

ABSTRAK

ANALISIS PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA MODA TRANSPORTASI ANGKUTAN MASSAL (Studi Pada Trans Metro Pekanbaru) di Kota Pekanbaru

Oleh :
Shiva Nurindah Rani
NPM : 147110353

Kata Kunci : *Angkutan Massal, SPM, Transportasi, Transmetro*

Standar Pelayanan Minimal dirumuskan untuk menjamin pelayanan publik di tiap daerah dan memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan, prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan meliputi transparan, non-partisipan, efisien dan akuntabel. Standar output pelayanan sangat penting diatur. Standar output dapat digunakan untuk menilai apakah sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan atau belum. Penentuan standar output harus memperhatikan tujuan dan nilai yang ingin diwujudkan dalam penyelenggaraan layanan dan juga kapasitas yang dimiliki setiap daerah. Standar Operasional Pelayanan mengacu kepada Peraturan Menteri Perhubungan RI No: 10 Tahun 2012 tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pada Moda Transportasi Angkutan Massal Trans Metro Pekanbaru di Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan yakni pendekatan kuantitatif dengan jenis pengumpulan data menggunakan teknik angket/kuisisioner serta didukung dengan wawancara kepada kepala UPTD PAP Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil akhir keseluruhan rekapitulasi indikator penelitian tentang Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pada Moda Transportasi Angkutan Massal (Studi Pada Trans Metro Pekanbaru) di Kota Pekanbaru termasuk kedalam kategori cukup baik. Adapun saran yang diberikan kepada Dinas Perhubungan kota Pekanbaru lebih memaksimalkan usaha pelayanan yang belum sepenuhnya terpenuhi sesuai Standar Pelayanan Minimal seperti lampu penerangan dan petugas keamanan halte, kepastian waktu kedatangan bus TMP serta menyediakan informasi tanggap darurat pada semua kendaraan bus Transmetro serta membuat jalur khusus TMP sehingga bisa mengatasi kemacetan dari bus TMP sehingga waktu tunggu dan jadwal kedatangan bus dapat dipastikan.