pejalan kaki menuju lokasi halte yang berupa trotoar, tempat penyeberangan yang dinyatakan dengan marka jalan danj atau rambu lalu lintas, jembatan penyeberangan danj atau terowongan.
10. Penyelenggara Angkutan Massal Berbasis Jalan adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, danjatau badan hukum lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Pengguna Jasa adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa Angkutan Massal Berbasis Jalan.
12. Menteri adalah Menteri yang bertanggung jawab di bidang sarana dan prasarana lalu lintas dan angkutan jalan.
13. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang lalu lintas dan angkutanjalan.

Pasal 2

1. Penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan dilakukan di Kawasan Perkotaan meliputi Kawasan Megapolitan, Kawasan Metropolitan, dan Kawasan Perkotaan Besar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Kawasan Perkotaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1)berupa:

- a. kota sebagai daerah otonom;
 - b. bagian daerah kabupaten yang memiliki ciri perkotaan;
 - c. kawasan yang berada dalam bagian dari dua atau lebih daerah yang berbatasan langsung dan memiliki ciri perkotaan; atau
 - d. kawasan aglomerasi perkotaan.
3. Penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus didukung dengan:
- a. mobil bus yang berkapasitas angkut massal;
 - b. lajur khusus;
 - c. trayek angkutan umum lain yang tidak berhimpitan dengan trayek angkutanmassal; dan
 - d. angkutan pengumpan.

Pasal 3

1. Penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal.
2. Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan acuan bagi Penyelenggara Angkutan Massal Berbasis Jalan dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna Jasa.
3. Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. jenis pelayanan; dan
 - b. mutu pelayanan.
4. Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a meliputi:
 - a. keamanan;
 - b. keselamatan;
 - c. kenyamanan;
 - d. keterjangkauan;
 - e. kesetaraan;
 - f. keteraturan.
5. Mutu pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b meliputi:
 - a. indikator; dan
 - b. nilai, ukuran atau jumlah.

Pasal 4

1. Keamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf a merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya Pengguna Jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum danl atau rasa takut.
2. Keamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. keamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi:
 - 1) lampu penerangan;
 - 2) petugas keamanan; dan
 - 3) informasi gangguan keamanan.
 - b. keamanandimobilbus, meliputi:

- 1) identitas kendaraan;
- 2) tanda pengenal pengemudi;
- 3) lampu isyarat tanda bahaya;
- 4) lampu penerangan;
- 5) petugas keamanan; dan
- 6) penggunaan kaca film sesuai ketentuan yang berlaku.

Pasal 6

1. Keselamatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf b merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk menghindarnya dari risiko kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana.
2. Keselamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. keselamatan pada manusia, meliputi:
 1. Standar operasional prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan; dan
 2. Standar operasional prosedur (SOP) penanganan keadaan darurat.
 - b. keselamatan pada mobilbus, meliputi:
 - 1) kelaikan kendaraan;
 - 2) peralatan keselamatan;
 - 3) fasilitas kesehatan;
 - 4) informasi tanggap darurat; dan
 - 5) fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri.
 - c. keselamatan pada prasarana, meliputi :
 - 1) perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan;
 - 2) fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool).
3. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c angka 2 merupakan fasilitas penyimpanan kendaraan yang berfungsi sebagai tempat pemeliharaan dan perbaikan kendaraan.
4. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib dilakukan pemeriksaan secara berkala.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pemeriksaan pool sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur dengan Peraturan Direktur Jenderal.

Pasal 6

1. Kenyamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf c merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati Pengguna Jasa.
2. Kenyamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi:
 - 1) Lampu penerangan;
 - 2) fasilitas pengatur suhu ruangan dan jatau ventilasi udara; dan
 - 3) fasilitas kebersihan;
 - 4) luas lantai per orang;

5) fasilitas kemudahan naik/turun penumpang.

b. kenyamanan di mobil bus, meliputi:

- 1) Lampu penerangan;
- 2) kapasitas angkut;
- 3) fasilitas pengatur suhu ruangan;
- 4) fasilitas kebersihan;
- 5) luas lantai untuk berdiri orang.

Pasal 7

1. Keterjangkauan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf d merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi Pengguna Jasa mendapatkan akses Angkutan Massal Berbasis Jalan dan tarif yang terjangkau.
2. Keterjangkauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. kemudahan perpindahan penumpang antar koridor;
 - b. ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan; dan
 - c. tarif.

Pasal 8

1. Kesetaraan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf e merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi Pengguna Jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil.
2. Kesetaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. kursi prioritas;
 - b. ruang khusus untuk kursi roda; dan
 - c. kemiringan lantai dan tekstur khusus.

Pasal 9

1. Keteraturan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf f merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi Pengguna Jasa.
2. Keteraturan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. waktu tunggu;
 - b. kecepatan perjalanan;
 - c. waktu berhenti di halte;
 - d. informasi pelayanan;
 - e. informasi waktu kedatangan mobil bus;
 - f. akses keluar masuk halte;
 - g. informasi halte yang akan dilewati;
 - h. ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus;
 - i. informasi gangguan perjalanan mobil bus;
 - j. sistem pembayaran.

Pasal 10

Rincian tentang jenis dan mutu pelayanan Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 sampai dengan Pasal 9 serta bentuk dan desain interior Angkutan Massal Berbasis Jalan tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II Peraturan Menteri ini.

Pasal 11

1. Masyarakat berhak untuk berperan serta memberikan saran dan masukan terhadap Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan baik secara lisan maupun tertulis kepada Direktur Jenderal, Gubernur, Bupati danjatau Walikota.
2. Direktur Jenderal, Gubernur, Bupati danj atau Walikota mempertimbangkan dan menindaklanjuti masukan, pendapat, danj atau dukungan yang disampaikan oleh masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 12

1. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala setiap enam bulan sekali oleh:
 - a) Direktur Jenderal untuk angkutan massal berbasis jalan di perkotaan yang melampaui batas wilayah provinsi;
 - b) Gubemur untuk angkutan massal berbasis jalan di perkotaan yang melampaui batas wilayah kabupatenjkota dalam satu provinsi;
 - c) Bupati untuk angkutan massal berbasis jalan di perkotaan dalam wilayah kabupaten; dan
 - d) Walikota untuk angkutan massal berbasis jalan di perkotaan dalam wilayah kota.
2. Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
 - a) fungsi dan manfaat jenis pelayanan; dan
 - b) pemenuhan nilaiukuranjumlah jenis pelayanan.
3. Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2)dilaporkan kepada Menteri.

Pasal 13

1. Direktur Jenderal melakukan pembinaan terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal.
2. Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a) persyaratan teknis;
 - b) petunjuk teknis, yang mencakup pedoman, prosedur dan atau penyelenggaraan; dan
 - c) bimbingan teknis dalam rangka peningkatan kemampuan dan keterampilan petugas.

Pasal 14

1. Penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan yang sudah ada wajib

menyesuaikan Standar Pelayanan Minimal sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini paling lama 3 (tiga) tahun sejak Peraturan Menteri ini berlaku.

Pasal 15

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, Memerintahkan Pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

7. Transportasi

a. Pengertian transportasi

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Banyak ahli telah merumuskan dan mengemukakan pengertian transportasi. Para ahli memiliki pandangannya masing-masing yang mempunyai perbedaan dan persamaan antara yang satu dengan lainnya. Dr. Andriansyah.,M.Si. (2015)

Menurut Soesilo (dalam Rifusa. 2010;4) mengemukakan bahwa transportasi merupakan pergerakan tingkah laku orang dalam ruang baik dalam membawa dirinya sendiri maupun membawa barang-barang selain itu, menurut Tamin (dalam Rifusa. 2010;6) mengungkapkan bahwa, prasarana transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu; (1) sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan dan (2) sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan atau barang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut.

Menurut Salim (2016:5) sejarah dari penemuan transportasi adalah sebagai berikut:

- a. Tahun 1800-1860 transportasi telah mulai berkembang dengan dimanfaatkan sumber tenaga mekanis seperti kapal uap, kereta api, yang banyak digunakan dalam dunia perdagangan.

- b. Tahun 1860-1920 telah ditemukan kendaraan bermotor pesawat terbang, dalam masa ini angkutan kereta api dan jalan raya memegang peranan penting pula.
- c. Tahun 1920 telah mencapai tingkat perkembangan pada puncaknya dengan sistem transportasi multimodal.

Ada unsure yang membentuk makna transportasi ialah:

- a. Manusia yang membutuhkan
- b. Barang yang dibutuhkan
- c. Kendaraan sebagai alat/sarana
- d. Jalan dan terminal sebagai prasarana transportasi
- e. Organisasi (pengelolaan transportasi)

Kelima unsure ini mempunyai ciri-ciri tersendiri yang harus dipertimbangkan dalam menelaah masalah transportasi. Dalam hubungan ini perbaikan atau peningkatan transportasi terjadi bila perlakuan dan perbaikan pada salah satu atau lebih unsure-unsur tersebut.

b. Trans Metro Pekanbaru

Trans Metro Pekanbaru merupakan sebuah transportasi bus rapid transit cepat yang terdapat di kota Pekanbaru. Pemerintah kota Pekanbaru telah mengoperasikan jasa angkutan publik Trans Metro Pekanbaru berdasar Surat Keputusan Kementerian Perhubungan No KP. 111 tahun 2009. Trans Metro Pekanbaru ini telah diresmikan penggunaannya oleh Mantan Walikota Pekanbaru, Bapak Drs. H. Herman Abdullah pada hari Kamis tanggal 18 Juni 2009. Trans Metro Pekanbaru dipusatkan di Terminal AKAP Payung Sekaki yang sekarang sudah beroperasi melalui beberapa koridor di pekanbaru. Tujuan dikembangkannya Trans Metro Pekanbaru adalah untuk meningkatkan pelayanan transportasi yang lebih baik kepada masyarakat dengan menciptakan sistem angkutan umum yang efisien, berkualitas dan berkelanjutan sehingga dapat mendukung penyelenggaraan lalu lintas angkutan jalan yang aman, nyaman,

cepat, lancar serta dapat diandalkan. Bus Trans Metro Pekanbaru menggunakan bahan bakar yang ramah lingkungan sehingga bisa mengurangi tingginya polusi, berkapasitas 33 penumpang duduk dan 32 penumpang berdiri serta beberapa tempat untuk penumpang penyandang cacat yang menggunakan kursi roda dan dilengkapi AC, serta mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang

Trans Metro Pekanbaru diharapkan dapat mengatasi permasalahan transportasi angkutan umum yang ada di wilayah kota Pekanbaru. Tujuan dikembangkan nyaTrans Metro Pekanbaru untuk meningkatkan pelayanan transportasi yang lebih baik kepada masyarakat dengan menciptakan sistem angkut umum yang efisien, berkualitas dan berkelanjutan, sehingga dapat mendukung penyelenggaraan lalu lintas angkutan jalan yang aman, nyaman, cepat, serta lancar dapat diandalkan.

- a. Nyaman, aman, cepat, hemat dan dapat diandalkan.
- b. Berkurangnya pengguna kendaraan pribadi.
- c. Menurunkan tingkat kebisingan dan polusi.
- d. Penghematan bahan bakar.

B. Kerangka Pikiran

Adapun yang menjadi kerangka pemikiran penelitian ini dapat dilihat pada skema berikut:



C. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan teori-teori yang dikemukakan maka hipotesis dari penelitian ini yaitu: Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Maasal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru

D. Konsep Operasional

Dengan konsep ini penelitian akan memberikan penafsiran yang mengaitkan pemikiran dalam analisa. Penelitian mengoperasional beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian ini, sesuai dengan kerangka teoritis yang telah dikemukakan sebelum oleh penelitian, adapun konsep operasional tersebut diantara lain:

1. Adminitrasi segala kegiatan yang meliputi tulis menulis ketik mengetik, komputerisasi, surat menyurat (korespondensi), kearsipan, agenda. Dalam penelitian ini, adminitrasi adalah segala hal termasuk menulis, mendokumentasikan hasil penelitian dan lain-lain.
2. Organisasi adalah wadah berhimpun sejumlah manusia karena memiliki kepentingan yang sama.
3. Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.
4. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) secara umum adalah untuk memastikan bahwa organisasi mampu mencapai keberhasilan melalui orang. Sistem manajemen sumber daya manusia dapat menjadi sumber kapasitas

organisasi yang memungkinkan perusahaan atau organisasi dapat belajar dan mempergunakan kesempatan untuk peluang baru.

5. Konsep pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dan kewajiban aparatur pemerintah sebagai Abdinegara
6. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan adalah kebijakan yang dikeluarkan menteri perhubungan dalam bentuk peraturan menteri perhubungan sebagai acuan pelayanan dalam moda transportasi angkutan massal, yang terdiri dari: Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan, Keteraturan.
7. Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari.
8. Angkutan umum merupakan kendaraan umum untuk mengangkut barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain yang disediakan oleh pribadi, swasta atau sewa. Terminologi angkutan umum dengan demikian tidak hanya untuk mengangkut manusia saja, melainkan juga mengangkut barang
9. Trans Metro merupakan suatu sarana angkutan umum massal yang disediakan oleh pemerintah kota pembaru, untuk memudahkan masyarakat di dalam melakukan aktivitasnya seefektif dan seefisien mungkin.

10. Tangibless atau bukti fisik yaitu kemampuan pengelolah jasa angkutan umum dalam melakukan menunjukkan eksistensi nya, pada pihak eksternal dalam hal fasilitas fisik meliputi perlengkapan, peralatan, teknologi, serta penampilan pegawai.
11. Reliability atau Keandalan, yaitu kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan.
12. Responsiveness atau daya Tanggap, hal ini berkaitan dengan Respons yang diberikan pengelolah dan awak angkutan umum terhadap hal hal yang di keluhkan oleh penumpang seperti cepat dan lambat dalam menyelesaikan masalah yang timbul ataupun cepat dan tepat dalam merespon keluhan penumpang.
13. Assurance atau jaminan hal hal yang berkaitan dengan assurance/jaminan yaitu komunikasi, keamanan, kredibilitas, kompetensi dan sopan Santun.
14. Empathy yaitu pengelolah 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.

E. Operasionalisasi variable

Tabel II.2 Operasional Variable Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru.

Konsep	Variable	Indikator	Dimensi (subindikator)	Ukuran
1	2	3	4	5
Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry L.L. Kualitas Pelayanan adalah kemampuan pelayanan dalam melayani pengguna barang dan jasa.	Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru	1. Bukti fisik (tangibles)	a. Memberi rasa aman kepada penumpang b. Penggantian ganti rugi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Keandalan (Reliability)	a. Transmetro Pekanbaru merupakan solusi bagi masyarakat dalam mengurangi kemacetan. b. Perjalanan yang dapat diselesaikan dengan waktu yang relative tepat dan cepat	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		3. Daya tanggap (responsiveness)	a. Transmetro memberikan penjelasan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang. b. Transmetro tanggap dalam merespon keluhan/kritik yang disampaikan oleh penumpang.	Baik Cukup Baik Kurang Baik

		4. Jaminan (assurance)	a. Memberi rasa aman kepada penumpang b. Penggantian ganti rugi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		5. Empathy (empati)	a. Memberikan perhatian/pelayanan lebih kepada penumpang yang membutuhkan saat melakukan pelayanan. b. Mau memahami situasi dan kondisi penumpang	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber: Modifikasi Penelitian: 2020

F. Teknik Pengukuran Data

Teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian adalah dengan menggunakan skala likert, dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran penilaian setiap indikator.

- **Ukuran Variabel**

Baik : Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 67 – 100%

Cukup Baik : Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 34-66%

Kurang Baik : Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 0-33%

- **Ukuran Indikator Variabel**

1. Tangible (bukti fisik)

Baik : Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 34-66%

Kurang Baik : Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 0-33%

2. Reliability (keandalan)

Baik : Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 34-66%

Kurang Baik : Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 0-33%

3. Responsiveness (daya tanggap)

Baik : Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 34-66%

Kurang Baik : Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 0-33%

4. Assurance (jaminan)

Baik : Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 34-66%

Kurang Baik : Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 0-33%

5. Empathy (empati)

Baik : Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 34-66%

Kurang Baik : Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 0-33%



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya yang sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian.

Berdasarkan teori diatas, maka penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab dan menganalisis tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan Di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (UPTD Pelayanan Angkutan perkotaan) yang beralamatkan Di Jl. Dr Sutomo No 88. Alasan penulis menganbil lokasi penelitian tersebut dikarenakan Dinas Perhubungan kota Pekanbaru (UPTD) Pelayanan Angkutan Perkotaan memegang peranan penting dalam perencanaan dan pelaksanaan pengelolaan Angkutan Massal Metro Pekanbaru.

Serta adanya kemudahan dan ketersediaan data Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (UPTD) Pelayanan Angkutan Perkotaan yang dapat mendukung kelancaran penulisan.

Adapun penelitian ini diadakan pada bulan Febuari 2020 sampai dengan Juli 2021 dalam upaya mengumpulkan data-data dan fakta-fakta yang dibutuhkan untuk memperkuat penelitian ini.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari unit kerja atau individu yang akan diteliti, sifat dan karakteristiknya. Populasi wilayah generalisasi atass objekdan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007:91).

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang memiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dalam penelitian ini merupakan keseluruhan populasi yang terdiri dari Kepala Unit Pengelola UPTD Trans Metro Pekanbaru, Supir, Kinet Dan Masyarakat/Penumpang Untuk mengetahui jumlah populasi dan sampel pada penelitian ini, maka dapat dilihat pada table berikut ini.

Table III.1 Populasi Dan Sampel Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru.

No	Pihak	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Persentase (%)
1.	Kepala Unik Pelaksana Teknik Daerah (UPTD) Dinas Perhubungan Trans Metro Pekanbaru	1	1	100%
2.	Pramudi dan Pramugara	90	30	100%
3.	Masyarakat/Penumpang	-	30	100%
Jumlah			61	

Sumber: modifikasi penulisan tahun 2020

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan teknik *sampling Insidental*, di mana *sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, Yaitu siapa saja yang secara kebetulan/Insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Masing masing koridor diwakili 5 orang penumpang, sehingga total penumpang yang dijadikan sampel yakni 50 orang. Sedangkan untuk kepala dinas perhubungan kota Pekanbaru, metode penarikan sampel nya ini metode sensus, di mana keseluruhan anggota populasi dijadikan sebagai sampel

E. Jenis Dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data diperoleh dengan menggunakan dua data yaitu data primer dan data sekunder:

a. Data primer

Data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dan sumber pertama atau aslinya atau dengan kata lain perolehan data melalui kegiatan menulis secara langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti (Suryabrata, 2013 : 39) data penelitian diperoleh dari responden yaitu penumpang bus trans metro pekanbaru koridor 01 sampai koridor 15.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literature, buku-buku, serta dokumen.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan jenis sumber data yang diperoleh secara lisan dan tertulis. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Kuisisioner/Angket

Kuisisioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh sejumlah responden (Narimawati, 2007;64) pengumpulan data untuk penelitian ini juga dilakukan yakni penumpangan Bus Trans Metro Pekanbaru.

b. Observasi

Menurut Meleong (2005 : 174) yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat dan mengamati secara langsung peristiwa atau kejadian melalui

cara yang sistematis. Teknik ini akan membawa peneliti dan dapat menangkap arti fenomena dari segi pengertian subjek peneliti, dan dapat merasakan apa yang dirasakan serta dihayati oleh subjek penelitian sehingga meyakinkan peneliti bahwa subjek tersebut dapat menjadi sumber data bagi penelitian.

c. Wawancara

Menurut Meleong (2005 : 186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu wawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

d. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal – hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger agend dan sebagainya. Adapun dokumentasi dalam penelitian ini, berupa foto-foto mengenai wawancara dan lain-lainnya.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, menggunakan rumusan-rumusan statistika. Data yang dinyatakan dalam bentuk angka. Merupakan hasil dari perhitungan dan pengukuran (tukiran, 2011). Data-data yang diperoleh selama masa penelitian dilapangan akan ditransformasikan dalam bentuk tabulasi tunggal (tabulasi frekuensi). Tabel tunggal ini pada hakekatnya hanya dimaksudkan untuk mengelompokkan data yang ada untuk dianalisa guna memudahkan dalam penarikan sampel.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambar Umum Kota Pekanbaru

1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang saat itu dipimpin oleh seorang kepala suku disebut Batin. Daerah ini terus berkembang menjadi kawasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak.

Perkembangan Senapelan sangat erat dengan Kerajaan Siak Sri Indra Pura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun di kampung bukit dan diperkirakan Istana tersebut terletak disekitar lokasi Masjid Raya sekarang. Sultan kemudian berinisiatif membuat pekan atau pasar di Senapelan namun tidak berkembang. Kemudian usaha yang dirintis tersebut dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazam syah meskipun lokasi pasar bergeser di sekitar Palabuhan Pekanbaru sekarang akhirnya menurut catatan yang dibuat oleh Imam Suhil Siak, Senapelan yang kemudian lebih populer disebut Pekanbaru resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab hari Selasa tahun 1204 H bersamaan dengan 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Jalil Muazam syah dibawah pemerintahan Sultan Yahya yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.

Sejak ditinggal oleh Sultan Muhamad Ali Abdul Jalil Muazam syah, penguasaan Senapelan diserahkan kepada Datuk Bandar yang dibantu oleh empat

Datuk besar yaitu Datuk Lima Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir dan Datuk Kampar, mereka tidak memiliki wilayah sendiri tetapi mendampingi Datuk Bandar , Keempat Datuk tersebut bertanggungjawab kepada Sultan Siak dan jalannya Pemerintahan berada sepenuhnya ditangan Datuk Bandar.

Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru berdiri pada tanggal 28 Oktober 1988 sesuai dengan surat keputusan menteri perhubungan sebagai instansi yang melaksanakan tugas serta fungsi dalam memajukan kehidupan masyarakat di sektor perhubungan baik darat,laut dan Udara dalam rangka memajukan perekonomian di Indonesia Khususnya Kota Pekanbaru sebagaimana yang tertuang dalam tujuan perhubungan Nasional, Dinas ini dulunya bernama Dinas LLAJ (Lalu Lintas Angkatan Jalan), kemudian adanya UU No.22 tahun 1999 dan PP No.25 tahun 2000 yang menjadu dasar dari Otonomi daerah, terbitlah Perda No.7 tahun 2001 membuat Dinas ini berganti nama menjadi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Penyempuranaan UU No. 22 tahun 2007,PP No 41 tahun 2007, Perda No. 8 tahun 2008 dan Perwako No.8 tahun 2009 akhirnya mengganti nama Dinas ini menjadi Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Pekanbaru atau Dishubkominfo Kota Pekanbaru. Sebagai tindak lanjut Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah, dimana penyelenggara otonomi daerah adalah pelimpahan kekuasaan pemerintah, Pemerintah Pusat kepada Pemernitah Daerah untuk mengurus rumah tangganya sendiri secara mandiri.

B. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

1. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Adapun yang menjadi Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

a. Visi

“Terwujudnya tingkat kualitas pelayanan dan penyediaan jasa Transportasi, Pos dan Telekomunikasi yang lengkap, menyeluruh, handal dan terjangkau”, visi ini mempunyai makna : Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam melaksanakan tugasnya mempetahankan pelayanan yang sudah diberikan, juga akan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan kota disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan, serta selalu berkoordinasi dengan dinas/instansi terkait dalam mempertemukan kebutuhan masyarakat dengan aspirasi pemerintah kota pekanbaru.

b. Misi

Untuk mewujudkan Visi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru, maka Visi tersebut dijabarkan menjadi empat buah Misi yang diemban yaitu:

1. Meningkatkan dan memberdayakan SDM perhubungan yang berkualitas dan profesional.
2. Memperbaiki, mempertahankan, meningkatkan aksesabelitas dan tingkat kualitas pelayanan perhubungan.

3. Mengusahakan ketersediaan/kecukupan dan kehandalan prasarana, sarana system jaringan transportasi.

4. Meningkatkan koordinasi pelayanan dan pengawasan oprasional perhubungan.

Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kota Pekanbaru maka Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mempunyai kedudukan, tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

A. Kedudukan

1. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru merupakan unsur pelaksanaan Pemerintah Kota Pekanbaru.
2. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretariat Daerah.

B. Tugas Pokok

Dinas Perhubungan mempunyai Tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang perhubungan.

C. Fungsi

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mempunyai fungsi:

1. Perumusan Kebijakan teknis di bidang Perhubungan Kota Pekanbaru.
2. Pemberian perizinan dan pelaksanaan pelayanan umum.
3. Pembinaan terhadap Unit pelaksana Teknis Dinas dan Cabang Dinas di bidang Perhubungan Kota Pekanbaru.
4. Pengelolaan urusan ketatausahaan Dinas

Sedangkan fungsi dinas dalam rangka menyelenggarakan rincian tugas tersebut diatas adalah:

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang perhubungan, komunikasi dan informatika.
2. Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum.
3. Panyusunan rencan kerja, pemantauan dan evaluasi
4. Pembinaan dan pelaporan.
5. Penyelenggaraan urusan penatausahaan dinas.

Adapun peran serta rencana strategis dalam pelaksanaan tugas,pokok dan fungsi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika adalah agar pelaksanaan Pembangunan dan pengemabangan sektor Perhubungan dapat berlangsung secara berkesinambungan dan komperhensif maka perlu di susun untuk suatu Rencana. (Renstra) dengan adanya Renstra diharapkan terasedia pedoman serta arah kebijakan yang hendak dicapai oleh Dinas yang dalam hal ini dituangkan dalam program lima tahunan, Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru mengambil kebijakankebijakan, yaitu sebagai berikut:

- a. Memberikan kesempatan kepada seluruh pegawai yang berada di lingkungan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru untuk memperoleh pelatihan dan pendidikan teknis baik dibidang perhubungan maupun Kesekretariatan.
- b. Melakukan pengajuan rekrutmen tenaga yang memiliki potensi dan kemampuan teknis dibidang perhubungan.
- c. Pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan keterpaduan pemberian beberapa perizinan dan rekomendasi bidang perhubungan pada pelayanan satu atap, yaitu badan pelayanan terpadu.
- d. Pengembangan sistem transportasi perkotaan yang bersifat massal dan menjadi angkutan pepadu moda trasnportasi.
- e. Peningkatan kualitas pelayanan transportasi melalui manajemen dan rekayasa lalu lintas yang juga meliputi sarana dan prasarananya.

- f. Peningkatan peran serta masyarakat, pengusaha kecil, menengah dan koperasi.
- g. Peningkatan kesadaran masyarakat dalam mewujudkan tata tertib berlalu lintas dan melaksanakan penyuluhan, pembinaan dan pengawasan kepada penyedia jasa angkutan.
- h. Memperluas jangkauan jaringan pelayanan melalui komunikasi dan informasi yang luas sampai ke pelosok kota.
- i. Penertiban terhadap kendaraan angkutan penumpang dan barang yang tidak laik jalan, tidak memiliki izin, dan melanggar tata tertib berlalu lintas.

Uraian Tugas UPTD Pelayanan Angkutan Perkotaan

A. Kepala Pelayanan Angkutan Perkotaan

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2009, UPT PAP memiliki uraian tugas sebagai berikut:

1. Melaksanakan penyusunan rencana kerja dengan cara merinci dan menjadwalkan kegiatan yang akan dilaksanakan.
2. Mengatur dan mengelola pelayanan angkutan perkotaan / Trans Metro Pekanbaru
3. Melakukan pengaturan, pengendalian dan prasarana dan peralatan penunjang lainnya
4. Melakukan pemeliharaan prasarana dan sarana dan peralatan penunjang lainnya
5. Melaksanakan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di lingkungan angkutan perkotaan / Trans Metro Pekanbaru
6. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan instansi atau pihak lain dalam rangka pemanfaatan pelayanan angkutan umum
7. Melaksanakan pengelolaan Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) perkotaan untuk kelancaran mobilisasi masyarakat di Kota Pekanbaru
8. Melaksanakan pungutan hasil operasional pengelolaan pelayanan angkutan dan fasilitas penunjang lainnya
- 9) Menyetorkan hasil pungutan retribusi dan sewa kepada bendaharawan penerima untuk disetorkan ke kas daerah

9. Menyiapkan kebijakan operasional sesuai dengan tugas dan kewenangan di bidang pengelolaan angkutan perkotaan
10. Melakukan koordinasi dengan instansi dan lembaga terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas
11. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya

B. KASUBBAG Pelayanan Angkutan Perkotaan

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2009, KASUBBAG UPT PAP memiliki uraian tugas sebagai berikut:

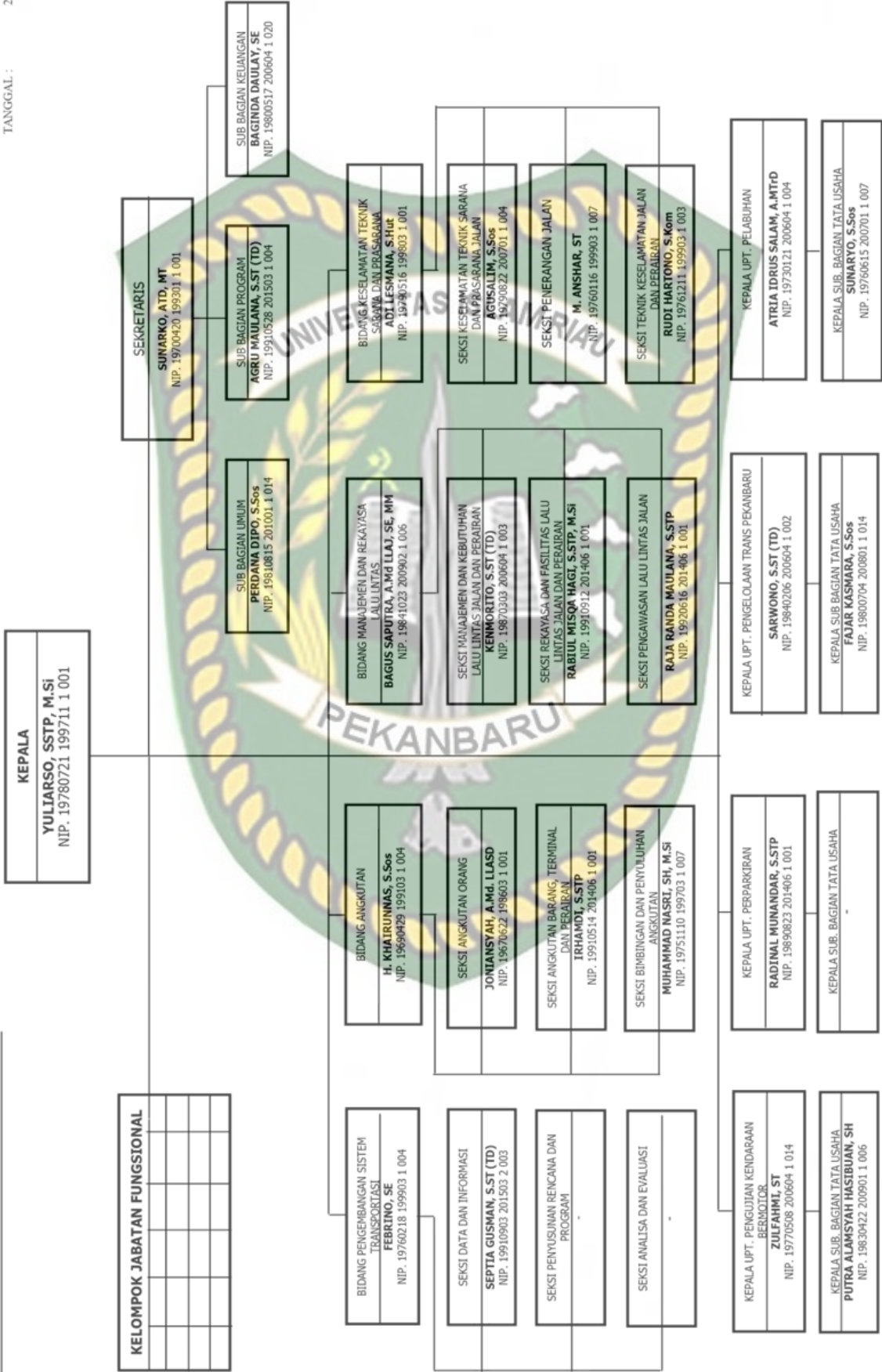
1. Memberikan pelayanan administratif kepada semua unsur dilingkungan UPTD;
2. Menyusun rencana kerja dan membuat laporan;
3. Mewakili Kepala UPTD apabila bersangkutan berhalangan atau tidak berada ditempat;
4. Melaksanakan pelayanan urusan dalam pada Kantor UPTD;
5. Menyusun kebutuhan perbakaan dan materi di lingkungan UPTD; 60 6. Melaksanakan kegiatan kebersihan, ketertiban, keindahan, kenyamanan ruangan dan halaman serta pengaman di lingkungan UPTD;

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI (PER 29 APRIL 2021)
DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU

LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA PEKANBARU
NOMOR : TAHUN 2021
TANGGAL :



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menyampaikan hasil penelitian yang penulis lakukan Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru. maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini , pada pembahasan ini penulis melakukan analisa dengan menggunakan teori yang ada sesuai dengan indikator variabel penelitian. Sebelum membahas mengenai indikator variabel penelitian. Sebelum membahas mengenai indikator variabel peneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru. maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini terlebih dahulu kita melihat identitas responden penelitian.

A. Identitas Responden

Identitas responden merupakan gambaran umum mengenai responden yang diperoleh penelitian dari kuisisioner yang telah disebarkan kepada sejumlah responden yang berkaitan dengan jenis kelamin, tingkat umum, dan tingkat pendidikan. Dimana semua data ini berguna bagi perlengkapan dari pada penelitian yang penulis lakukan. Untuk lebih jelasnya mengenai identitas diuraikan seperti berikut ini:

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam melengkapi data penelitian ini, maka dalam identitas responden ini dimuat jenis kelamin responden. Hal ini sesungguhnya tidak akan berpengaruh besar

terhadap analisis data, namun dinilai perlukan untuk kelengkapan data responden, untuk lebih jelasnya dapat dilihat jenis kelamin responden pada tabel dibawah ini:

Tabel V.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Pramudi dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru)

No	Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	Laki-laki	22	73%
2	Perempuan	8	27%
	Jumlah	30	100%

Sumber : data olahan 2021

Dari tabel V.1 Dari hasil data yang diidentifikasi pada tabel V.1 tersebut diatas maka dapat diterangkan bahwa jumlah responden laki-laki 22 orang (73%), sedangkan jumlah responden perempuan 8 orang (27%). Dari keseluruhan responden pegawai Bus Transmetro Pekanbaru berjumlah 30 orang.

Tabel V.2 Klarifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Masyarakat Pengguna Trans Metro Pekanbaru)

No	Klarifikasi Responden	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	Laki-laki	12	40%
2	Perempuan	18	60%
	Jumlah	30	100%

Sumber: data olahan 2020

Dari Tabel V.2 Dari hasil data yang diidentifikasi pada tabel V.2 tersebut diatas maka dapat diterangkan bahwa jumlah responden laki-laki 12 orang (40%),

sedangkan jumlah responden perempuan 18 orang (60%). Dari keseluruhan responden masyarakat pengguna Bus Transmetro Pekanbaru berjumlah 30 orang.

2. Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir

Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin matang pola pikir seseorang dalam berbuat dan bertingkah laku dalam mengambil keputusan rangka melaksanakan suatu pekerjaan. Pendidikan merupakan suatu usaha seseorang dalam rangka memberikan pengembangan terhadap pola pikir orang lain dalam memahami dan menilai sesuatu, dimana dari tingkat pendidikan kita akan mengetahui kemampuan seseorang yang cenderung akan mempengaruhi pola pikir serta tingkah laku setiap orang. Pendidikan tidak bisa didapat begitu saja melainkan melalui beberapa tahapan-tahapan baik dari sekolah, lingkungan maupun dari keluarga.

Tabel.V.3Klarifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan (Pramudi dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru)

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	
		Pegawai	Persentase
1	SD	-	-
2	SMP	8	27%
3	SMA	15	50%
4	Diploma	1	3%
5	Strata 1 (S1)	6	20%
Jumlah		30	100%

Sumber: data olahan 2021

Dari tabel V.3 Dari hasil data yang diidentifikasi pada tabel V.3 tersebut diatas maka dapat dilihat bahwa jenjang pendidikan dari masing-masing responden adalah yang memiliki tingkat pendidikan SMP sebanyak 8 orang (27%), sedangkan yang memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 15 orang (50%), yang memiliki tingkat pendidikan diploma sebanyak 1 orang (3%) dan yang memiliki tingkat pendidikan strata 1 (S1) sebanyak 6 orang (20%).

Tabel.V.4 Klarifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan (Masyarakat Pengguna Trans Metro Pekanbaru)

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	
		Pegawai	Persentase
1	SD	2	7%
2	SMP	5	17%
3	SMA	14	47%
4	Diploma	1	3%
5	Strata 1 (S1)	8	26%
Jumlah		30	100%

Sumber: data olahan 2021

Dari tabel V.4 Dari hasil data yang diidentifikasi pada tabel V.4 tersebut diatas maka dapat dilihat bahwa jenjang pendidikan masyarakat dari masing-masing responden adalah yang memiliki tingkat pendidikan SD sebanyak 2 orang (7%), untuk SMP sebanyak 5 orang (17%), sedangkan yang memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 14 orang (47%), yang memiliki tingkat pendidikan

diploma sebanyak 1 orang (3%) dan yangt memiliki tingkat pendidikan strata 1 (S1) sebanyak 8 orang (26%).

3. Identitas Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia

Tingkat umur dijadikan sebagai pedoman (gambaran) seseorang tentang kematangan pola pikirnya dalam menuntukan pandangan terhadap suatu hal. Tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel V.5 berikut :

Tabel. V.5 Klarifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Usia (Pramudi dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru)

No	Klarifikasi Responden	Frekuensi	
		Jumlah	Persentase
1	20-30 Tahun	15	50%
2	31-40 Tahun	8	27%
3	41-50 Tahun	7	23%
Jumlah		30	100%

Sumber: data olahan 2021

Dari tabel V.5 Dari hasil data yang diidentifikasi pada tabel V.5 tersebut diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar usia responden penelitian ini yaitu antara 20-30 tahun sebanyak 15 orang (50%), sedangkan 31-40 tahun sebanyak 8 orang (27%), dan usia 41-50 tahun sebanyak 7 orang (23%). Diharapkan dengan usia yang masih produktif ini pramudi maupun pramugara lebih semangat dan kerja keras dalam memberikan pelayanan.

Tabel. V.6 Klarifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Usia (Masyarakat Pengguna Trans Metro Pekanbaru)

No	Klarifikasi Responden	Frekuensi	
		Jumlah	Persentase
1	20-30 Tahun	14	47%
2	31-40 Tahun	8	27%
3	41-50 Tahun	6	20%
4	>50 tahun	2	6%
Jumlah		30	100%

Sumber: data olahan 2021

Dari tabel V.4 Dari hasil data yang diidentifikasi pada tabel V.5 tersebut diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar usia responden masyarakat penelitian ini yaitu antara 20-30 tahun sebanyak 14 orang (47%), sedangkan 31-40 tahun sebanyak 8 orang (27%), dan usia 41-50 tahun sebanyak 6 orang (20%), dan yang terakhir adalah usia >50 tahun ada 2 orang (6%).

B. Hasil Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru

Untuk mengetahui hasil Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru, maka pada uraian berikut penulis akan jelaskan berdasarkan pelaksanaan masing-masing indikator sebagai berikut :

1. Kehandalan (Reliability)

Maksudnya adalah kemampuan pihak Trans Metro Pekanbaru memberikan pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan kemampuan dan dapat dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat sesuai dengan yang dijanjikan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Hal ini dapat dilihat tabel dibawah :

Tabel V.7 Tanggapan Responden Pramudi dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru Tentang Indikator Kehandalan (Reliability) Trans Metro Pekanbaru

No	Item penilaian	Kategori jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Trans Metro Pekanbaru Merupakan solusi bagi masyarakat dalam mengurangi kemacetan	10 33%	12 40%	8 27%	30 100%
2	Perjalanan yang dapat diselesaikan dengan waktu yang relatif tepat dan cepat	12 40%	12 40%	6 20%	30 100%
Jumlah		22	24	14	60
Rata-rata		11	12	7	30
Presentase		37%	40%	23%	100%

Sumber: data olahan 2021

Berdasarkan tabel V.7 diatas dapat diketahui bahwa pendapat dari 30 responden pramudi dan pramugara Trans Metro Pekanbaru untuk indikator Kehandalan (Reliability) yang terdiri dari 2 item penilaian yaitu Trans Metro

solusi mengurangi kemacetan dan perjalanan yang diselesaikan tepat waktu dan jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari Baik dengan jumlah presentase 37%, Cukup Baik dengan jumlah presentase 40%, dan Kurang Baik jumlah presentase 23%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kehandalan (Reliability) dikategori Cukup Baik dengan presentasinya terbanyak 40% yaitu sesuai dengan skala pengukuran 34%-66% dikategori Cukup Baik.

Sementara itu hasil dari wawancara dengan Kepala UPTD Trans Metro Pekanbaru, Bapak Surwono, S.ST mengenai Indikator Kehandalan (Reliability) dengan pertanyaan yaitu Apakah dengan adanya Bus Trans Metro ini dapat mengurangi kemacetan di Kota Pekanbaru?

“Menurut Bapak Surwono itulah gunanya dengan adanya trans metro ini dapat mengurangi kemacetan, agar masyarakat menggunakan transportasi publik daripada kendaraan pribadi, disamping itu dapat mengurangi polusi juga. Karena kami sudah memberikan keamanan dan kenyamanan agar masyarakat mau menggunakannya. Tetapi balik lagi dengan masyarakatnya mau apa tidak menggunakan transportasi publik, ya karena sebagian masyarakat masih menggunakan kendaraan pribadi maka sebab itu terjadi kemacetan yang dimana penyebabnya diakibatkan oleh mobil dan motor”.

Dari observasi, penulis melihat masih terdapat di beberapa jalan kota pekanbaru yang mengalami kemacetan seperti di jalan Tuanku Tambusai, jalan Jendral Sudirman yang sering terjadi pada pagi dan sore hari dimana waktunya semua masyarakat pergi dan pulang kerja ataupun sekolah yang menggunakan

trans metro ataupun kendaraan pribadi. Dan masalah keteepatan waktu perjalanan yang diselesaikan masih terdapat keterlambatan, hasil observasi penulis pada koridor 4a depan kantor walikota jalan jendral sudirman pada sore hari banyaknya penumpang yang menunggu bus trans metro 4a sampai 1 jam lamanya.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa diperlukannya pembenahan dalam sistem jam operasional agar tidak terjadi lagi keterlambatan bus yang menyebabkan kerugian waktu bagi para pengguna jasa Trans Metro.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden dari masyarakat/penumpang yang berjumlah 30 orang tentang indikator kehandalan (reliability) dapat dijelaskan dibawah ini:

Tabel V.8 Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Trans Metro Tentang Indikator Kehandalan (Reliability) Trans Metro

No	Item penilaian	Kategori jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Trans Metro Pekanbaru merupakan solusi bagi masyarakat dalam mengurangi kemacetan	12 40%	14 47%	4 13%	30 100%
2	Perjalanan yang dapat diselesaikan dengan waktu yang relatif tepat dan cepat	10 33%	16 53%	4 13%	30 100%
1	2	3	4	5	6
Jumlah		22	30	8	60
Rata-rata		11	15	4	30
Presentase		37%	50%	13%	100%

Sumber: data olahan 2021

Berdasarkan tabel V.8 diatas dapat diketahui bahwa masyarakat terhadap indikator Kehandalan (Reliability) yang terdiri dari 2 item penilaian yaitu Trans Metro solusi mengurangi kemacetan dan perjalanan yang diselesaikan tepat waktu dan jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari Baik dengan jumlah presentase 37%, Cukup Baik dengan jumlah presentase 50%, dan Kurang Baik jumlah presentase 13%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kehandalan (Reliability) dikategori Cukup Baik dengan presentasinya terbanyak 50% yaitu sesuai dengan skala pengukuran 34%-66% dikategori Cukup Baik dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden masyarakat yang berjumlah 30 orang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu dinda rahayu selaku masyarakat penumpang Trans Metro Pekanbaru mengenai indikator tentang Kehandalan (Reliability) diperoleh informasi sebagai berikut:

Belum ada perubahannya mengenai jam operasional bus trans metro ini. Padahal sudah sering melakukan pengawasan dari pihak UPT jam operasinya masih kucau, kadang saya sudah datang cepat tapi bus belum ada dan harus nunggu lagi kadang saya nunggu samapi satu jam. Harusnya itu yang ditindak lanjuti agar penumpang merasa nyaman

Berdasarkan observasi, penulis melihat adanya masyarakat yang mengeluh dengan keterlambatan datangnya bus ke halte yang begitu lama, yang dimana masyarakat berharap dengan mengbahwa diperlukannya pembenahan dalam sistem jam operasional agar tidak terjadi lagi keterlambatan bus yang

menyebabkan kerugian waktu bagi para pengguna jasa Trans Metro gunakan trans metro ini dapat cepat sampai ketempat tujuan dengan tepat waktu. Berdasarkan hasil kuisisioner, wawancara dan observasi maka indikator kehandalan (Reliability) berada pada kategori **Cukup Baik**.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Trans Metro Pekanbaru dituntut untuk cepat dan tangga dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang dan mampu memberikan solusi untuk menuntaskan permasalahan yang disampaikan penumpang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel V.9 berikut ini:

Tabel V.9 Tanggapan Responden Pramudi dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru Tentang Indikator Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Item penilaian	Kategori penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Transmetro memberikan penjelasan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang	22 73%	8 27%	0 0%	30 100%
2	Transmetro tanggap dalam merespon keluhan/kritik yang disampaikan oleh penumpang	18 60%	12 40%	0 0%	30 100%
Jumlah		40	20	0	60
Rata-rata		20	10	0	30
Presentase		67%	33%	0%	100%

Sumber: data olahan 2021

Berdasarkan tabel V.9 diatas yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu memberikan penjelasan informasi dan tanggap dalam merespon keluhan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari Baik dengan jumlah presentase 67%, Cukup Baik dengan jumlah presentase 33%, dan Kurang Baik jumlah presentase 0%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kehandalan (Reliability) dikategori Cukup Baik dengan presentasinya terbanyak 67% yaitu sesuai dengan skala pengukuran >67% dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden pegawai yang berjumlah 30 orang. Sementara itu hasil dari wawancara dengan Kepala UPTD Trans Metro Pekanbaru, Bapak Surwono, S.ST mengenai Indikator Daya Tanggap (Responsiveness) dengan pertanyaan yaitu Apakah pihak trans metro menanggapi keluhan/kritik yang disampaikan oleh penumpang?

Menurut Bapak Surwono “Sejauh ini laporan masyarakat menjadi prioritas utama kami, kami menampung segala keluhan mereka dan menanggapi. Jika mendapatkan pelayanan yang kurang enak atau memuaskan dari pramudi ataupun pramugara dan pramudi yang ugal-ugalan, silahkan foto flat nomor bus dan bisa beritahu kami karena akan menindak tegas oknum pramudi yang melakukan aksi tersebut, bisa mendapatkan sanksi berupa teguran keras hingga pemberhentian.

Dari observasi, penulis melihat dari item penilaian trans metro tanggap dalam merespon keluhan/kritik dari penumpang kurang baik. Dikarenakan penulis pernah mencoba untuk menghubungi nomor pengaduan yang tertera dibelakang badan bus trans metro akan tetapi nomornya tidak dapat dihubungi.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa harus adanya peningkatan dalam menanggapi segala keluhan/kritik dari penumpang dan diperbaiki kinerja pada UPTD Trans Metro tersebut agar lebih baik dalam merespon dan tanggap dalam segala kritik yang diberikan.Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden dari masyarakat/penumpang yang menggunakan jasa Trans Metro Pekanbaru 30 orang responden terhadap indikator daya tanggap (Resposiveness) yang terdiri dari dua item dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini:

Tabel V.10 Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Trans Metro Tentang Indikator Daya Tanggap (Responsiveness) Trans Metro

No	Item Penilaian	Kategori jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Transmetro memberikan penjelasan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang	12 40%	16 53%	2 7%	30 100%
2	Transmetro tanggap dalam merespon keluhan/kritik yang disampaikan oleh penumpang	6 20%	14 47%	10 33%	30 100%
1	2	3	4	5	6
Jumlah		18	30	12	60
Rata-rata		9	15	6	30
Presentase		30%	50%	20%	100%

Sumber: data olahan 2021

Berdasarkan tabel V.10 di atas dapat diketahui bahwa masyarakat terhadap indikator daya tanggap (Responsiveness) yang terdiri dari 2 item penilaian yaitu memberikan informasi dan Trans Metro tanggap merespon keluhan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari Baik dengan jumlah presentase 30%, Cukup Baik dengan jumlah presentase 50%, dan Kurang Baik jumlah presentase 20%. Dari data dan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Daya Tanggap (Responsiveness) dikategori Cukup Baik dengan persentasenya terbanyak 50% yaitu sesuai dengan skala pengukuran 34%-66% dikategori Cukup Baik dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden masyarakat yang berjumlah 30 orang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu dinda rahayu selaku masyarakat penumpang Trans Metro Pekanbaru mengenai indikator tentang Daya Tanggap (Responsiveness) diperoleh informasi sebagai berikut:

Selama ini kritikan yang diberikan oleh penumpang bus trans metro memang sudah diterima dan ditampung, hanya saja sampai saat ini belum ada perubahan masih sama jam operasional masih kacau, bus juga masih sering ngebut, trus memang iya saya melihat.

Berdasarkan observasi, penulis melihat adanya masyarakat bahwa harus adanya peningkatan dalam menanggapi segala keluhan/kritik dari penumpang dan diperbaiki kinerja pada UPTD Trans Metro tersebut agar lebih baik dalam merespon dan tanggap dalam segala kritik yang diberikan. Berdasarkan hasil kuisisioner, wawancara dan observasi maka indikator Daya Tanggap (Responsiveness) berada pada kategori **Cukup Baik**.

3. Jaminan (Assurance)

Trans Metro memberikan rasa aman selama melakukan perjalanan kepada penumpang dan memberikan jaminan atau asuransi kepada penumpang Trans Metro Pekanbaru bertanggung jawab dalam pemberian ganti rugi.

Pada indikator jaminan terdapat dua item yaitu memberikan rasa aman dan penggantian ganti rugi, hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah berikut :

Tabel V.11 Tanggapan Responden Pramudi dan Pramugara Trans Metro Tentang Indikator Jaminan (Assurance) Pada Trans Metro

No	Item penilaian	Kategori penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Memberikan rasa aman kepada penumpang	28 93%	2 7%	0 0%	30 100%
2	Penggantian ganti rugi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku	6 20%	10 33%	14 47%	30 100%
Jumlah		34	12	14	60
Rata-rata		17	6	7	30
Presentase		57%	20%	23%	100%

Sumber: olahan data 2021

Berdasarkan tabel V.11 Indikator jaminan yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu memberikan rasa aman dan penggantian ganti rugi, jumlah nilai dari keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah presentase 57%, Cukup Baik dengan jumlah presentase 20%, dan Kurang Baik jumlah presentase 23%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan

bahwa Jaminan (Asurance) dikategori Cukup Baik dengan presentasinya terbanyak 57% yaitu sesuai dengan skala pengukuran 34-66% dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden pegawai yang berjumlah 30 orang.

Sementara itu hasil dari wawancara dengan Kepala UPTD Trans Metro Pekanbaru, Bapak Surwono, S.ST mengenai Indikator Jaminan (Asurance) dengan pertanyaan yaitu Apakah ada jaminan ganti rugi yang diberikan oleh pihak transmetro jika terjadi kecelakaan lalu lintas yang dialami oleh bus trans metro? Menurut Bapak Surwono

“Alhamdulillah selama ini tidak banyak terjadi kecelakaan, tapi ada kemaren kecelakaan dan pihak ketiganya sampai meninggal. Kalau kecelakaan yang terjadi menyebabkan kerugian terhadap korban pihak ketiga karena kelalaian pramudi, maka yang bertanggung jawab terlebih dahulu adalah pramudi tersebut. Pramudi wajib memberikan perawatan dan membaa korban kerumah sakit karena pramudi bertanggung jawab selama mengemudikan bus tersebut dan pihak trans metro bertanggung jawab untuk menerima klaim dari korban”.

Dari observasi, penulis melihat pramugara cukup baik dalam memberikan rasa aman kepada penumpang yang berada didalam bus. Tetapi kadang pramugara tidak terlalu fokus dan tidak teliti melihat sekitaran jika ada terjadi tindak kriminal yang merugikan penumpang.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa keamanan didalam bus dapat ditngkatkan lagi oleh pramugara trans mentro agar penumpang juga merasakan aman berada didalam bus terjaga dengan baik, dan masyarakatpun

akan selalu menggunakan transportasi publik ini karena jaminan keamanan yang didapatkan tidak seperti bus-bus kota yang lain. Karena dengan menggunakan bus Trans Metro masyarakat lebih aman.

Tabel V.12 Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Trans Metro Tentang Indikator Jaminan (Asurance)

No	Item penilaian	Kategori jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Memberikan rasa aman kepada penumpang	20 67%	8 27%	2 6%	30 100%
2	Penggantian ganti rugi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku	6 20%	22 73%	2 7%	30 100%
Jumlah		26	30	4	60
Rata-rata		13	15	2	30
Presentase		43%	50%	7%	100%

Sumber: data olahan 2021

Berdasarkan tabel V.11 Indikator jaminan yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu memberikan rasa aman dan penggantian ganti rugi, jumlah nilai dari keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah presentase 43%, Cukup Baik dengan jumlah presentase 50%, dan Kurang Baik jumlah presentase 7%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Jaminan (Asurance) dikategori Cukup Baik dengan presentasenya

terbanyak 50% yaitu sesuai dengan skala pengukuran 34-66% dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden masyarakat yang berjumlah 30 orang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu dinda rahayu selaku masyarakat penumpang Trans Metro Pekanbaru mengenai indikator tentang Jaminan (Asurance)diperoleh informasi sebagai berikut:

Kalau soal itu dulu pernah sekali ada yang kecopetan dalam bus akan tetapi, pihak bus tidak bisa membantu. Itukan artinya pramugara nya tidak teliti memang sih saat itu kondisinya ramai mangkanya gampang pencopetan itu masuk bus. Itu harus diperbaiki karna kan penting sekali keselamatan penumpang

Berdasarkan observasi, penulis melihat adanya masyarakat dalam memberikan rasa aman kepada penumpang yang berada didalam bus. Tetapi kadang pramugara tidak terlalu fokus dan tidak teliti melihat sekitaran jika ada terjadi tindak kriminal yang merugikan penumpang. Berdasarkan hasil kuisisioner, wawancara dan observasi maka indikator Jaminan (Asurance) berada pada kategori **Cukup Baik**.

4. Bukti Fisik (Tangibles)

Dalam pelaksanaan pelayanan jasa transportasi Trans Metro Pekanbaru mempunyai bukti fisik untuk memberikan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan, maksudnya yaitu bukti nyata dari pelayanan yang diberikan Trans Metro fasilitas fisik dan penampilan personil pemberi jasa sangat perlu untuk menciptakan rasa puas pada penumpang, sehingga penumpang merasa aman dan merasa keinginan terpenuhi dengan baik. Setelah mengetahui apa saja bentuk fisik dari Trans Metro Pekanbaru dalam

memberi pelayanan jasa transportasi, selanjutnya pelaksanaan pelayanan jasa transportasi tersebut dilaksanakan sesuai dengan bukti fisik dan kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya berupa fasilitas didalam bus yang memenuhi standar pelayanan dan fasilitas dihalte cukup untuk mempermudah pemberian pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.13 Tanggapan Responden Pramudi dan Pramugara Trans Metro Tentang Indikator Bukti Fisik (Tangibles) Pada Trans Metro

No	Item penilaian	Kategori penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Fasilitas didalam bus yang tersedia sudah memenuhi standar pelayanan	14 47%	14 47%	2 6%	30 100%
2	Fasilitas dan jumlah halte yang tersedia sudah mencukupi untuk mempermudah pemberian pelayanan	10 33%	14 47%	6 20%	30 100%
Jumlah		24	28	8	60
Rata-rata		12	14	4	30
Presentase		40%	47%	13%	100%

Sumber: olahan data 2021

Berdasarkan tabel V.11 Indikator bukti fisik yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu fasilitas didalam bus yang tersedia sudah memenuhi standar pelayanan dan fasilitas dihalte cukup untuk mempermudah pelayanan, jumlah nilai dari keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah presentase 40%, Cukup Baik dengan jumlah presentase 47%,

dan Kurang Baik jumlah presentase 13%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik (Tangibles) dikategori Cukup Baik dengan presentasenya terbanyak 47% yaitu sesuai dengan skala pengukuran 34-66% dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden pegawai yang berjumlah 30 orang.

Sementara itu hasil dari wawancara dengan Kepala UPTD Trans Metro Pekanbaru, Bapak Surwono, S.ST mengenai Indikator Bukti Fisik (Tangibles) dengan pertanyaan yaitu Apakah saja sarana dan prasarana penunjang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Trans Metro Pekanbaru?

Menurut Bapa Surwono “jika dari sarana dan prasarana kami sudah berusaha memberikan yang terbaik ntah itu didalam bus maupun dihalte-halte”.

Dari observasi, penulis melihat sarana dan fasilitas di halte kurang mendukung, misalnya kondisi halte yang kotor, kursi tunggu yang sudah berkarat, terdapat atap yang hampir roboh.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ada perbaikan-perbaikan fasilitas dihalte agar meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Trans Metro Pekanbaru.

Tabel V.14 Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Trans Metro Tentang Indikator Bukti Fisik (Tangibles)

No	Item penilaian	Kategori jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Fasilitas didalam bus yang tersedia sudah	12 40%	16 53%	2 7%	30 100%

	memenuhi standar pelayanan				
2	Fasilitas dan jumlah halte yang tersedia sudah mencukupi untuk mempermudah pemberian pelayanan	10 33%	8 27%	12 40%	30 100%
Jumlah		22	24	14	60
Rata-rata		11	12	7	30
Presentase		37%	40%	23%	100%

Sumber: data olahan 2021

Berdasarkan tabel V.11 Indikator Bukti Fisik yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu fasilitas didalam bus yang memenuhi standar pelayanan dan fasilitas dihalte cukup mempermudah pemberian pelayananan, jumlah nilai dari keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah presentase 37%, Cukup Baik dengan jumlah presentase 40%, dan Kurang Baik jumlah presentase 23%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik (Tangibles) dikategori Cukup Baik dengan presentasenya terbanyak 40% yaitu sesuai dengan skala pengukuran 34-66% dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden masyarakat yang berjumlah 30 orang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu dinda rahayu selaku masyarakat penumpang Trans Metro Pekanbaru mengenai indikator tentang Bukti Fisik (Tangibles) diperoleh informasi sebagai berikut:

Yang saya tau beberapa halte memang sudah diperbaharui ya tapi masih banyak halte yang rusak. Seperti ada halte yang tempat duduknya tidak ada

hanya ada tangga naik dan turunnya aja. Itukan artinya fasilitasnya masih kurang dan harus diperbaiki

Berdasarkan observasi, penulis melihat adanya masyarakat sarana dan fasilitas di halte kurang mendukung, misalnya kondisi halte yang kotor, kursi tunggu yang sudah berkarat, terdapat atap yang hampir roboh. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ada perbaikan-perbaikan fasilitas dihalte agar meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Trans Metro Pekanbaru. Berdasarkan hasil kuisisioner, wawancara dan observasi maka indikator Bukti Fisik (Tangibles) berada pada kategori **Cukup Baik**.

5. Perhatian (Empathy)

Maksudnya adalah Trans Metro Pekanbaru memberikan perhatian yang tulus bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada penumpang yang membutuhkan perhatian lebih dengan berupaya memahami keinginan penumpang dimana suatu perusahaan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan memahami kebutuhan pelanggan serta memiliki waktu pengeropasian yang nyaman bagi pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.15 Tanggapan Responden Pramudi dan Pramugara Trans Metro Tentang Indikator Perhatian (Empathy) Pada Trans Metro

No	Item penilaian	Kategori penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Memberikan perhatian/ pelayanan lebih kepada penumpang yang	20 67%	8 27%	2 6%	30 100%

	membutuhkan saat melakukan pelayanan				
2	Mau memahami situasi dan kondisi penumpang	16 53%	10 33%	4 14%	30 100%
Jumlah		36	18	6	60
Rata-rata		18	9	3	30
Presentase		60%	30%	10%	100%

Sumber: olahan data 2021

Berdasarkan tabel V.11 Indikator Perhatian yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu memberikan perhatian kepada penumpang dan mau memahami kondisi penumpang, jumlah nilai dari keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah presentase 60%, Cukup Baik dengan jumlah presentase 30%, dan Kurang Baik jumlah presentase 10%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik (Tangibles) dikategori Cukup Baik dengan presentasenya terbanyak 60% yaitu sesuai dengan skala pengukuran 34-66% dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden pegawai yang berjumlah 30 orang.

Sementara itu hasil dari wawancara dengan Kepala UPTD Trans Metro Pekanbaru, Bapak Surwono, S.ST mengenai Indikator Bukti Fisik (Tangibles) dengan pertanyaan yaitu Apakah pelayanan yang diberikan kepada penumpang pengguna jasa Trans Metro yang membutuhkan pelayanan seperti lansia, penyandang difabel maupun ibu hamil?

Menurut Bapak Surwono “Pelayanan seperti itu sudah jadi prioritas kami sebagai pemberi pelayanan, dan memberikan pelayanan yang membuahkan. Dan tugas itu diberikan kepada pramugara selaku yang bertugas didalam bus, seperti mmbantu lansia, penyandang difabel dan ibu hamil”.

Dari observasi, penulis melihat para pramugara Trans Metro ada yang membantu orang tua masuk kedalam bus, begitupun keluar dari bus. Tetapi ada juga yang tidak peduli, membiarkan orang tua tersebut masuk kedalam bus sendirian. Sehingga ia memegang pintu bus agar dapat masuk kedalam.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa perlunya perbaikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada penumpang yang membutuhkan perhatian lebih seperti lansia, peyandang difabel, atau pun ibu hamil. Karena semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik.

Tabel V.16 Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Trans Metro Tentang Indikator Perhatian (Empathy) Trans Metro

No	Item penilaian	Kategori jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Memberikan perhatian/ pelayanan lebih kepada penumpang yang membutuhkan saat melakukan pelayanan	12 40%	16 53%	2 7%	30 100%
2	Mau memahami situasi dan kondisi	24 80%	5 17%	1 3%	30 100%

	penumpang				
Jumlah		36	21	3	60
Rata-rata		18	10,5	1,5	30
Presentase		60%	35%	5%	100%

Sumber: data olahan 2021

Berdasarkan tabel V.11 Indikator Perhatian (Empathy) yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Memberikan perhatian/ pelayanan lebih kepada penumpang yang membutuhkan saat melakukan pelayanan dan Mau memahami situasi dan kondisi penumpang, jumlah nilai dari keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah presentase 60% Cukup Baik dengan jumlah presentase 35%, dan Kurang Baik jumlah presentase 5%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik (Tangibles) dikategori Cukup Baik dengan presentasenya terbanyak 460% yaitu sesuai dengan skala pengukuran 34-66% dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden masyarakat yang berjumlah 30 orang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu dinda rahayu selaku masyarakat penumpang Trans Metro Pekanbaru mengenai indikator tentang Perhatian (Empathy) diperoleh informasi sebagai berikut:

Memang iya kadang saya lihat penumpang yang lain itu cuek. Padahal ada orang tua yang seharusnya duduk di kursi penumpang, tetapi penumpang yang lain kurang peka, harusnya pramugara bisa menegor penumpang itu demi kenyamanan bersama

Berdasarkan observasi, penulis melihat adanya masyarakat para pramugara Trans Metro ada yang membantu orang tua masuk kedalam bus , begitupun keluar dari bus. Tetapi ada juga yang tidak peduli, membiarkan orang tua tersebut masuk kedalam bus sendirian. Sehingga ia memegang pintu bus agar dapat masuk kedalam.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa perlunya perbaikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada penumpang yang membutuhkan perhatian lebih seperti lansia, peyandang difabel, atau pun ibu hamil. Karena semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil kuisisioner, wawancara dan observasi maka indikator Perhatian (Empathy) berada pada kategori **Cukup Baik**.

Tabel V.17 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pramudi Dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru

No	Item penilaian	Kategori penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Kehandalan	11 (37%)	12 (40%)	7 (23%)	30
2	Daya Tanggap	20 (67%)	10 (33%)	0 (0%)	30
3	Jaminan	17 (57%)	6 (20%)	7 (23%)	30
4	Bukti Fisik	12 (40%)	14 (47%)	4 (13%)	30
5	Perhatian	18 (60%)	9 (30%)	3 (10%)	30

Jumlah	78	51	21	150
Rata-rata	15,6	10,2	4,2	30
Presentase	52%	34%	14%	100%

Sumber: data olahan 2021

Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden pramudi dan pramugara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk keseluruhan indikator variabel responden pegawai dari Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru dapat dijelaskan bahwa responden pegawai menjawab baik sebanyak 78 orang atau 52% dan yang menjawab cukup baik sebanyak 51 orang atau 34%, sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 21 orang atau 14%.

Jadi dari keseluruhan jawaban responden pegawai dari keseluruhan indikator akan dapat disimpulkan bahwa jawaban keseluruhan responden yang tertinggi adalah cukup baik 78 orang atau 52%. secara keseluruhan pegawai menjawab dari keseluruhan indikator bahwa Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru cukup baik. Maka dari itu berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan dapat diketahui bahwa Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru berdasar kan hasil yang diperoleh adalah **Cukup Baik**.

Tabel V.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pramudi Dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru

No	Item penilaian	Kategori penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Kehandalan	11 (37%)	15 (50%)	4 (13%)	30
2	Daya Tanggap	9 (30%)	15 (50%)	6 (20%)	30
3	Jaminan	13 (43%)	15 (50%)	2 (7%)	30
4	Bukti Fisik	11 (37%)	12 (40%)	7 (23%)	30
5	Perhatian	18 (60%)	10,5 (35%)	1,5 (5%)	30
Jumlah		62	67,5	20	150
Rata-rata		12,4	13,5	4,1	30
Presentase		41%	45%	14%	100%

Sumber: data olahan 2021

Dari data tabel Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Public Pada Sistem Angkutan Umum Massal (Saum) Trans Metro Pekanbaru, untuk kategori penilaian Baik yaitu sebesar 41%, untuk kategori penilaian Cukup Baik adalah sebesar 45% dan untuk kategori penilaian Kurang Baik adalah 14% dari total keseluruhan responden masyarakat sebanyak 30 orang. Dari hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa untuk penilaian itu dikategorikan cukup baik dengan total presentase sebesar 45%,

sesuai dengan skala pengukuran sebesar 34%-66% masuk kedalam kategori **Cukup Baik**.

Dari data diatas dapat dijelaskan penulis menarik kesimpulan untuk variabel Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru yaitu dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya dikatakan berhasil, dikarenakan banyak fasilitas yang ada terutama di halte yang pada prinsipnya sesuai dengan SOP angkutan umum massal pelayanan cukup baik dengan pertimbangan alasan dasar diatas, terhadap 5 indikator yang diukur yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), bukti fisik (tangibles) dan perhatian (empaty). Maka diharapkan trans metro harus berkerja lebih baik lagi serta bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah ditetapkan pihak UPTD Trans Metro Pekanbaru

C. Hambatan Dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru

1. Kurangnya informasi koridor yang disampaikan oleh pramudi maupun pramugara pada saat penumpang akan naik ke dalam bus, sehingga penumpang turun lagi ke halte berikutnya untuk menunggu bus yang akan datang sesuai dengan tujuan penumpang tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kepala UPTD TransMetro Pekanbaru, Bapak Surwono, S.STdi peroleh informasi sebagai berikut :

“kami sudah memberikan keamanan dan kenyamanan.jalan kota pekanbaru yang mengalami kemacetan seperti dijalan Tuanku Tambusai, jalan Jendral Sudirman yang sering terjadi pada pagi dan sore hari dimana waktunya semua

masyarakat pergi dan pulang kerja ataupun sekolah yang menggunakan trans metro ataupun kendaraan pribadi. Dan masalah keteepatan waktu perjalanan yang diselesaikan masih terdapat keterlambatan, koridor 4a depan kantor walikota jalan jenderal sudirman pada sore hari banyaknya penumpang yang menunggu bus trans metro 4a sampai 1 jam lamanya.

Menarik kesimpulan dari hasil wawancara diatas, maka dapat diketahui hambatan yang pertama yaitu Kurangnya informasi koridor yang disampaikan oleh pramugara maupun pramudi pada saat penumpang akan naik ke dalam bus, sehingga penumpang turun lagi ke halte berikutnya untuk menunggu bus yang akan datang sesuai dengan tujuan penumpang tersebut.

2. Kurangnya komunikasi oleh pihak UPTD, seperti tidak tanggap dalam menerima keluhan/ kritik yang disampaikan oleh para penumpang dan nomor yang tertera dibus tidak dapat dihubungi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kepala UPTD TransMetro Pekanbaru, Bapak Surwono, S.STdi peroleh informasi sebagai berikut :

“Sejauh ini laporan masyarakat menjadi prioritas utama kami, kami menampung segala keluhan mereka dan menanggapi. Jika mendapatkan pelayanan yang kurang enak atau memuaskan dari pramudi ataupun pramugara dan pramudi yang ugal-ugalan, silahkan foto flat nomor bus dan bisa beritahu kami karena akan menindak tegas oknum pramudi yang melakukan aksi tersebut, bisa mendapatkan sanksi berupa teguran keras hingga pemberhentian.

Menarik kesimpulan dari hasil wawancara diatas, maka dapat diketahui hambatan yang pertama yaitu Kurangnya komunikasi oleh pihak UPTD, seperti tidak tanggap dalam menerima keluhan/ kritik yang disampaikan oleh para penumpang dan nomor yang tertera dibus tidak dapat dihubungi.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Adapun kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Trans Metro Pekanbaru terhadap masyarakat/penumpang yang menggunakan jasa Trans Metro dinilai cukup baik. Dilihat dari indikator kehandalam(reliability) dimana pramudi Trans Metro cukup mampu untuk mengantar penumpang sampai ketempat tujuan dengan tepat waktu, tetapi karena kondisi di jalan raya kota pekanbaru ini masih macet, sehingga sebagian pramudi terlambat dalam melakukan pelayanan mengantar penumpang.
2. Kualitas pelayanan pada trans metro dilihat dari indikator daya tanggap dinilai baik, tetapi mengenai tanggap dalam merespon keluhan/kritikan dari penumpang pelayanan yang diberikan pegawai trans metro tidak begitu efektif, karena mereka kurang tanggap merespon keluhan/kritikan yang disampaikan para penumpang sehingga penumpang merasa tidak nyaman akan pelayanan yang diberikan.
3. Selanjutnya kualitas pelayanan dilihat dari indikator pelayanan jaminan (assurance) dinilai cukup baik, hal ini disebabkan karena pihak pegawai tidak tahu jika ada atau tidaknya penggantian ganti rugi yang disediakan

oleh UPTD jika terjadi kelalaian atau kecelakaan yang terjadi kepada pramudi, pramugara dan masyarakat. Sehingga pelayanan berupa jaminan (assurance) yang diberikan kurang optimal.

4. Untuk indikator bukti fisik (tangibles), terhadap kualitas pelayanan pada trans metro dinilai cukup baik. Maka oleh karena itu untuk meningkatkan fasilitas pelayanan yaitu fasilitas dihalte terutama serta didalam bus.
5. Dan terakhir untuk indikator perhatian terhadap kualitas pelayanan pada trans metro dinilai cukup baik. Maka dari dua item yang dinilai yaitu memberikan pelayanan lebih kepada penumpang yang membutuhkan seperti lansia, ibu hamil atau penyandang difabel dan mau memahami situasi penumpang yang kesusahan saat masuk atau keluar bus. Maka kedepannya pegawai Trans Metro dapat memberikan pelayanan atau memprioritaskan penumpang yang membutuhkan pelayanan lebih seperti lansia, ibu hamil atau penyandang difabel untuk masuk atau keluar bus dan mendapatkan tempat duduk di dalam Bus Trans Metro Pekanbaru

B. Saran

Adapun saran peneliti sebagai masukan adalah sebagai berikut:

Untuk Dinas Perhubungan :

1. Menyarankan kepada pihak UPTD memberikan lebih jelas lagi informasi koridor yang akan dianiki oleh para penumpang, karena penumpang yang baru dikota pekanbaru terkadang merasa kebingungan ketika menggunakan bus trans metro yang mereka naikitujuan kemana. Bisa memberikan informasi dihalte seperti papan nama tujuan dari mana ke mana.

2. Memberikan pelatihan lebih bagi para pegawai Trans Metro agar tidak mengalami kesalahan dalam melakukan tugas dan tanggap dalam merespon keluhan/kritikan dari para penumpangserta menanggapi secaraserius tidak hanya mendengarkan tetapi diselesaikan dengan cepat. Dan mengaktifkan kembali nomor yang tertara dibus.
3. Diharapkan Trans Metro Pekanbaru akan menjadi Alternative Jasa Angkutan Massal yang dapat memberikan pelayanan optimal dan berkelanjutan sesuai dengan tujuan diadakannya Trans Metro Pekanbaru.
4. Untuk Pemerintah dan Pihak Pengelola Bus Trans Metro Dalam hal ini diharapkan kepada pemerintah dan pihak pengelola untukmeningkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar kehadiran Trans MetroPekanbaru dapat diketahui dan menyebar secara merata dikalangan masyarakat.Dengan cara masuk bersosialisasi di kampus-kampus, kantor-kantor dan tempattempat keramaian. Sehingga informasi tentang kenyamanan dan keamanan saatmenggunakan layanan ini, dan informasi soal jadwal, alur layanan, serta rute-ruteyang dilalui dapat diketahui oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Badrudin. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung. Alfabeta
- Darmadidan Damai, S. 2011. *Adminitrasi Publik*. Yogyakarta, laksana.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Hamim, S. 2012, *manajemen Strategis*. Pekanbaru, UIR Press. 64 hal.
- Hamim, Suffian, 2014. *Filsafat ilmu, ilmu Pengetahuan dan Penelitian*. Pekanbaru, UIR Press.
- Hasibuan, Melayu SP, 2007. *Menajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Hasibuan, Melayu SP. 2000. *Menajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung, remaja Rosda.
- Kusdi, 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Salemba Humanika.
- Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. (Jurnal Administrasi Publik, Vol 8 No. 1, uni 2018)
- LP3ES.
- Melisa Wulandary. 2015. Pengawasan Operasional Bus Trans Metro Oleh PDPembangunan Kota Pekanbaru. (Jom FISIP, Vol 2 No. 2, Oktober 2015)
- Muchammad Zaenal Muttaqin. 2018. Optimalisasi Jasa Antar Koridor Pelayanan Trans Metro Pekanbaru Berbasis Persepsi Penumpang. (J. Saintis, Vol 18 No. 1, April 2018)
- Nawawi Ismail, *Budaya Organisasi dan Kepemimpinan dan Kinerja*, Jakarta Prenadamedia.
- Nawawi, Zaidan, 2013. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Nawawi, Hadari., 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gajah Mada University.

- Nurfadli Muhammad, Dwi Heriyanto & Priyo Pratomo. 2015. Evaluasi Kinerja Angkutan Massal Bus Rapid Transit Pada Koridor Rajabasa – Sukaraja. (JRSDD, Vol. 1 No. 1, April 2015)
- Pasolong, Harbani, 2010. *Teori Organisasi*. Bandung, Pustaka Setia.
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 46 Tahun 2016 tentang SOP pengoperasian koridor Trans Metro Pekanbaru di lingkungan pemerintah kota Pekanbaru
- Pinayungan Jimmi, Heri Kusmanto & Isnaini. 2018. Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tentang Standar Keselamatan
- Rivai, Veithzal & Ahmad Fawzi Mohd Basri, (2005). *Performance Appraisal Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Sedarmayanti, 2009. *Pengantar Suatu Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang. , 2003. *filosofi Administrasi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang. P, 2009. *filosofi Administrasi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Sillahi, Uber , 2010. *metode Penelitian Sosial*. Bandung, Refika Aditama.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan*
- Singarimbun, Masri. 2006. *Metodologi Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka Media
- Sofwan Muhammad, Jajan Rohjan & Reza M Surdia. 2017. Kajian Tarif Angkutan Penumpang Yang Layak Bus Trans Metro Pekanbaru. (J. Saintis, Vol 17 No. 1, April 2017)
- Subarsono, AG. 2011. *Analisis kebijakan Publik : Konsep. Teori*
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sumadi, Suryabrata. 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Suripto, 2011. *Menilai kinerja Pemerintah Daerah*, Penerbit Salemba Empat: Jakarta

Syafri, Wirman, 2013 *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta, Erlangga.

ThoHAMiftha, 2005. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.

ThohaMiftha, 2005. *Manajemen Kepegawaian Sipil*. Jakarta, Kencana.

ThohaMiftha, 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*.

Zulkifli, 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru: UIR PRESS.

Zulkifli, 2009. *Fungsi-Fungsi Manajemen Suatu Bacaan Pengantar*. Pekanbaru. UIR Press.

Dokumentasi :

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum

Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal.

Undang-undang Lalu Lintas Angkutan Jalan 2009

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.