

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Menurut Trecker (didalam Hakim 2011;19), Administrasi adalah suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan secara bersama orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama.

Winardi (2009;43) juga mengemukakan Organisasi adalah sebuah wadah untuk melaksanakan berbagai macam kegiatan yang senantiasa terdiri dari sekelompok manusia yang diharapkan bekerjasama sedemikian rupa sehingga sasaran-sasaran tertentu dapat dicapai secara bersama.

Menurut Siagian (2011;5) Manajemen dapat didefinisikan dalam dua sudut pandang yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Didalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 ayat 3 yang berbunyi “ Negara bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak ”. Fasilitas umum adalah semua sarana dan prasarana yang disediakan oleh negara untuk menunjang semua kegiatan warga negara. Salah satu fasilitas umum yang harus disediakan oleh negara adalah alat Transportasi yang aman, cepat, lancar, nyaman, ekonomis dan terjamin kesediaannya.

Selanjutnya dalam *Hard book publik administration*, dinyatakan bahwa warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang layak. Negara berkewajiban memberikan pelayanan yang layak kepada warga negaranya ( *Hard Book Public Administration, 1979, UNO: New York*)

Menurut Sinambela (didalam Pasalong, 2005:5), Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau suatu kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini sejalan dengan tujuan pelayanan publik dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan pada suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Sementara produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Salah satunya adalah sarana umum angkutan darat. Penyediaan alat Transportasi yang aman, nyaman dan ekonomis merupakan salah satu bentuk pelayanan yang harus disediakan oleh pemerintah. Sarana Angkutan Umum Massal (SAUM) adalah suatu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan alat Transportasi secara massal.

Adapun unsur-unsur didalam Transportasi itu adalah ruang untuk bergerak (jalan), tempat awal atau akhir pergerakan (terminal), kendaraan dalam bentuk

apapun, dan pengelolaan (yang mengkoordinasikan ketiga unsur tersebut). Transportasi memegang peranan penting dalam pembangunan dan pengembangan infrastruktur kawasan perkotaan. Suatu interaksi yang baik dan ideal antara komponen – komponen Transportasi (penumpang, barang, sarana dan prasarana) membentuk suatu sistem Transportasi yang komprehensif, efisien dan efektif sehingga diharapkan mampu mengoptimalkan fungsi Transportasi dalam suatu kawasan perkotaan.

Pentingnya peranan Transportasi tersebut tentunya diimbangi dengan keterlibatan / partisipasi aktif dari pihak – pihak yang terkait di dalamnya. Dalam ruang lingkup Transportasi, setidaknya terdapat tiga pihak yang harus terlibat aktif dalam hubungan yang kooperatif dan berkesinambungan. Pihak yang pertama yaitu pemakai (*user*), dimana kita (masyarakat) sebagai pengguna dan pemakai harus memberikan kontribusi yang maksimal terhadap ketersediaan sarana Transportasi. Pihak kedua, yaitu pemilik dan pengelola (*operator*), dalam perannya diharapkan mampu memberikan pelayanan (*service*) yang baik dan pengadaan sarana Transportasi secara optimal. Pihak terakhir adalah *regulator*, dimana dalam hal ini pemerintah sebagai pengatur sistem Transportasi, berperan memberi dan mengeluarkan kebijakan bagi pihak *User* dan *operator* dalam sistem Transportasi tersebut.

Mengingat pentingnya peranan masing – masing pihak tersebut, hubungan yang kondusif dan berkesinambungan harus tercipta di dalamnya. Perkembangan Transportasi sekarang membawa dampak kehidupan yang lebih baik. Tenaga manusia berpindah menjadi tenaga mesin sehingga mempermudah

masyarakat untuk melakukan aktifitas walaupun tempat tersebut jauh. Namun kemacetan semakin banyak terjadi di jalan karena jumlah kendaraan pribadi tidak sebanding dengan peningkatan kapasitas jalan, oleh karena itu keberadaan angkutan umum bagi masyarakat sangat dibutuhkan.

Transportasi memiliki peranan yang sangat penting didalam mendukung, mendorong dan menunjang segala aspek kehidupan. Sistem Transportasi harus terus diperbaiki dan dikembangkan untuk menjamin mobilitas orang ataupun barang dan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan Transportasi saat ini semakin meningkat. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat perlu menemukan inovasi baru dengan cara profesional untuk memberikan pelayanan Transportasi yang baik kepada masyarakat.

Kota Pekanbaru merupakan kota terbesar di provinsi Riau dimana Pekanbaru juga merupakan Ibu Kota provinsi Riau. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2014 jumlah penduduk kota Pekanbaru mencapai 1.056.916 jiwa . Kota Pekanbaru yang merupakan jalur lintas perhubungan antar kota dan propinsi dipulau Sumatra. Kota Pekanbaru memiliki luas lebih kurang 446,50 Km<sup>2</sup> yang terdiri dari 12 kecamatan. Kota Pekanbaru merupakan kota berstatus Metropolitan dan juga menjadi pusat perekonomian di Provinsi Riau dengan jumlah penduduk yang tiap tahun terus bertambah. penambahan jumlah penduduk dengan mobilitas tinggi perlu didukung oleh Sarana Angkutan Umum Massal ( SAUM).

Namun penambahan jumlah kendaraan pribadi kurang disertai dengan pembangunan infrastruktur jalan sehingga menimbulkan berbagai persolan baru

seperti kemacetan, lalu lintas yang tidak teratur hingga menyebabkan rawan kecelakaan bagi pengguna jalan. Untuk itu pemerintah kota Pekanbaru harus menjawab tantangan publik dalam bidang sarana Transportasi umum di kota Metropolitan ini. Ini merupakan bagian dari tantangan administrasi publik, dimana pemerintah kota Pekanbaru berupaya sedikit demi sedikit untuk mewujudkan pelayanan publik dibidang Transportasi umum yang lebih progres.

Salah satunya dengan menyediakan sarana angkutan Transportasi modern. Penyediaan sarana Transportasi modern juga harus didukung prasarana lainnya, seperti tempat pemberhentian angkutan umum (*bus-stop*) dengan tujuan untuk menciptakan tertib lalu lintas yang teratur sekaligus mendidik karakter bangsa yang berdisiplin. pemerintah kota Pekanbaru juga bisa memberikan pilihan kepada masyarakat untuk menikmati pelayanan sarana Transportasi umum yang beragam dan mempunyai iklim yang kompetitif dan modern.

Jika kita melihat potret transportasi umum yang ada dikota Pekanbaru, mulai dari Oplet, Bus Kota, Taksi belum mampu menjawab kebutuhan publik terhadap Transportasi. Sarana angkutan umum seperti oplet, bus kota dan taksi belum bisa dikatakan sebagai angkutan umum yang layak, aman, nyaman, belum mampu menjamin keselamatan dari penumpangnya sendiri dan tentu saja sarana Transportasi yang demikian belum mampu menjawab berbagai kebutuhan masyarakat yang terus meningkat. Seperti : rasa aman, keselamatan, ekonomis, ramah lingkungan, lancar dan sampai ditempat tujuan tepat waktu.

Seiring berjalannya waktu dan kebutuhan terus meningkat, sementara sarana angkutan umum yang ada masih kurang efektif sehingga menimbulkan

berbagai persoalan. Seperti : kemacetan lalu lintas (*Traffic Jams*) dan lalu lintas merambat (*traffic congestion*), kesemrawutan lalu lintas, polusi udara, dan prasarana jalan yang cepat rusak walau terus diperbaharui. Sebelum beroperasinya Bus Trans Metro Pekanbaru, alat Transportasi umum yang mampu disediakan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru yaitu Oplet, Bus Kota dan Taksi. Namun sebagai sarana Transportasi yang baik masih membutuhkan penanganan dan pengelolaan yang serius.

Jika kita melihat sekilas ke negara Tetangga, Singapura dan Malaysia misalnya. Negara-negara ini terus berupaya melakukan reformasi dibidang Transportasi. Pengembangan dibidang Transportasi modern terus dilakukan. Di Malaysia, penggunaan alat Transportasi umum berbasis rel seperti : KL Monorail, LRT (*Light Rapid Transit*), KTM Komuter, KLIA Ekspres / KLIA Transit. Penggunaan alat Transportasi ini dengan menggunakan sistem ticket elektronik. Penggunaan alat Transportasi umum seperti bus juga tidak kalah modern, bus yang diberi nama *Go-KL*. Dengan fasilitas bus dan halte yang lebih modern. Bukan hanya dengan Transportasi yang modern saja bisa menjawab kebutuhan publik, tetapi juga harus didukung oleh sarana dan prasarana lainnya, misalnya tempat pemberhentian bus (*halte*), jalan raya yang mendukung.

Di Malaysia bus sekarang digunakan untuk sarana Transportasi bagi wisatawan selain untuk sarana angkutan umum massal. Untuk sarana angkutan umum massal menggunakan KL Monorail (sistem angkutan umum berbasis rel). Tetapi di Indonesia sarana Transportasi umum yang ada belum maksimal

didukung oleh sarana dan prasarana lainnya seperti halte dan jalan raya untuk kelancaran dan kenyamanan beroperasinya angkutan umum massal.

Sistem angkutan umum massal berbasis rel di Indonesia baru sekedar wacana yang belum direalisasikan secara nyata dan prima. Secara administrasi publik membuktikan bahwa lambatnya reformasi pada bidang Transportasi di Indonesia. Seharusnya negara Indonesia bisa menjadikan negara-negara maju sebagai model pada bidang Transportasi menjadi percontohan namun kita masih mencerminkan belum memiliki negara model dibidang Transportasi modern. Kesan liar dan tidak teratur dalam *service* Transportasi umum seperti tidak adanya tempat pemberhentian untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, volume musik yang terlalu keras, kaca film yang gelap, tempelan stiker yang ramai dan tidak teratur sampai kepada kelayakan dari mesin angkutan umum itu sendiri.

Mungkin untuk menjawab persoalan yang telah ada, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah kota Pekanbaru untuk menyikapi permasalahan Transportasi massal maka pemerintah kota Pekanbaru mengeluarkan kebijakan pelayanan Transportasi perkotaan yang disebut SAUM (Sarana Angkutan Umum Massal) yang diberi nama Trans Metro Pekanbaru yang secara resmi digunakan pada tanggal 18 Juni 2009 diperkuat oleh Keputusan Menteri Perhubungan Nomor III Tahun 2007, dimana “ kota Pekanbaru salah satu kota percontohan dibidang Transportasi darat. Maka pemerintah kota pekanbaru menyediakan sarana angkutan umum massal “ Trans Metro Pekanbaru ”.

Bus Trans Metro Pekanbaru adalah sebuah sistem Transportasi bus rapid transit cepat yang terdapat di kota Pekanbaru. Trans Metro Pekanbaru resmi dilaksanakan pada tanggal 18 Juni 2009. Trans Metro Pekanbaru (busway), adalah salah satu alat Transportasi yang ramah lingkungan. Berkapasitas 33 penumpang duduk dan 34 berdiri serta juga dilengkapi dengan tempat duduk untuk orang cacat, ibu hamil dan lansia. Dilengkapi dengan fasilitas AC yang beroperasi dari pukul 06.00 pagi sampai pukul 22.00 Wib. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Perhubungan dan Kominfo Kota Pekanbaru, 2016 semenjak 3 (tiga) bulan terakhir dari Januari, Februari dan Maret Bus Trans Metro Pekanbaru memiliki Jumlah penumpang sebanyak 600.000 (enam ratus ribu) orang, dalam hal ini pada setiap bulannya penumpang Bus Trans Metro Pekanbaru Mencapai 200.000 orang.

Pemerintah Kota Pekanbaru sudah menyediakan Bus trans metro, berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Perhubungan dan Kominfo Kota Pekanbaru untuk saat ini Bus Trans Metro yang sudah beroperasi yaitu untuk Bus ukuran sedang berjumlah 50 (lima puluh) unit dan untuk bus ukuran besar berjumlah 10 (sepuluh) unit. Jadi keseluruhan jumlah Bus Trans Metro yang beroperasi di kota Pekanbaru berjumlah 60 (enam puluh) unit yang akan melayani 8 (delapan) trayek di kota Pekanbaru. Namun Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) yang ada di kota Pekanbaru belum memenuhi persyaratan yang normalnya berjumlah 109 (seratus sembilan) unit. Sementara jumlah karyawan yang ada pada bus Trans Metro Pekanbaru yaitu Manajemen berjumlah 26 (dua puluh enam) orang, sopir berjumlah 90 (sembilan puluh) orang dan pramugara



berjumlah 90 (sembilan puluh) orang. (*Dinas Perhubungan dan Kominfo Kota Pekanbaru, 2016*).

**Tabel I.1 : Jumlah Bus Trans Metro Pekanbaru yang Beroperasi**

BUS BESAR	BUS KECIL
10 UNIT	50 UNIT
JUMLAH	60 UNIT

Sumber : *Dinas Perhubungan dan Kominfo Kota Pekanbaru, 2016*

**Tabel I.2 : Jumlah Karyawan Trans Metro Pekanbaru**

KARYAWAN TMP		
MANAJEMEN	SOPIR	PRAMUGARA
26 ORANG	90 ORANG	90 ORANG
JUMLAH	106 ORANG	

Sumber : *Dinas Perhubungan dan Kominfo Kota Pekanbaru, 2016*

Bus Trans Metro Pekanbaru hingga saat ini telah melayani 8 (delapan) trayek, yaitu :

**Tabel I.3 : Jumlah Trayek Bus Trans Metro Pekanbaru**

NO	TRAYEK	DAERAH/KAWASAN
1	2	3
1.	TRAYEK 1	Pelita pantai – Pandau. Pelita Pantai - Jl. Jend. Sudirman - bandar Udara SSQ II - Jl. Kaharuddin Nasution - Jl. Pasir Putih - Perumnas Pandau.
2.	TRAYEK 2	Terminal BRPS - Kulim PP Terminal Bandar Raya Payung Sekaki - Jl. T. Tambusai - Jl. Jend. Sudirman (U-Turn RRI) - Jl. Jend. Sudirman - Jl. Imam Munandar - Kulim Atas.
3.	TRAYEK 3	Kampus UIN - Pasar Wisata Kampus UIN - Jl. HR. Subrantas - UNRI - Jl. HR. Subrantas - Jl. SM Amin (U-Turn SPBU) - Jl. SM. Amin - Jl. HR. Subrantas - Jl. Sukarno Hatta - Jl. T. Tambusai - Jl. Jend. Sudirman - Jl. Cut Nyak Dien I - Jl. Jend. A. Yani - Pasar Wisata.

1	2	3
4.	TRAYEK 4	Terminal BRPS - Torganda Terminal BRPS - Jl. T. Tambusai - Jl. Sukarno Hatta - Jl. Subrantas - Jl. Sukarno Hatta - Jl. Kaharuddin Nasution - Pasir Putih - Torganda PP.
5.	TRAYEK 5	Terminal BRPS - Kulim Terminal BRPS - Jl. T. Tambusai Ujung - Jl. SM. Amin - Jl. Riau - Jl. Jend. A. Yani - Jl. Ir. Juanda - Jl. Jend. Sudirman - Jl. Kuantan - Jl. Mustika.
6.	TRAYEK 6A	Torganda Pasir Putih - KH. Nasution - Baterai R - Sukarno Hatta - Pasar Pagi Arengka - Subrantas - SM. Amin - Terminal BRPS.
7.	TRAYEK 6B	Terminal BRPS - Mall SKA - Arengka - Riau - Mall Ciputra - Panglima Udan - Senapelan - Pasar Wisata - A.Yani - Riau - BRPS (PP).
8.	TRAYEK 7	Simpang KH. Nasution - Impres - Arifin Ahmad - Paus - memutar Global Bangunan - T. Tambusai - Paus.

Sumber : Dinas Perhubungan dan Kominfo Kota Pekanbaru, 2016

Berikut adalah jumlah halte Bus Trans Metro Pekanbaru yang melayani 8 (delapan) trayek yang tersebar di Kota Pekanbaru :

**Tabel I.4 : Jumlah Halte Bus Trans Metro Pekanbaru**

No	Nama Halte	No	Nama Halte
1	2	3	4
1.	Perum Pandau	36.	Metro Plaza I
2.	Kades 1	37.	Metro Plaza II
3.	SPBU 1	38.	Depan SD O22 I
4.	Duta Mas 1	39.	Bumi Asih / ASKES
5.	Pasar RS 1	40.	BNI
6.	Depan SD Pasir Putih 1	41.	Cempedak
7.	KUA/Kartama	42.	Mustafa Sari
8.	Depan UIR 1	43.	Taman Makam Pahlawan
9.	Aur Kuning 1	44.	SD 021.25.036 II
10.	Pahlawan Kerja	45.	Sakuntala I
11.	Puskesmas	46.	Walikota
12.	UIR II	47.	Dang Merdu
13.	Duta Mas II	48.	Kantor Pos
14.	Pasar RS II	49.	Telkom
15.	Kades II	50.	Ramayana I
16.	SPBU II	51.	Ratulangi
17.	SD Pasir Putih II	52.	Furaya
18.	Aur Kuning II	53.	Mall Pekanbaru

1	2	3	4
20.	Simpang Trans Indosat	55.	Kaca Mayang
21	Purna MTQ	56.	Cikpuan
22.	Gelanggang Remaja	57.	Mayang Tesuri
23	Sudirman Raya I	58.	JPO Ahmad Dahlan I
24.	Sudirman Square	59.	Tribakti II
25.	Walikota II	60.	Mall SKA
26	Mekarsari	61.	Terminal BRPS
27.	Kassa	62.	Tri Bakti II
28.	Sudirman Raya II	63.	JPO Ahmad Dahlan II
29.	Arifin	64.	ASKES II
30.	Kulim	65.	Tabek Gadang
31.	Bukit	66.	Alam Mayang II
32.	Alam Mayang I	67.	UIN Suska
33.	Cendana I	68.	UNRI
34.	Sidodadi	69.	Mona Plaza
35	Sakuntala II SPBU	70.	Pasar Pagi Arengka

Sumber : Dinas Perhubungan dan Kominfo Kota Pekanbaru, 2016

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa bus trans metro pekanbaru telah memiliki sebanyak 70 (tujuh puluh) halte yang tersebar diseluruh kota Pekanbaru.

Di dalam peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan pada pasal 3 ayat (4) yang berbunyi : jenis pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (3) huruf a meliputi :

- a. Keamanan;
- b. Keselamatan;
- c. Kenyamanan;
- d. Keterjangkauan;
- e. Kesetaraan; dan
- f. Keteraturan.

Jika merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada pasal 3 tentang jenis pelayanan pada poin e, yaitu kesetaraan. Kesetaraan adalah 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 ibu hamil. Kesetaraan yang dimaksud disini adalah :

- a. Kursi prioritas;
- b. Ruang khusus untuk kursi roda; dan
- c. Kemiringan lantai dan tekstur khusus.

Kesetaraan berarti seimbang atau tidak pilih kasih. Di dalam pelayanan publik seluruh masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang sama dan harus difasilitasi oleh negara. Bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia lanjut usia, anak-anak dan ibu hamil berhak mendapatkan pelayanan yang sama dengan masyarakat yang normal lainnya. Tidak ada perbedaan di dalam pemberian pelayanan. Di dalam pelayanan Transportasi misalnya, pemberi pelayanan harus memberikan fasilitas khusus supaya penyandang cacat, manusia lanjut usia, anak-anak dan ibu hamil mendapatkan pelayanan yang setara.

Kemudian berdasarkan jenis pelayanan pada Bus Trans Metro Pekanbaru yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal berbasis jalan jika dilihat dari indikator Kesetaraan maka ditemukan beberapa fenomena, yaitu :

1. Kursi prioritas yang disediakan untuk ibu hamil, penyandang cacat dan lansia itu belum digunakan sebagaimana seharusnya. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dilapangan, kursi prioritas yang disediakan untuk ibu hamil, penyandang cacat dan lansia justru bisa digunakan oleh penumpang-penumpang lainnya itu dikarenakan kurangnya kepekaan Pramugara terhadap penumpang penyandang difabel, lansia dan ibu hamil serta kurang tegasnya pramugara terhadap penumpang yang tidak berkebutuhan khusus mengenai ketersediaan kursi prioritas.
2. Kursi prioritas yang disediakan jumlahnya belum mencukupi. Didalam Bus Transmetro Pekanbaru hanya ada tiga buah kursi prioritas pada setiap bus, sementara didalam Peraturan Menteri setiap bus minimal ada empat buah kursi prioritas.
3. Berdasarkan observasi di lapangan peneliti tidak menemukan akses di halte yaitu kemiringan lantai yang disediakan untuk menaiki halte, sehingga pengguna jasa penyandang difabel tidak bisa mengakses halte yang tersedia sehingga mengalami kesulitan untuk menaiki bus Trans Metro Pekanbaru.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan pada Bus Transmetro Pekanbaru”**.

## B. Rumusan Masalah

Transportasi adalah sebuah kebutuhan bagi setiap manusia untuk memindahkan dan mengangkut dari suatu tempat ketempat yang lainnya. Namun keberadaan alat Transportasi yang ada tidak diimbangi dengan laju pertumbuhan penduduk yang setiap tahun terus bertambah terutama di kota-kota besar.

Untuk mengatasi permasalahan akan alat Transportasi umum yang nyaman, aman dan ekonomis maka dibentuklah Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM). SAUM adalah suatu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan alat Transportasi massal. Trans Metro Pekanbaru merupakan bus rapat transit yang ada di kota Pekanbaru.

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti, yaitu **“Bagaimanakah Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan pada Bus Transmetro Pekanbaru”**

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mengetahui Standart kesetaraan pelayanan minimum pada sistem angkutan umum massal bus trans metro pekanbaru, untuk mengetahui bagaimana :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis praktik pelayanan Transportasi massal yang dilakukan oleh Bus Trans Metro Pekanbaru

- b. Untuk mengetahui aplikasi standar kesetaraan pelayanan minimal pada sistem angkutan umum massal trans metro Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam penerapan Standar Pelayanan Minimal.

## 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kegunaan Teoritis yaitu penelitian ini diharapkan mampu mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu administrasi publik.
- b. Kegunaan Empiris yaitu penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya dengan judul terkait.
- c. Kegunaan Praktis yaitu penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan masukan terutama Pemerintah Daerah Provinsi Riau dalam mengawasi pelaksanaan dari Bus Transmetro Pekanbaru dan perusahaan yang mengelolanya.