

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

---

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

# **SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau*



**OLIVIA REGITA DEVINIA**  
**NPM: 157110266**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PEKANBARU  
2019**

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

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Olivia Regita Devinia  
NPM : 157110266  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan masing-masing bab dan sub-bab dalam skripsi, 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 konferehensif.

Pekanbaru, 25 November 2019

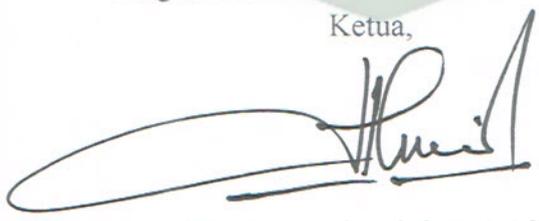
Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Arief Rifai Harahap, S.Sos., M.Si

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

Turut Menyetujui  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Ketua,

  
Hendry Andry, S.Sos., M.Si

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

---

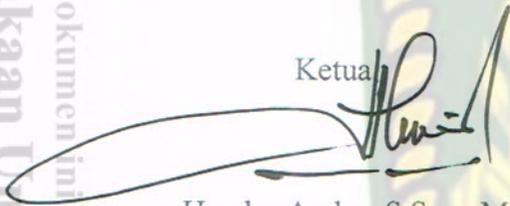
**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Olivia Regita Devinia  
NPM : 157110266  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru

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

Pekanbaru, 25 November 2019

Ketua



Hendry Andry, S.Sos., M.Si

Sekretaris,



Andri Kurniawan, BPM., M.Si

Anggota,



Arief Rifai Harahap, S.Sos., M.Si

Anggota,



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

Mengetahui,

Wakil Dekan I



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

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

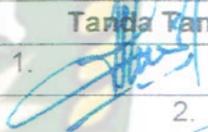
---

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 906 /UIR-Fs/Kpts/2019 tanggal 13 Nov 2019 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 14 Nov 2019 jam 13.00 – 14.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Olivia Regita Devinia  
NPM : 157110266  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Sistem Angkutan umum Massal ( Saum ) Trans Metro Kota Pekanbaru.

Nilai Ujian : Angka : " 82 " ; Huruf : " A- "  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Hendry Andry, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Andri Kurniawan, BPM., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Arief Rifai Harahap, S.Sos., M.Si.	Anggota	3.
4.	Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si.	Anggota	4. 
5.	Eka Komalasari, S.Sos., M.Si.	Anggota	5.
6.	Made Devi Wedayanti, S.AP., M.Si.	Notulen	6. 

Pekanbaru, 14 Nov 2019  
An. Dekan,

**Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si.**  
Wakil Dekan I Bid Akademik

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 906/UJR-FS/KPTS/2019**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

**Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2012-2016.

**Memperhatikan** : Rekomendasi Ka Prodi dan Wakil Dekan I Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

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

Nama	: <b>Olivia Regita Devinia</b>
N P M	: 157110266
Program Studi	: Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.I)
Judul Skripsi	: Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal ( Saum ) Trans Metro Kota Pekanbaru.

- |                                    |                                      |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1.Hendry Andry.,S.Sos.,M.Si        | Sebagai Ketua merangkap Penguji      |
| 2.Andri Kurniawan.,BPM.,M.Si       | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3.Arief Rifai Harahap.,S.Sos.,M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji    |
| 4.Emma Fitri Lubis.,S.Sos.,M.Si    | Sebagai Anggota merangkap Penguji    |
| 5.Eka Komalasari.S.Sos.,M.Si       | Sebagai Anggota merangkap Penguji    |
| 6.Made Devi Wedayanti.,S.AP.,M.AP  | 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 : 13 November 2019  
An. Dekan,

DR.H. Panca Setyo Prihatin.,S.Ip.,M.Si  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

Tembusan Disampaikan Kepada :

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

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

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Olivia Regita Devinia  
NPM : 157110266  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru

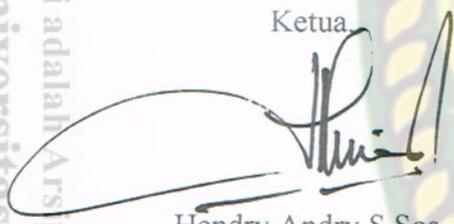
Naskah Skripsi ini telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat di sah kan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 25 November 2019

An. Tim penguji

Sekretaris,

Ketua



Hendry Andry, S.Sos., M.Si



Andri Kurniawan, BPM., M.Si

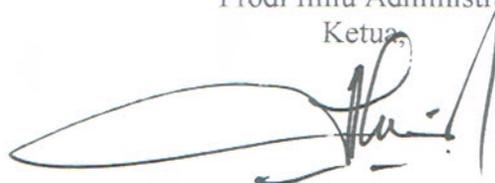
Turut Mengetahui,

Wakil Dekan I



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

Prodi Ilmu Administrasi  
Ketua



Hendry Andry, S.Sos., M.Si

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

## **ABSTRAK**

**OLIVIA REGITA DEVINIA**

Trans Metro adalah salah transportasi yang diawasi oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yakni UPTD Pengelolaan Angkutan Perkotaan (Trans Metro Pekanbaru) dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan angkutan umum di Kota Pekanbaru. Masyarakat dapat menggunakan layanan transportasi ini untuk memfasilitasi kegiatan mereka dalam perjalanan. Namun Trans Metro Pekanbaru dalam memberikan pelayanan transportasi tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat. Itu terlihat dari ada sedikit keluhan dari masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tepatnya kualitas pelayanan Trans Metro Pekanbaru dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Trans Metro Pekanbaru menggunakan lima indikator yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, dan Empati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan tipe penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini, bahwa Kualitas Pelayanan Publik Trans Metro Pekanbaru oleh UPTD Angkutan Perkotaan (Trans Metro) belum dilakukan dengan baik. Hal itu dapat dilihat beberapa faktor yang mempengaruhi, antara lainnya kurang pedulinya pramugara terhadap penumpang, sarana dan prasarana di halte yang minim dan juga kurang tanggapnya keluhan/kritik dari masyarakat kepada UPTD Trans Metro.

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

**QUALITY ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES IN MASS PUBLIC  
TRANSPORTATION SYSTEM (MPTS) TRANS METRO PEKANBARU  
CITY**

**ABSTRACT**

**OLIVIA REGITA DEVINIA**

Trans Metro is one of the transportation that is supervised by the Pekanbaru City Transportation Office, namely the UPTD Urban Transport Management (Trans Metro Pekanbaru) in order to meet the needs of public transportation services in Pekanbaru City. Communities 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 community. It can be seen from the few complaints from the public. This study aims to determine how precisely the quality of Trans Metro Pekanbaru services and 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 stops that are minimal and also the lack of responsiveness of complaints / criticism from the public to the Trans Metro UPTD.

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

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji dan syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Transmetro Kota Pekanbaru”**.

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

Pada kesempatan yang baik ini, penulis menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan Skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektorat Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafridi, SH, MCL selaku rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

3. Bapak Hendry Andry , S.Sos., M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Arief Rifai Harahap, S.Sos., M.Si selaku dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dan selalu mendukung, menyemangati serta mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Ibu Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing II, yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktunya, tenaga dan pikiran serta selalu memotivasi dan juga mengingatkan penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis disebutkan Nama dan Jabatannya satu persatu, yang mana telah mendidik, memberikan ilmu dan memberikan dorongan serta arahan selama perkuliahan.
7. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dan Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Skripsi ini.
8. Bapak Bagus Saputra SE, MM selaku Kepala UPTD Trans Metro Pekanbaru dan Bapak Ken Morito S.ST (TD) selaku Kasubag UPTD Trans Metro Pekanbaru serta staf pegawai yang telah membantu penyelesaian skripsi ini dengan data-data yang dibutuhkan.

9. Kedua orang tua tercinta, Kepada Ayahanda terkasih Nusyirwan dan Ibunda tersayang Nur Hasanah Harahap atas curahan kasih sayang, untaian doa, serta motivasi tiada henti dan sangat besar yang tak ternilai harganya bagi penulis. Terimakasih atas semua yang telah engkau berikan, tak akan ku kurangi bakti dan cintaku padamu, dan hanya Allah SWT lah yang mampu membalasnya.
10. Kakakku satu-satunya yang tersayang Ayu Utari Marwanti.
11. Para sahabatku Ratih Mitri, Kartika Desty, Nurul Fazilah, Rizka Putri, Lesvina Yahara yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan doa.
12. Teman-teman seperjuangan AP angkatan 2015 yang tak bisa namanya disebutkan satu-persatu. Terimakasih atas semuanya, hari-hari perkuliahan bersama kalian susah untuk dilupakan dan kupastikan kalian menjadi suatu kenangan yang terindah dalam hidup ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh dapat berguna bagi nusa dan bangsa. Aamiin Ya Rabbal' Alamin.

Wassalamu'alaikum, Wr, Wb

Pekanbaru, 25 November 2019

Penulis,

**Olivia Regita Devinia**

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH</b> .....	xii
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>ABSTRACT</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	19
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	19
1. Tujuan Penelitian .....	19
2. Kegunaan Penelitian .....	20
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Studi kepustakaan .....	21
1. Konsep Administrasi .....	21
2. Konsep Organisasi .....	22
3. Konsep Manajemen .....	24
4. Konsep Pelayanan Publik .....	25
5. Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....	31
6. Konsep Transportasi .....	34
a. Pengertian Transportasi .....	34
b. Fungsi dan Manfaat Transportasi .....	38
c. Transportasi Kota .....	41
d. Transportasi Publik/umum .....	44
B. Kerangka Pikir .....	44
C. Konsep Operasional .....	46
D. Operasional Variabel .....	48
E. Teknik Pengukuran .....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian .....	55
B. Lokasi Penelitian .....	55
C. Populasi dan Sampel .....	56
D. Teknik Penarikan Sampel .....	56
E. Jenis dan Sumber Data .....	57

F. Teknik Pengumpulan Data.....	58
G. Teknik Analisa Data.....	58

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

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru .....	60
1. Keadaan Geografis Kota Pekanbaru .....	60
2. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru.....	63
3. Perekonomian Kota Pekanbaru .....	64
B. Gambaran Singkat UPTD .....	65
C. Visi dan Misi UPTD .....	66
D. Struktur Organisasi UPTD.....	67
E. Tugas Pokok dan Fungsi UPTD .....	69

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

A. Identitas Responden.....	76
1. Jenis Kelamin .....	76
2. Jenjang Pendidikan .....	77
3. Usia Responden .....	79
B. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru .....	80
1. Kehandalan ( <i>Reliability</i> ).....	80
2. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	84
3. Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	87
4. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ).....	90
5. Perhatian ( <i>Empathy</i> ) .....	93
C. Hambatan Dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru .....	99

#### **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	101
B. Saran.....	103

<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN</b> .....	104
---------------------------------	-----

<b>LAMPIRAN</b> .....	106
-----------------------	-----

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	Data Jumlah Unit Bus Trans Metro Pekanbaru Pada Tahun 2018.....	12
I.2	Data Jumlah Pegawai Trans Metro Pekanbaru .....	12
I.3	Data Jumlah Penumpang Transmetro Kota Pekanbaru Tahun 2016 dan 2017 .....	13
I.4	Data Jumlah Trayek Bus Beseta Daerah/Kawasan.....	15
I.5	Data Jumlah dan Tipe Halte Trans Metro Pada Tahun 2018 .....	16
II.1	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru .....	48
III.1	Populasi dan Sampel Penelitian .....	56
IV.1	Data Nama Kecamatan Dan Kelurahan Di Kota Pekanbaru .....	61
IV.2	Lokasi Tugas Kebersihan Halte Trans Metro Kota Pekanbaru Tahun 2018 .....	73
V.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Pramudi dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru).....	76
V.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Masyarakat Pengguna Trans Metro Pekanbaru) .....	77
V.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir (Pramudi dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru).....	78
V.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir (Masyarakat Pengguna Trans Metro Pekanbaru) .....	78
V.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia (Pramudi dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru).....	79
V.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia (Masyarakat Pengguna Trans Metro Pekanbaru) .....	80
V.7	Tanggapan Responden Pramudi dan Pramugara Trans Metro Tentang Indikator Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Trans Metro .....	81

V.8	Tanggapan Responden Masyarakat Trans Metro Tentang Indikator Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Trans Metro.....	82
V.9	Tanggapan Responden Peramudi Dan Pramugara Trans Metro Tentang Indikator Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) Trans Metro .....	84
V.10	Tanggapan Responden Masyarakat Trans Metro Tentang Indikator Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) Trans Metro .....	86
V.11	Tanggapan Responden Pramudi dan Pramugara Trans Metro Tentang Indikator Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Trans Metro .....	87
V.12	Tanggapan Responden Masyarakat Trans Metro Tentang Indikator Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Trans Metro .....	89
V.13	Tanggapan Responden Pramudi dan Pramugara Trans Metro Tentang Indikator Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) Trans Metro .....	90
V.14	Tanggapan Responden Masyarakat Trans Metro Tentang Indikator Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) Trans Metro.....	92
V.15	Tanggapan Responden Pramudi dan Pramugara Trans Metro Tentang Indikator Perhatian ( <i>Empathy</i> ) Trans Metro .....	94
V.16	Tanggapan Responden Masyarakat Trans Metro Tentang Indikator Perhatian ( <i>Empathy</i> ) Trans Metro .....	96
V.17	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pramudi dan Pramugara Trans Metro Terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru .....	97
V.18	Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Trans Metro Terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru.....	98

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pikir Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru .....	45
Gambar IV.1 Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Angkutan Perkotaan Trans Metro Pekanbaru Pada Tahun 2019 .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Kuesioner Penelitian Untuk Responden Pramudi/Pramugara .....	107
2. Daftar Kuesioner Penelitian Untuk Responden Masyarakat.....	114
3. Daftar Pedoman Wawancara Penelitian Untuk Kepala UPTD.....	121
4. Data Telly Kuesioner Pramudi dan Pramugara.....	122
5. Data Telly Kuesioner Masyarakat/Penumpang.....	123
6. Foto Dokumentasi Hasil Observasi Penelitian .....	124
7. SK Dekan Fisipol UIR No.749/UIR-Fs/Ktps/2018 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulis Skripsi Mahasiswa.....	133
8. Surat Rekomendasi No.503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/25515 Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, Perihal Izin Penelitian Data Untuk Bahan Skripsi An. Olivia Regita Devinia .....	134
9. Surat Rekomendasi No.071/BPKBP-REKOM/2019/2641 Dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Pekanbaru, Perihal Izin Penelitian Data Untuk Bahan Skripsi An. Olivia Regita Devinia.....	135
10. Surat Keterangan Penelitian No.800/UPT-PTP/134/2019 Dari Kantor Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Angkutan Perkotaan, Perihal Keterangan Penelitian An. Olivia Regita Devinia .....	136
11. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.....	137

## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Usulan penelitian yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Olivia Regita Devinia  
NPM : 157110266  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru

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

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan 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 dana atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, 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 Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 25 November 2019  
Pelaku Pernyataan

Olivia Regita Devinia

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

## **ABSTRAK**

**OLIVIA REGITA DEVINIA**

Trans Metro adalah salah transportasi yang diawasi oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yakni UPTD Pengelolaan Angkutan Perkotaan (Trans Metro Pekanbaru) dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan angkutan umum di Kota Pekanbaru. Masyarakat dapat menggunakan layanan transportasi ini untuk memfasilitasi kegiatan mereka dalam perjalanan. Namun Trans Metro Pekanbaru dalam memberikan pelayanan transportasi tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat. Itu terlihat dari ada sedikit keluhan dari masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tepatnya kualitas pelayanan Trans Metro Pekanbaru dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Trans Metro Pekanbaru menggunakan lima indikator yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, dan Empati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan tipe penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini, bahwa Kualitas Pelayanan Publik Trans Metro Pekanbaru oleh UPTD Angkutan Perkotaan (Trans Metro) belum dilakukan dengan baik. Hal itu dapat dilihat beberapa faktor yang mempengaruhi, antara lainnya kurang pedulinya pramugara terhadap penumpang, sarana dan prasarana di halte yang minim dan juga kurang tanggapnya keluhan/kritik dari masyarakat kepada UPTD Trans Metro.

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

**QUALITY ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES IN MASS PUBLIC  
TRANSPORTATION SYSTEM (MPTS) TRANS METRO PEKANBARU  
CITY**

**ABSTRACT**

**OLIVIA REGITA DEVINIA**

Trans Metro is one of the transportation that is supervised by the Pekanbaru City Transportation Office, namely the UPTD Urban Transport Management (Trans Metro Pekanbaru) in order to meet the needs of public transportation services in Pekanbaru City. Communities 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 community. It can be seen from the few complaints from the public. This study aims to determine how precisely the quality of Trans Metro Pekanbaru services and 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 stops that are minimal and also the lack of responsiveness of complaints / criticism from the public to the Trans Metro UPTD.

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

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pertumbuhan populasi yang pesat dikota-kota besar tidak hanya berarti bertambahnya jumlah manusia yang tinggal dan bekerja dikota tersebut, tetapi berimplikasi juga terhadap pertumbuhan jumlah permintaan perjalanan. Pertumbuhan permintaan perjalanan ini bukan hanya dari sisi jumlahnya saja, tetapi juga dalam panjang perjalanan karena areal kota bertambah luas seiring dengan meningkatnya kebutuhan ruang bagi kegiatan kota. Problem transportasi berikut dampak turunannya terjadi di sejumlah kota di dunia meskipun dalam tingkatan yang berbeda dan diprediksi akan menjadi masalah akut khususnya di negara berkembang, di mana populasi kota tumbuh dengan cepat dan kebutuhan terhadap kendaraan meningkat dengan tajam.

Dengan pertumbuhan penduduk yang semakin pesat dan berkembangnya perekonomian menuju arah globalisasi, transportasi menjadi salah satu faktor yang menuntut masyarakat semakin jeli menentukan pilihannya dalam memilih moda transportasi, baik darat, laut maupun udara yang akan memudahkan dan memperlancar kegiatan mereka sehari-hari.

Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan (*movement*) dan secara fisik

mengubah tempat dari barang (*comoditi*) dan penumpang ke tempat lain.  
(Salim;2000)

Kegunaan dari transportasi adalah :

1. Lebih efisien waktu

Masyarakat yang biasanya kerja dengan laksi yang berada jauh dari rumah tentunya sangat menyita waktu, tidak jarang dari mereka menyewa tempat tinggal untuk rumah sementara mereka. Dengan adanya kendaraan, masyarakat tidak perlu direpotkan lagi oleh hal seperti penyewaan rumah.

2. Lebih menghemat uang

Mereka yang seharusnya mengeluarkan uang untuk penyewaan rumah atau semacamnya akan lebih dimudahkan.

3. Harganya lebih terjangkau

Mengapa tidak, kendaraan itu merupakan suatu barang yang terjangkau karena hampir semua orang mempunyainya.

Manfaat dari transportasi adalah :

1. Manfaat sosial

Transportasi memiliki berbagai manfaat bagi kehidupan manusia yang meliputi: dalam kehidupan sosial/bermasyarakat ada bentuk hubungan yang bersifat resmi, seperti hubungan antara lembaga pemerintah dengan swasta, maupun hubungan yang bersifat tidak resmi, seperti hubungan keluarga, sahabat, dan sebagainya. Transportasi sangat

membantu dalam menyediakan berbagai fasilitas dan kemudahan seperti:

- Pelayanan untuk perorangan maupun kelompok.
- Pertukaran dan penyampaian informasi
- Perjalanan pribadi maupun sosial
- Mempersingkat waktu tempuh antara rumah dan tempat bekerja.
- Mendukung perluasan kota atau penyebaran penduduk menjadi kelompok-kelompok yang lebih kecil.

## 2. Manfaat ekonomi

Manusia memanfaatkan sumberdaya alam untuk memenuhi kebutuhan pangan, sandang, dan papan. Sumberdaya alam ini perlu diolah melalui proses produksi untuk menjadi bahan siap pakai untuk dipasarkan sehingga selanjutnya terjadi proses tukar menukar antara penjual dan pembeli. Tujuan dari kegiatan ekonomi adalah memenuhi kebutuhan manusia dengan menciptakan manfaat. Transportasi adalah salah satu jenis kegiatan yang berhubungan dengan peningkatan kebutuhan manusia melalui cara mengubah letak geografis orang maupun barang. Dengan transportasi, bahan baku dibawa ketempat produksi, dan dengan transportasi pula hasil produksi dibawa ke pasar. Para konsumen datang ke pasar atau tempat-tempat pelayanan yang lain (rumah sakit, pusat rekreasi, pusat perbelanjaan dan seterusnya) dengan menggunakan transportasi.

### 3. Manfaat politik

Bagi negara kepulauan seperti Indonesia, transportasi memegang peranan penting. Beberapa manfaat politik transportasi adalah :

- Transportasi menciptakan persatuan nasional yang semakin kuat dengan meniadakan isolasi.
- Transportasi mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat dapat dikembangkan atau diperluas secara lebih merata.
- Keamanan negara sangat tergantung pada transportasi yang efisien untuk memudahkan mobilisasi kemampuan dan ketahanan nasional, serta memungkinkan perpindahan pasukan selama masa perang atau untuk menjaga keamanan dalam negeri.
- Sistem transportasi yang efisien memungkinkan perpindahan penduduk dari daerah bencana.

### 4. Manfaat fisik

Transportasi mendukung perkembangan kota dan wilayah sebagai sarana penghubung. Rencana tata guna lahan kota harus didukung secara langsung oleh rencana pola jaringan jalan yang merupakan rincian tata guna lahan yang direncanakan. Pola jaringan jalan yang baik akan mempengaruhi perkembangan kota sesuai dengan rencana tata guna lahan. Ini berarti transportasi mendukung penuh terhadap perkembangan fisik suatu kota atau wilayah.

Transportasi angkutan umum massal adalah sebuah sarana berkendara bagi banyak orang untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya, dan dianggap mampu untuk memberikan efisiensi waktu, tempat dan biaya di berbagai wilayah semakin diperbaiki dari waktu ke waktu seiring perkembangan zaman dan terciptanya berbagai konsep alat transportasi modern yang lebih ramah terhadap lingkungan dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat pada saat ini.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di Kota Pekanbaru yaitu :

“Angkutan Kota adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kota atau wilayah ibukota kabupaten atau dalam daerah Kota Pekanbaru dengan menggunakan bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek.”

Penerapan otonomi daerah di Indonesia berdampak positif terhadap kemajuan daerah salah satunya Kota Pekanbaru yang berdasarkan UU Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah hak dan wewenang dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur dan mengatur sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kota Pekanbaru ini sedang tumbuh menjadi kota metropolitan. Perkembangan Kota Pekanbaru dapat dibidang cukup pesat. Perkembangan Kota Pekanbaru ini tentunya tidak terlepas dari permasalahan kemacetan lalu lintas.

Permasalahan dasar yang terjadi di kota-kota besar termasuk Pekanbaru adalah adanya permintaan lalu lintas yang melebihi penyediaan ruang jalan.

Masalah-masalah tersebut semakin bertambah karena lebih banyak orang yang memiliki dan menggunakan kendaraan pribadi, sebagian diakibatkan tingginya laju pertumbuhan ekonomi, pelayanan angkutan umum yang kurang memadai. Karena kota terus berkembang, sehingga mengakibatkan permasalahan transportasi pun memerlukan penyeimbangan antara penyediaan prasarana (*supply*) dan permintaan transportasi (*demand*).

Usulan penambahan angkutan umum (*mass transportation*) akan berakibat pada peningkatan kebutuhan sistem angkutan umum yang lebih baik dengan pengadaan sejumlah sistem transportasi yang terpisah (*segregated*) pada koridor-koridor yang memiliki tingkat kemacetan yang tinggi. Transportasi massal yang telah berkembang saat ini adalah bis, angkutan kota dan kereta api komuter. Dan dengan adanya Angkutan Umum Massal (SAUM) Transmetro di Pekanbaru ini, dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat serta dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Sehingga masyarakat senang dan ingin menggunakan angkutan umum ini dan diharapkan dapat menjadi solusi untuk mengatasi kemacetan secara bertahap dan terprogram bagi masyarakat.

Dimana pengertian pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Poerwadarminta 2003:886) adalah pemberian sesuatu kepada seseorang dalam bentuk jasa, dalam hal ini pelayanan dipandang sebagai sebuah proses yang berkaitan langsung dengan orang lain, yang berkonotasi kepada hal yang tidak berwujud, sebagaimana tujuan dari pelayanan yaitu kepuasan pelanggan (dalam hal ini masyarakat), walaupun tujuan dari manajemen pelayanan ini terlihat mudah dan sederhana tetapi tidak demikian dengan pelaksanaannya di lapangan,

tentu akan ditemui kendala-kendala yang muncul dilapangan yang kadang diluar prediksi. Namun demikian, tingkat pelayanan transportasi yang rendah mengakibatkan masyarakat lebih memilih untuk tetap menggunakan kendaraan pribadi.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, maupun manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Penduduk Kota Pekanbaru pada Tahun 2018 berjumlah 1.604.000 jiwa (sumber:wikipedia) dan setiap tahunnya bertambah. Saat ini jumlah kendaraan pribadi di Kota Pekanbaru tidak sebanding dengan jumlah ruas jalan yang ada sehingga menyebabkan kemacetan, pemborosan penggunaan bahan bakar, kebisingan serta tingginya polusi dan pemandangan yang tidak enak karena lalu lintas yang semrawut.

Untuk menyikapi masalah tersebut pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan kebijakan pelayanan transportasi perkotaan sarana angkutan umum

massal (saum) dan diberi nama Trans Metro Pekanbaru. Trans Metro Pekanbaru ini adalah sebuah upaya Pemerintah Kota Pekanbaru untuk meningkatkan pelayanan publik, khususnya pada sektor transportasi darat di kawasan perkotaan dengan berbasis pembelian pelayanan menggantikan sistem setoran. Trans Metro Pekanbaru dilaksanakan berdasarkan surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP.111 tahun 2009 dimana Kota Pekanbaru termasuk kota percontohan di bidang transportasi.

Trans Metro Pekanbaru atau biasa disebut sebagai Transmetro atau Busway TMP adalah sebuah sistem transportasi bus rapid transit cepat yang terdapat di kota Pekanbaru. Trans Metro Pekanbaru ini telah diresmikan penggunaannya oleh Walikota Pekanbaru, Bapak Drs. H. Herman Abdullah pada hari Kamis tanggal 18 Juni 2009. TMP dipusatkan di Terminal AKAP Payung Sekaki yang sekarang sudah beroperasi melalui beberapa koridor di Pekanbaru. Pembentukan Perseroan Terbatas atau PT yang akan mengelola Trans Metro Pekanbaru yang berada dibawah naungan PD Pembangunan diperbolehkan secara hukum. Hal ini berdasarkan hasil konsultasi yang dilakukan Direksi PD Pembangunan ke Kantor Kementerian Hukum, HAM dan Perundang-undangan awal pekan lalu di Jakarta.

Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru mempunyai tugas dan melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan bidang perhubungan, komunikasi dan informatika serta untuk melaksanakan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah dalam rangka desentralisasi. Bidang

perhubungan memiliki kontribusi yang sangat vital dan berdimensi strategis bagi pembangunan mengingat sifatnya sebagai penggerak.

Sejak pertengahan juni 2009, kota Pekanbaru telah memiliki fasilitas angkutan umum dengan mengedepankan paradigma pelayanan angkutan umum yang baru dan berbeda dari sistem sebelumnya. Pemerintah kota Pekanbaru bekerja sama dengan Dirjen Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan, meluncurkan sistem angkutan umum massal berbasis bus, yaitu sistem Bus Rapi Transit dinamakan Trans Metro Pekanbaru untuk memberikan pelayanan angkutan umum bagi warga kota Pekanbaru dan wilayah sekitarnya.

Pengelolaan Trans Metro Pekanbaru dilaksanakan oleh PD. Pembangunan Pekanbaru, dibawah koordinasi dan pengawasan Dinas 49 Perhubungan Kota Pekanbaru. Pada saat itu sebanyak 75 (tujuh puluh lima) unit armada bus Trans Metro Pekanbaru, salah satu tujuan penting dalam mengembangkan sistem angkutan umum massal adalah menciptakan kesinambungan proses dalam pelayanan dan operasional yang berkaitan langsung dengan kebutuhan publik. Supaya berkelanjutan proses tersebut dapat terlaksana dengan baik dan guna meningkatkan kinerja PD.

Pembangunan Pekanbaru sebagai pengelola Trans Metro Pekanbaru, pemerintah kota Pekanbaru berencana untuk menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. Pelayanan publik yang terjangkau tanpa berorientasi kepada keuntungan, perlu didukung dengan suatu standar pelayanan yang menjamin kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh

pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat yang dikenal sebagai Standar Pelayanan Minimal. Namun pada saat ini pengelolaan bus Trans Metro Pekanbaru dialihkan kepada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru tepatnya pada tanggal 1 Januari 2017, oleh Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru, dikarenakan telah habisnya masa kontrak bus Trans Metro dan PD.Pembangunan Kota Pekanbaru juga sudah beralih bidang properti, pengelolaan kawasan dan utilitas, PD.Pembangunan tersebut juga sudah berubah menjadi PT.Sarana Pembangunan Pekanbaru (SPP), yang mengurus segala perubahan administrasi perusahaan. Menurut Sekretaris Daerah Kota Pekanbaru (SEKDA), M. Noer mengatakan “bahwa selama bus Trans Metro Pekanbaru ini di kelola oleh PD. Pembangunan Kota Pekanbaru dinilai terus merugi” ini juga menjadi salah satu alasan Pemerintah Daerah memindah alihkan pengelolaan bus Trans Metro Pekanbaru ini dari PD. Pembangunan kepada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, tepatnya pada UPTD Dinas Pengelola Angkutan Perkotaan (PAP).

Motto Trans Metro adalah, aman, nyaman, handal, dan terjangkau. Tujuan diadakan Trans Metro sebagai berikut:

- a. Mewujudkan Trans Metro Pekanbaru menjadi BLUD (badan layanan umum daerah) dalam rangka kemandirian pengelolaan keuangan dan SDM (sumber daya manusia).
- b. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan yang optimal
- c. Meningkatkan pemberdayaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa

- d. Penghematan biaya transportasi.
- e. Tersedianya angkutan umum massal yang aman dan nyaman dibidang transportasi.

Bus Trans Metro Pekanbaru telah resmi dikelola oleh pihak ketiga yakni anak dari PT. Sarana Pembangunan Pekanbaru (SPP) yaitu PT. Transportasi Pekanbaru Madani (TPM) yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) pada tanggal 1 Februari 2019 lalu. Dan dengan demikian, seluruh urusan mengenai penggajian supir maupun kernet bus telah diserahkan kepada PT. TPM tersebut. Sebelum itu, yang mengelola seluruh unit bus Trans Metro Pekanbaru adalah Dinas Perhubungan (dishub) Kota Pekanbaru hingga akhirnya diserahkan oleh PT. TPM, namun tugas dari dishub hanya dalam hal sarana dan prasarana meliputi halte dan terminal.

Trans Metro Pekanbaru menggunakan bahan bakar yang ramah lingkungan sehingga bisa mengurangi tingginya polusi, bus yang beroperasi saat ini memiliki ukuran tidak jauh berbeda dengan bus kota yang sudah ada, akan tetapi bus Trans Metro Pekanbaru memiliki beberapa perbedaan. Pertama, pintu masuk penumpang yang ada di tengah dan otomatis terbuka dan tertutup, seperti halnya bus Trans Jakarta sebagai panutannya. Kemudian tersedia pula di dalam bus beberapa tempat untuk penumpang penyandang cacat yang menggunakan kursi roda dan dilengkapi AC. Dan bus ini tidak berhenti di sembarang tempat dan hanya berhenti di halte Trans Metro Pekanbaru saja, tidak seperti bus kota lainnya. Didalam halte tersebut terdapat tempat duduk besi panjang berjumlah 2 kursi bagi para penumpang yang menunggu bus, serta meja bagi penjual tiket.

Dengan adanya sarana transportasi umum yang nyaman, aman dan terjangkau maka masyarakat dengan berbagai status, seperti siswa, mahasiswa, pekerja kantor dan ibu rumah tangga menjadikan bus Trans Metro Pekanbaru sebagai sarana transportasi umum pilihan utama bagi mereka.

**Tabel I.1: Data Jumlah Unit Bus Trans Metro Pekanbaru Pada Tahun 2018.**

No.	Bus Besar	Bus Kecil
1.	50 Unit	25 Unit
	<b>Jumlah</b>	<b>75 Unit</b>

Sumber : UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan Tahun 2018

Dimana jumlah bus berukuran besar sebanyak 50 unit, sedangkan bus berukuran kecil sebanyak 25 unit. Tetapi ada sebagian bus yang sudah tidak dapat beroperasi lagi. Sejak diluncurkan pada tahun 2009, bus Trans Metro Pekanbaru telah menjadi angkutan yang banyak diminati warga Kota Pekanbaru. Kehadiran bus dengan fasilitas yang berbeda dengan angkutan kota lainnya disambut dengan antusias oleh warga. Para pengguna jasa angkutan umum dan kendaraan pribadi mulai beralih menggunakan bus Trans Metro Pekanbaru.

**Tabel I.2: Data Jumlah Pegawai Trans Metro Pekanbaru**

No.	Manajemen	Pramudi	Pramugara
1	26 Orang	90 Orang	90 Orang
	<b>Jumlah</b>	<b>206 Orang</b>	

Sumber : UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan Tahun 2018

Dari tabel diatas dapat disimpulkan, bahwa data jumlah pegawai Bus Trans Metro berjumlah 206 pegawai. Dimana manajemen berjumlah 26 orang, pramudi/supir sebanyak 90 orang, dan pramugara berjumlah 90 orang. Dijelaskan bahwa pramudi dan pramugara berganti shift yang mana Bus Trans Metro mulai

berjalan pada pukul 6 pagi-13.30 siang, dan diganti oleh pramudi/pramugara yang lainnya hingga jam 9 malam.

**Tabel I.3: Data Jumlah Penumpang Transmetro Kota Pekanbaru Tahun 2016 dan 2017.**

No.	Bulan	Jumlah Penumpang	
		2016	2017
1.	Januari	271.029	216.275
2.	Februari	241.015	212.910
3.	Maret	250.836	252.117
4.	April	261.824	248.837
5.	Mei	250.522	269.017
6.	Juni	224.521	193.194
7.	Juli	214.412	236.911
8.	Agustus	268.771	247.618
9.	September	298.622	269.544
10.	Oktober	314.172	316.292
11.	November	352.689	330.323
12.	Desember	333.619	325.381
<b>Jumlah</b>		<b>3.282.032</b>	<b>3.387.436</b>

Sumber : UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan Tahun 2018

Berdasarkan Tabel I.2, dapat dijelaskan bahwa rata-rata penumpang atau pengguna jasa bus Trans Metro Pekanbaru setiap bulan pada tahun 2016 adalah 273.503 penumpang, sedangkan pada tahun 2017 adalah sebanyak 282.286 penumpang. Jumlah penumpang terendah dalam satu tahun atau di bawah rata-rata adalah pada bulan Juli tahun 2016 sebesar 214.412 penumpang dan pada bulan Juni tahun 2017 sebesar 193.194 penumpang. Sedangkan jumlah penumpang terbanyak terdapat di bulan di bulan November tahun 2016 sebesar 352.689 penumpang dan pada bulan November tahun 2017 sebesar 330.323 penumpang. Walaupun jumlah penumpangnya berfluktuasi dari hari ke hari, akan tetapi bus Trans Metro Pekanbaru tetap memiliki pelanggan rata-rata di atas 200.00 orang setiap bulannya. Dan harga tiket Bus Trans Metro bagi

khusus/umum Rp.4000,- sedangkan bagi anak sekolah Rp.3500,-. Dengan hal ini harga tiket Bus Trans Metro sangat terjangkau, khususnya bagi anak sekolah yang setiap hari menggunakan Angkutan Umum Massal ini.

Berdasarkan Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, dimana pelayanan Transmetro di kota Pekanbaru sangat perlu diperhatikan agar masyarakat pengguna jasa senantiasa untuk mendapatkan suatu kenyamanan serta kepuasan di dalam penggunaan jasa Transmetro di kota Pekanbaru. Yang terdapat pada pasal 9 ayat 1 dan 2 yaitu “Sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Transmetro Pekanbaru yaitu tersedianya pelayanan yang terjangkau dan berkesinambungan, pengurangan resiko kecelakaan dan peningkatan keselamatan lalu lintas, terciptanya pelayanan yang bermutu, efektif, tepat guna dan sesuai standar, serta melindungi hak masyarakat dalam menerima pelayanan pengoperasian bus”.

Standart Operasional Pelayanan mengacu kepada Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 10 Tahun 2012 tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal diantaranya adalah :

1. Bus beroperasi tiap hari pukul 05.30-20.30 Wib
2. Jumlah penumpang maksimal tiap: bangku duduk 25 orang dan berdiri 10-35 orang.
3. Kecepatan bus : 20-50 km/jam dalam kota
4. Headway : 5-10 menit
5. Bus berhenti tiap halte : 0,5-1 menit

6. AC dalam bus : 23-25 °C
7. Audio system : maksimal level 4 dari 10 level'
8. Tarif penumpang : Rp. 3000,- (dalam kota), Rp. 7.000,- (luar kota)
9. Tarif termasuk transit antar trayek
10. Bebas asap rokok
11. Awak bus tidak makan didalam bus, tidak aktifkan handphone didalam bus.

Trans Metro Pekanbaru merupakan sarana angkutan umum massal yang melayani masyarakat Kota Pekanbaru. Dalam melayani masyarakat Pekanbaru yang memiliki luas wilayah yang cukup besar, Trans Metro Pekanbaru memiliki beberapa koridor/rute dalam melayani masyarakat Kota Pekanbaru. Berikut data Trayek Utama Bus Angkutan Umum Massal, yaitu :

**Tabel I.4: Data Jumlah Trayek Bus Beserta Daerah/Kawasan Bus Trans Metro Kota Pekanbaru.**

No.	Trayek	Daerah/Kawasan
1	2	3
1.	Trayek 1	Plaza Sukaramai (Ramayana)- 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. Tambusai – Jl. Jend. Sudirman (U-Turn RRI) – Jl. Jend. Sudirman – Jl. Imam Munandar – Kulim Atas.
3.	Trayek 3	Kampus Uin – Purna MTQ (Bandar Seni Raja Ali Haji) Kampus UIN Sultan Syarif Kasim – jl. HR. Subrantas – UNRI – Jl. HR. Subrantas – Jl SM Amin (U-Turn SPBU) – Jl. SM. Amin – Jl. HR. Subrantas – Jl. Sukarno Hatta – Jl. Tuanku Tambusai – Jl. Jend. Sudirman (U Turn Fly Over Imam Munandar) – Jl. Jend. Sudirman – Purna MTQ (Bandar Seni Raja Ali Haji).
4.	Trayek 4a	Pasar Pusat – Kulim (Pasar Tangor) Jl. Jend.

1	2	3
		Sudirman – Memutar Pelita Pantai – Jl. Jend. Sudirman – Jl. Hang Tuah – Pasar Tangor.
5.	Trayek 4b	Terminal Brps – Pasar Pusat Terminal Bandar raya Payung Sekaki – Jl. Tuanku Tambusai Ujung – Mall SKA – Jl. Soekarno Hatta – Jl. Riau – Mall Ciputra – Panglima Udang – Senapelan – Pasar Wisata – Jl. Jend. Ahmad Yani – Jl. Ir. H. Juanda – Jl. Jend. Sudirman – Memutar Pelita Pantai – Jl. Jend. Sudirman – U turn RRI – Jl. Jend. Sudirman – Pasar Pusat.
6.	Trayek 5	Jl. Jend. Sudirman – Pelabuhan Sungai Duku Jl. Jend Sudirman – Jl. Pattimura – Jl. Diponegoro – Jl. Hangtuah – Jl. Dr. Soetomo – Jl. Tanjung Datuk – Pelabuhan Sungai Duku.
7.	Trayek 6	Terminal Brps – Torganda Terminal Brps – Jl. Tuanku Tambusai – Jl. Soekarno Hatta – Jl. Subrantas – Jl. Soekarno Hatta- Jl. Kaharuddin Nasution – Pasir Putih – Torganda PP
8.	Trayek 7a	Kantor Walikota – Pasar Wisata Kantor Walikota – Jl. Cut Nyak Dien I – Jl. Jend. Ahmad Yani – Pasar Wisata.
9.	Trayek 7b	Kartama – Tuanku Tambusai Simpang KH. Nasution – Jl. Kartama (Impres) – Jl. Ariffin Ahmad – Jl. Paus – Jl. Tuanku Tambusai – memutar Global bangunan – Jl. Tuanku Tambusai – Jl. Paus.
10.	Trayek 8a	Kantor Walikota – Kampus Unilak Kantor Walikota – Jl. Cut Nyak Dien – Jl. Jend. Ahmad Yani – Jl. Riau – Jl. Siak II – Jl. Palas Mekar – Jl. Umban Sari – Jl. Yos Sudarso – Kampus Unilak.
11.	Trayek 8b	Kampus Unilak – Palas Raya Kampus Unilak – Jl. Yos Sudarso – Simpang Bingung – Kantor Camat Rumbai – Jl. Padat Karya.
12.	Trayek 9	Pekanbaru – Kampar (Koridor Aglomerasi) (Tahap Perencanaan).

Sumber : UPTD Pengelolaan Angkutan Perkotaan Tahun 2018

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa Transmetro Pekanbaru saat ini melayani sebanyak 8 (delapan) trayek di Kota Pekanbaru, 1 (satu) trayek lagi masih dalam tahap perencanaan.

**Tabel I.5: Data Jumlah dan Tipe Halte Transmetro Kota Pekanbaru Pada Tahun 2018.**

No.	Nama Ruas Jalan	Tipe dan Jumlah Halte		
		Permanen	Semi Permanen	Portable
1	2	3	4	5
1.	Jenderal Sudirman	20	3	3
2.	Kaharuddin Nasution	6	6	9
3.	Imam Munandar	11	1	3
4.	Tuanku Tambusai	7	8	8
5.	Ariffin Ahmad	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.	K.H Ahmad Dahlan	-	1	-
13.	DR. Soetomo	-	1	3
14.	Tanjung Datuk	1	1	3
15.	Ir. Juanda	-	-	1
16.	Siak	-	-	4
17.	Sakinah	-	3	-
18.	Yos Sudarso	-	1	-
19.	Paus	-	-	3
20.	Rambutan	-	-	4
21.	Kartama	-	1	2
22.	SM. Amin	-	10	4
23.	Ahmad Yani	-	7	3
24.	Riau	-	7	8
25.	Soekarno Hatta	-	22	13
<b>Jumlah</b>		<b>61</b>	<b>131</b>	<b>104</b>
<b>Total</b>		<b>296 unit halte</b>		

Sumber : UPTD Pengelolaan Angkutan Perkotaan Tahun 2018

Berdasarkan tabel I.3 dapat dijelaskan bahwa, tipe halte yang permanen yaitu halte yang berbentuk dinding kaca dan memakai atap serta ada petugas jaganya berjumlah 61 unit halte, pada tipe semi permanen yaitu halte yang tidak ada petugas jaganya dan hanya terdapat atap saja berjumlah 131 unit halte. Sedangkan tipe halte yang portabel yaitu halte yang berupa anak tangga plat besi

berjumlah 104 unit halte. Jadi total keseluruhan halte bus transmetro yang ada di kota Pekanbaru saat ini berjumlah 296 unit halte.

Setelah sembilan tahun Transmetro Kota Pekanbaru beroperasi, belum ada perubahan yang berarti pada lalu lintas Kota Pekanbaru. Hal ini disebabkan karena berbagai macam masalah, terutama terhadap kinerja Transmetro Pekanbaru yang bisa dikatakan belum maksimal, sehingga setidaknya berpengaruh terhadap pelayanan mereka kepada masyarakat Kota Pekanbaru dalam hal angkutan umum dan juga khususnya masyarakat Kota Pekanbaru lebih memilih untuk menggunakan jasa transportasi umum dengan alasan faktor kenyamanan dan keselamatan yang lebih terjamin masyarakat Kota Pekanbaru belum juga menunjukkan respon yang positif. Jika demikian, tujuan peluncuran Transmetro Pekanbaru untuk penataan kota dan mengurangi kemacetan dapat diprediksi tidak akan tercapai, untuk itu dibutuhkan suatu strategi yang dapat membenahi sistem yang tidak tepat pada pengoperasian Transmetro Pekanbaru sehingga dapat mencapai tujuan awal dari peluncuran Transmetro Pekanbaru.

Berdasarkan prasurvei yang penulis lakukan dilapangan, terdapat beberapa fenomena yang terdiri dari:

1. Kurangnya informasi trayek tujuan karena informasi hanya ada di buswaynya saja dan itu hanya sekilas, tidak ada di halte (Koridor 5). Sehingga penumpang yang belum tahu bingung mau naik busway yang mana untuk sampai ketujuan mereka. Akibat dari tidak adanya informasi ini, terkadang ada penumpang yang salah tujuan dan balik lagi ke halte yang pertama.

2. Fasilitas yang ada di halte koridor 1 dan koridor 5 tidak memadai misalnya saja terdapat kursi besi tunggu penumpang yang sudah berkarat dan tidak layak, serta jendela halte yang sudah bolong bahkan sudah pecah serta atap-atap halte yang sudah rusak, justru kurang nyaman bagi para penumpang menunggu di halte tersebut.
3. Tidak ada tanggapan ataupun proses dari pihak UPTD jika ada keluhan/kritik dari para masyarakat/penumpang akan pelayanan ataupun supir Bus Trans Metro yang ugul-ugalan, dan nomor aduan yang tertera tidak aktif atau tidak dapat dihubungi.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut di atas, penulis merumuskan permasalahan kedalam penelitian ini sebagai berikut :

**“Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Transmetro Kota Pekanbaru”.**

#### **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian dan fenomena-fenomena diatas, maka dapat dirumuskan masalah pokok penelitian ini yaitu : **“Bagaimanakah kualitas pelayanan publik pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Transmetro Kota Pekanbaru?”.**

#### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Dari uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang permasalahan tersebut diatas, maka penulis dalam penelitian ini mempunyai tujuan :

- a. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Transmetro Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang menjadi kendala terhadap pelayanan publik pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Transmetro Kota Pekanbaru.

## 2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak yang bersifat teoritis, praktis maupun akademis :

- a. Secara teoritis penelitian ini merupakan salah satu bahan pengembangan ilmu pengetahuan terutama di bidang Ilmu Administrasi Publik berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.
- b. Secara praktis adalah sebagai bahan informasi bagi pejabat publik dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Transmetro Kota Pekanbaru.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Administrasi

Menurut Atmosudirjo (dalam Syafiie 2006;13) administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu didalam masyarakat modern. Eksistensi dari pada administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya organisasi terdapat didalam suatu organisasi.

Menurut Zulkifli (2009;8) administrasi dalam arti luas mencakup keseluruhan proses aktifitas kerja sama manusia dalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Sedangkan menurut Siagian (2003;2) administrasi didefinisikan sebagai proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sebagaimana dikemukakan diatas ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi diatas. Pertama, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedangkan akhirnya tidak diketahui. Kedua, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu. Kedalam golongan peralatan dan perlengkapan termasuk pula waktu, tempat, peralatan materi serta sarana lainnya. Ketiga, bahwa administrasi sebagai proses kerjasama

bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia.

Dengan demikian, menurut Silalahi (dalam Zulkifli 2005;20) administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayungkan sumber-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut Zulkifli (2005;23) pekerjaan pokok yang mencakup unsur-unsur umum administrasi tersebut meliputi :

1. Organisasi (tata keragaan)
2. Manajemen (tata kepemimpinan)
3. Komunikasi (tata hubungan)
4. Informasi (tata keterangan)
5. Personalia (tata kepegawaian)
6. Finansial (tata keuangan)
7. Material (tata pembekalan)
8. Relasi publik (tata humas)

Menjalankan proses administrasi dalam suatu organisasi tidak terlepas dari adanya unsur manajemen, sebab manajemen merupakan penggerak agar tujuan dari organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

## **2. Konsep Organisasi**

Menurut Winardi (2004;44) apabila kita ingin mempelajari organisasi (khususnya teori organisasi) maka kita perlu mempelajari strukturnya, prosesnya, dan perilaku dari organisasi itu sendiri, karena apabila kita memperhatikan

kondisi sekeliling kita makan dapat dikatakan bahwa manusia hidup dalam masyarakat senantiasa dipengaruhi oleh berbagai macam organisasi, baik itu untuk membuat surat keterangan penduduk, institusi pendidikan, rumah sakit, kantor yang berkenaan dengan pekerjaan kita, dan sebagainya.

Organisasi adalah sebuah organ yang bersifat terbuka terhadap pengaruh dari perubahan lingkungan. Perubahan lingkungan ada yang sifatnya langsung maupun tidak langsung (Ancok 2012;20). Dari batasan yang disebutkan oleh Ancok diatas, dapat di interpretasikan bahwa organisasi sangat terbuka terhadap perubahan lingkungan, baik itu perubahan yang datangnya langsung dari dalam organisasi tersebut (intern) maupun yang datangnya dari luar organisasi tersebut (ekstern).

Bennis (dalam Miftah Thoha 2007;3) merumuskan ada tiga dimensi pokok dalam mendiskusikan teori organisasi yang tidak bisa diabaikan. Ketiga dimensi itu antara lain dimensi teknis, dimensi konsep dan dimensi manusia. Jika ketiga dimensi ini berinteraksi, maka akan mampu menimbulkan suatu kegiatan organisasi yang efektif.

Menurut Griffin (dalam Tisnawati Saefullah 2010;4) organisasi adalah *a group of people working together in a structured and coordinated fashion to achieve a set of goals*. Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu. Atau dengan kata lain, organisasi sebagai sekumpulan orang atau kelompok yang memiliki tujuan tertentu berupaya untuk mewujudkan tujuannya tersebut melalui kerjasama.

Menurut Zulkifli (2005;31) yang mengatakan bahwa sebuah organisasi sebagai system apapun bentuk dan juga jenisnya adalah bersifat dinamis dan juga jenisnya adalah bersifat dinamis dan juga terbuka. Terbuka karena tidak mungkin menghindari dari berbagai bentuk pengaruh perubahan yang datang dari aspek lingkungan terutama lingkungan ekstern.

Selanjutnya untuk mewujudkan suatu organisasi yang baik secara efektif dan agar struktur organisasi yang ada dapat berjalan dengan efisien sebagaimana yang sudah digariskan, maka diperlukan proses administrasi yang baik pula karena administrasi merupakan kunci bagi keberhasilan suatu organisasi, yakni dalam hal menyoroti dampak keputusan atau kebijaksanaan yang diambil ataupun tidak diambil oleh para administrator.

### **3. Konsep Manajemen**

Dalam rangka pencapaian tujuan yang diinginkan dalam suatu organisasi, manajemen merupakan salah satu alat dalam pencapaian tersebut. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan, pegawai dan masyarakat. Dan dengan manajemen daya guna dan hasil guna, unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkan.

Manajemen merupakan proses yang universal, tetapi jenis organisasi dan lingkup yang berbeda menuntut strategi manajemen organisasi dan lingkup yang berbeda. Dimana hal ini makin menampak diantara organisasi publik dan swasta. Studi manajemen public umumnya mengarah kepada masalah-masalah kebijakan yang nyata dan diaplikasikan untuk meningkatkan pelayanan publik.

Dengan demikian manajemen merupakan seni dan ilmu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui kegiatan orang lain, sebagaimana dikemukakan oleh Manulang (2008;94) bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan dari sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.

Selanjutnya dikemukakan oleh Nickels, McHugh dan McHugh (dalam Tisnawati dan Saefullah (2010;6) "*the process used to accomplish organizational goals through planning, organizing, directing, and controlling people and other organizational resources*". Manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya.

Selanjutnya menurut Stoner (dalam Zulkifli 2005;28) berpendapat bahwa manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi untuk menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

#### **4. Konsep Pelayanan Publik**

Organisasi publik dalam hal ini Transmetro Kota Pekanbaru diselenggarakan guna melayani kepentingan publik. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung melalui melayani masyarakat.

Manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang disebut dengan pelayanan, jadi pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain, sehingga sangat dekat kaitannya dengan kepentingan publik.

Menurut Moenir (2001;27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsungnya secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi public dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat.

Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Gronros (dalam Rtaminto dan Atik 2004;3) yaitu :

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 dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan

keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

Kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi memiliki peran penting dan strategi, terutama bagi organisasi yang berorientasi pada pelayanan jasa. Hal itu tercermin pada pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir (2001;12) sebagai berikut :

Pelayanan adalah setiap kegiatan oleh pihak yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak, pelayanan ini sifatnya selalu kolektif, sebab pelayanan kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur termasuk dalam pengertian pelayanan.

Sementara itu Sinambela (2008;5) memberikan pengertian pelayanan publik diartikan, setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Adapun pengertian pelayanan publik menurut Kurniawan (2005;4) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengertian dari pelayanan publik terdapat di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kepmenpan ini memberikan pengertian terhadap pelayanan publik, pelayanan publik yaitu segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2004 yang menyatakan asas-asas pelayanan sebagai berikut :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Boediono (2003;61) berpendapat, bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang berorientasi pada laba dimana masyarakat ditempatkan sebagai pelaku utama sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan dan menciptakan suasana yang menunjang kegiatan masyarakat. Pelayanan ini lazim pula disebut sebagai pelayanan umum yang dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu bersifat: sederhana, terbuka, lancer, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau (Hutasoit 2011;13).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Poerwadarminta 2003;886) mengatakan bahwa pelayanan adalah pemberian sesuatu kepada seseorang dalam bentuk jasa, dalam hal ini pelayanan dipandang sebagai proses yang berkaitan langsung dengan orang lain, yang berkonotasi kepada hal yang tidak berwujud, sebagaimana tujuan dari pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan (dalam hal ini masyarakat), walaupun tujuan dari manajemen pelayanan ini terlihat mudah dan

sederhana tetapi tidak demikian dengan pelaksanaannya di lapangan, tentu akan ditemui kendala-kendala yang muncul dilapangan yang kadang diluar prediksi.

Dengan adanya prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Ratminto dan Winarsih (2005;58) sebuah pelayanan prima jika desain dan prosedurnya memenuhi prinsip yaitu :

1. Mengutamakan pelanggan

Proses pelayanan harus disusun demi kemudahan dan kenyamanan pelanggan, bukan untuk memperlancar pekerjaan kita sendiri dan pelanggan eksternal harus lebih dulu diutamakan dari pada pelanggan internal.

2. Merupakan sistem yang efektif

Sebuah proses pelayanan perlu dilihat dari sebuah sistem yang nyata yaitu tatanan yang memadukan hasil-hasil kerja dari berbagai unit dalam organisasi.

3. Melayani dengan hati nurani

Penilaian pelanggan terhadap mutu sebuah layanan sebagian besar terjadi ketika mereka bertemu langsung dengan petugas pelayanan.

4. Melakukan perbaikan yang berkelanjutan.

Semakin baik mutu pelayanan akan menghasilkan pelanggan yang semakin tinggi dan kebutuhannya semakin luas serta beragam.

5. Memberdayakan pelanggan

Pelayanan harus dapat menjadi tambahan sumber daya atau tambahan perangkat bagi para pelanggan dalam menyelesaikan persoalan hidup mereka sehari-hari.

## 5. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, menurut Moenir dalam Thahir (2010;5) maka organisasi publik atau pemerintahan harus mengetahui dan memahami segala tuntutan, keinginan, harapan atau tingkat kepuasan dari pelanggan atau masyarakatnya. Secara praktis kualitas pelayanan publik akan terlaksana dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat sebagai pelanggan apabila didukung oleh faktor-faktor yang antara lain adalah:

- a. Kesadaran para pejabat
- b. Kesadaran pimpinan dan pelaksana
- c. Adanya aturan yang memadai
- d. Organisasi dengan mekanisme sistem yang cukup dinamis
- e. Pendapatan pegawai yang cukup
- f. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai
- g. Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan publik

Menurut Juran (dalam Arief 2007;122) bahwa terdapat unsur-unsur dari kualitas jasa adalah :

1. *Features* (keistimewaan jasa)
2. *Performance* (kinerja jasa)
3. *Competitive* (daya saing)
4. *Promptness* (ketetapan waktu)
5. *Courtesy* (kesopanan)
6. *Process capability* (kemampuan proses)
7. *Freedoms for errors* (bebas dari kesalahan/kekurangan)

8. *Conformance to standards, procedurs* (kesesuaian dengan standar, prosedur)

Menurut Zethaml, Parasuraman dan Berry dalam Thahir (2010:19) bahwa: ada lima dimensi dalam menilai kualitas atau jasa pelayanan publick, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*) yaitu tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan.
5. Perhatian (*Empathy*) yaitu perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.

Peran pemerintah menurut Osborn dan Gabler dalam Supriyatno (2009;316) bahwa peran pemerintah lebih mengarah pada “*steering rather than rowing*”, dimana masyarakat secara umum bisa untuk memenuhi berbagai kebutuhannya sendiri. Sesuai dengan tugas pemerintah sebagai lembaga yang menyediakan pelayanan publik dan “meningkatkan kemampuan masyarakat” untuk ikut serta dalam proses pengambilan keputusan yang dibuat oleh pembuat kebijakan.

Konsensus terhadap suatu kualitas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang diterima oleh unsur masyarakat, menurut Supriyatno (2009;316) menyatakan bahwa nilai-nilai yang berlaku dalam konsensus terhadap suatu kualitas pelayanan

publik atau masyarakat. Schedler mengatakan bahwa “three types: basic legitimization, institutional, and individual legitimization. The three layers of legitimization are then linked. Konsensus tersebut dapat dipahami bahwa basic legitimization, berkaitan dengan kewenangan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Institutional berkaitan dengan organisasi pelaksanaan pelayanan publik, dan individual legitimization terkait dengan masyarakat penerima pelayanan publik. Ketiganya mempunyai orientasi penilaian yang berbeda-beda. Orientasi peminta pelayanan publik akan berbeda dengan orientasi pelayanan publik atas dasar motif masing-masing. Nilai-nilai yang digunakan pelanggan untuk mengukur pelayanan publik masyarakat menurut Hablutzel and Schedler & Felix, berasal dari pengalaman yang diperoleh atas dasar fakta dan dijadikan konsensus dasar individu sebagai dasar pengakuan atau pertimbangan terhadap suatu organisasi.

Lebih lanjut terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan oleh Supriyatno (2009;316), bahwa jika kondisi di atas dikembangkan, maka pandangan ini sejalan dengan pandangan dalam manajemen pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, seyogyanya masyarakat dijadikan sebagai objek dalam pelayanan publik.

Dalam hal ini, unsur masyarakat harus ditempatkan sebagai penentu dari suatu kualitas pelayanan sesuai publik dengan nilai-nilai yang berlaku. Dewasa ini, kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan dari suatu organisasi. Kualitas tidak hanya untuk telah merembes ke lembaga pemerintahan yang selama ini resisten terhadap tuntutan akan kualitas dari suatu pelayanan publik.

Oleh karena itu kualitas dari proses penyelenggaraan pelayanan publik sangat bersifat relatif, maksudnya penilaian dari kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sangat bergantung pada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dari pelayanan publik yang bersifat spesifik. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas pelayanan publik yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu perspektif terhadap persepsi dari pelanggan atau unsur masyarakat, produk dan proses, untuk produk jasa pelayanan publik. Ketiga orientasi tersebut akan dapat menyumbangkan berbagai keberhasilan dari suatu organisasi, apabila ditinjau dari tingkat kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

## **6. Konsep Transportasi**

### **a. Pengertian Transportasi**

Transportasi dapat diartikan sebagai kegiatan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal (*origin*) ke tempat tujuan (*destination*). Dalam kegiatan transportasi diperlukan empat komponen, yakni: (a) tersedianya muatan yang diangkut, (b) terdapatnya kendaraan sebagai sarana angkutannya, (c) adanya jalan yang dapat dilaluinya dan (d) tersedianya terminal. Proses transportasi merupakan gerakan dari tempat asal, darimana kegiatan pengangkutan dimulai, menuju ke tempat tujuan, ke mana kegiatan pengangkutan tersebut diakhiri.

Transportasi menciptakan guna tempat (*place utility*) dan guna waktu (*time utility*), karena nilai barang menjadi lebih tinggi di tempat tujuan dibandingkan di tempat asal, selain dari itu barang tersebut diangkut cepat sehingga sampai di tempat tujuan tepat waktu untuk memenuhi kebutuhan. Transportasi merupakan

kegiatan jasa pelayanan (*service activities*). Jasa transportasi diperlukan untuk membantu kegiatan sektor-sektor lain (sektor pertanian, sektor perindustrian, sektor pertambangan, sektor perdagangan, sektor konstruksi, sektor keuangan, sektor pemerintahan, transmigrasi, pertahanan-keamanan dan lainnya) untuk mengangkut barang dan manusia dalam kegiatan pada masing-masing sektor tersebut. Oleh karena itu jasa transportasi dikatakan sebagai *derived demand* atau permintaan yang diderivasi atau turunan, artinya permintaan jasa transportasi bertambah karena diperlukan untuk melayani berbagai kegiatan ekonomi dan pembangunan yang meningkat. Bertambahnya permintaan jasa transportasi adalah berasal dari bertambahnya kegiatan sektor-sektor lain. Sesuai sifatnya sebagai *derived demand* maka perencanaan sektor transportasi selalu mengandung ketidakpastian (Siregar, 1995:21).

Penyediaan (penawaran) jasa transportasi agar diupayakan seimbang dengan permintaan jasa transportasi. Jika penawaran jasa transportasi lebih kecil dibandingkan permintaan jasa transportasi, maka akan terjadi kemacetan arus barang yang dapat menimbulkan kegoncangan harga barang, sebaliknya jika penawaran lebih besar dari permintaannya, hal ini akan mendorong timbulnya persaingan yang tidak sehat di antara perusahaan pengangkutan, sehingga banyak di antara mereka mengalami kerugian dan bahkan ada yang terpaksa menghentikan kegiatan usahanya.

Dalam sistem transportasi terdapat persoalan mendasar yaitu mengenai keseimbangan antara prasarana transportasi yang tersedia dengan besarnya kebutuhan akan pergerakan. Karena itu, dinyatakan bahwa usaha pemecahannya dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Membangun prasarana transportasi dengan dimensi yang lebih besar sehingga kapasitasnya sesuai dengan atau melebihi kebutuhan.
- b. Mengurangi volume arus pergerakan dengan mengurangi jumlah kendaraan pemakai jalan.
- c. Menggabungkan a dan b yaitu menyediakan kapasitas secara optimum, membangun prasarana transportasi tambahan dan sekaligus melakukan pengawasan dan pengendalian sejauh mungkin atas meningkatnya kebutuhan akan pergerakan.

Cara pertama, tentu saja tidak mungkin dilakukan terus menerus tanpa batas. Cara kedua, membatasi jumlah kendaraan mungkin pula sulit dilakukan, karena pabrik kendaraan tidak diharapkan untuk berhenti berproduksi. Karena itu penanggulangannya dengan mencari jalan tengah di antara kedua cara tersebut (Rahardjo, 2010).

Transportasi dapat diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana ditempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Karena dalam pengertian di atas terdapat kata-kata usaha, berarti transportasi juga merupakan sebuah proses, yakni proses pindah, proses gerak, proses mengangkut dan mengalihkan dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Alat pendukung apa yang dipakai untuk melakukan proses pindah, gerak, angkut dan alih ini, bervariasi, tergantung pada:

- a. Bentuk objek yang akan dipindahkan tersebut.

- b. Jarak antara suatu tempat dengan tempat lain.
- c. Maksud objek yang akan dipindahkan tersebut.

Ini berarti, alat-alat pendukung yang digunakan untuk proses pindah harus cocok dan sesuai dengan objek, jarak, dan maksud objek, baik dari segi kuantitasnya maupun dari segi kualitasnya. Untuk mengetahui keseimbangan antara objek yang diangkut dengan alat pendukung ini, dapatlah kita melihat ukuran (standar) kuantitas dan kualitas dari alat pendukung. Adapun standar kuantitas dan kualitas alat pendukung ini dapat diidentifikasi melalui pertanyaan-pertanyaan berikut:

- a. Aman: apakah objek yang diangkut aman selama proses pindah dan mencapai tujuan dalam keadaan utuh, tidak rusak atau hancur?
  - b. Cepat: apakah objek yang diangkut dapat mencapai tujuan sesuai dengan batasan waktu yang telah ditentukan?
  - c. Lancar: apakah selama proses perpindahan, objek yang diangkut tidak mengalami hambatan atau kendala?
  - d. Nyaman: apakah selama proses perpindahan objek yang diangkut terjaga keutuhannya dan situasi bagi sang pengangkut menyenangkan?
  - e. Ekonomis: apakah proses perpindahan tidak memakan biaya yang tinggi dan merugikan objek yang diangkut?
  - f. Terjamin kesediannya: alat pendukung selalu tersedia kapan saja objek
- (Fidel Miro, 2005).

Pada dasarnya permintaan angkutan diakibatkan oleh hal-hal berikut (Nasution 2004, dalam Henry 2006) :

1. Kebutuhan manusia untuk berpergian dari lokasi lain dengan tujuan mengambil bagian di dalam suatu kegiatan, misalnya bekerja, berbelanja, kesekolah dan lain-lain.
2. Kebutuhan angkutan barang untuk dapat digunakan dan dikonsumsi di lokasi lain.

#### **b. Fungsi dan Manfaat Transportasi**

Secara umum, tujuan transportasi adalah memberikan kemudahan dalam segala kegiatan masyarakat, kemudahan (aksesibilitas) ini diartikan sebagai mudahnya lokasi tujuan itu dicapai (tanpa memandang jauh atau dekatnya lokasi tersebut).Kemudahan ini dapat menyangkut berbagai aspek, seperti mudahnya faktor-faktor produksi didapatkan, mudahnya informasi menyebar, mudahnya pergerakan (mobilitas) penduduk, dan lain-lain.Untuk mewujudkan kemudahan ini semua komponen utama sistem transportasi harus ditingkatkan secara serentak.Sebagai contoh, pembukaan jalan atau jalur gerak baru tentu saja menuntut pengadaan sarana kendaraan berikut pembuatan sistem pengelolaan yang baik.Tingkat kemudahan yang diinginkan masyarakat masih belum tercapai kalau hanya salah satu komponen saja yang dipenuhi. Yang lebih penting lagi, kemudahan ini juga akan meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat, karena semakin tinggi mobilitas seseorang biasanya akan semakin tinggi pula peluang orang tersebut untuk meningkatkan pendapatannya, yang berarti menaikkan tingkat kesejahteraannya. (Miro, 2012).

Transportasi bukan merupakan tujuan akhir, tetapi merupakan sarana untuk menunjang pencapaian banyak tujuan.Tidak seperti jaman primitif dahulu, dewasa ini jasa transportasi yang tersedia telah mampu melayani dan menunjang

seluruh kegiatan manusia. Pertumbuhan fasilitas transportasi memberikan manfaat-manfaat yang besar kepada peningkatan kemakmuran bangsa dan kemajuan peradaban manusia.

Manfaat-manfaat transportasi meliputi berbagai aspek kehidupan dan kegiatan manusia. Aspek-aspek tersebut dapat diklarifikasikan meliputi aspek ekonomi, aspek sosial, dan aspek politik.

#### 1. Manfaat di bidang ekonomi

Kegiatan-kegiatan ekonomi diarahkan atau ditujukan kepada produksi, distribusi, dan pertukaran kemakmuran. Dalam kegiatan-kegiatannya, manusia memanfaatkan sumberdaya-sumberdaya alam untuk memenuhi kebutuhan pokoknya dalam bentuk pangan, sandang, dan perumahan. Selain dari pada itu sumberdaya-sumberdaya tersebut dapat digunakan untuk memenuhi berbagai keperluan lainnya yang memberikan kenyamanan dan kesenangan.

Tujuan transportasi untuk kepentingan masyarakat sangat tergantung pada daerah-daerah sumber bahan baku. Konsentrasi primer terjadi di sekitar daerah-daerah produksi pangan dan sandang, dimana tersedia bahan-bahan baku yang dibutuhkan. Tenaga kerja yang tidak diperlukan untuk menghasilkan barang kebutuhan pokok tersebut akan diarahkan untuk membuat barang-barang lainnya. Kemampuan masyarakat berproduksi bertambah luas sehingga mendorong pertukaran barang-barang antar daerah. Semakin efektif pemanfaatan-pemanfaatan sumber daya alam berarti semakin meningkat pula standar hidup penduduk pada umumnya. Keadaan semacam ini tidak

mungkin terjadi tanpa ditunjang oleh fasilitas-fasilitas transportasi yang baik.

## 2. Manfaat di bidang sosial

Dalam pelaksanaan kegiatan sosial tersebut ditunjang oleh kegiatan transportasi. Kegiatan transportasi memberikan manfaat di bidang sosial, yaitu akan mendorong:

- Kegiatan perjalanan penumpang, pertukaran barang-barang cetakan dan kebudayaan yang selanjutnya dapat menunjang peningkatan pembangunan intelektual, karena pemikiran-pemikiran dan pengalaman-pengalaman dari daerah tertentu dapat ditransfer ke daerah-daerah lain.
- Pendidikan dan pengajaran dapat pula dikembangkan dengan cara pertukaran pengetahuan di antara negara-negara.
- Di daerah yang jarang penduduknya atau suatu daerah yang mengalami bencana alam atau wabah penyakit dapat diberikan bantuan bahan makanan, obat-obatan, tenaga dokter, dan sebagainya tanpa banyak mengalami hambatan.
- Penduduk menjadi tidak terlalu terikat pada daerah tempat tinggalnya atau keluarganya, mereka dapat mencari pekerjaan luar daerahnya.
- Kegiatan rekreasi dapat mempererat hubungan antara penduduk di daerah yang satu dengan daerah lainnya.

## 3. Manfaat di bidang politik

Bantuan transportasi dalam hal ini adalah sebagai berikut :

- Kesatuan nasional menjadi lebih kuat jika isolasi daerah-daerah terpencil dapat diatasi. Hubungan pemerintahan dengan rakyat dan penyaluran ide dan informasi dalam bentuk tulisan dapat dilaksanakan dengan lancar sehingga karakter nasional dapat terwujud dengan kokoh (*national character building*).
- Pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diperluas secara seragam ke seluruh penjuru tanah air. Pelayanan-pelayanan tersebut meliputi tertib hukum, penegakan hukum, pelayanan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.
- Pertahanan dan keamanan nasional terhadap agresi dari luar ataupun gangguan keamanan dari dalam ditentukan pula oleh sistem transportasi yang efektif yang mampu menunjang mobilitas sumber daya nasional dan faktor-faktor dominan lainnya pada waktu diperlukan dan mampu memindahkan kekuatan militer (misalnya dalam masa perang) secara tepat.

### c. Transportasi Kota

Sebagai suatu sistem pada dasarnya sebuah kota terdiri dari beberapa komponen yang saling berkaitan satu dengan lainnya. Komponen kota yang dimaksud meliputi tanah dengan segala pola dan intensitasnya, prasarana, telekomunikasi, serta transportasi. Perencanaan transportasi pada dasarnya adalah suatu proses yang dibuat untuk mendukung proses pengambilan keputusan berkaitan dengan investasi, dan kebijaksanaan dalam pengembangan jaringan jalan, perubahan dan pengembangan prasarana intermoda, pengembangan tingkat pelayanan.

Tipe dari pergerakan di perkotaan merupakan hal yang spesifik dari hasil hubungan antara aktivitas kotadengan penggunaan tanahnya. Setiap jenis penggunaan tanah akan mempengaruhi bangkitan pergerakan. Jenis pergerakan di perkotaan yang umum meliputi:

- a. *Pendular movement* merupakan pergerakan komuter antara tempat tinggal ke tempat kerja.
- b. *Professional movement* merupakan pergerakan yang berkaitan dengan profesi, dasar pekerjaan (base of works), aktivitas pekerjaan seperti meeting serta costumer services.
- c. *Personal movement* merupakan pergerakan yang berkaitan dengan aktivitas personal menuju ke lokasi pekerjaan, komersial yang bertujuan untuk bekerja, belanja atau rekreasi.
- d. *Touristic movement* yaitu pergerakan yang berkaitan dengan kegiatan wisata dengan adanya tempat wisata, sarana dan prasarana pariwisata seperti hotel serta restoran.
- e. *Distribution movement* yaitu pergerakan yang berkaitan dengan distribusi barang untuk memenuhi kebutuhan hidup, produksi, permintaan industry ataupun distribusi pusat kegiatan serta retail outlets.

Dilihat dari jenis serta tujuan dari ketiga faktor transportasi perkotaan maka dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Transportasi kolektif tujuannya adalah penyediaan aksesibilitas pergerakan publik yang merupakan bagian dari sebuah kota dan bertujuan untuk efisiensi yang berdasarkan faktor sosial ekonomi.

Mode transportasi kolektif meliputi: trem, bus, subways, dan kapal/feri.

- b. Transportasi individual, yang dilakukan untuk kepentingan individu dengan menggunakan fasilitas pribadi yang meliputi kendaraan bermotor (motor dan mobil), pejalan kaki, sepeda.
- c. Transportasi barang berkaitan dengan distribusi barang tersebut didalam memenuhi sebagai kebutuhan penduduk kota tersebut. Sebagai sebuah kota yang dominan sebagai pusat dari konsumsi dan produksi maka akan menghasilkan karakteristik dari alur transportasi barang tersebut yang meliputi lokasi dari pergudangan, industry dan aktifitas retail.

Beberapa faktor penting yang termasuk dalam kategori ini adalah berkaitan dengan ciri sosial ekonomi keluarga pelaku perjalanan, termasuk tingkat penghasilan, kepemilikan kendaraan, struktur dan besarnya keluarga, kerapatan permukiman, jenis pekerjaan dan lokasi tempat pekerjaan.

- a. Penghasilan: penggunaan kendaraan untuk melakukan perjalanan bergantung pada kemampuan orang untuk membayar dan merawatnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepemilikan kendaraan adalah fungsi penghasilan dan penghasilan mempengaruhi pemilihan kendaraan.
- b. Kepemilikan kendaraan atau kesempatan menggunakan kendaraan merupakan faktor yang paling berpengaruh pada pemilihan moda angkutan.
- c. Kerapatan permukiman, menurut Pittsburg (dalam Burton, 1981) menunjukkan bahwa berpergian ke sekolah dengan angkutan umum

berbanding terbalik dengan kerapatan permukiman, sementara berpergian yang lain dengan angkutan umum justru berbanding lurus dengan kerapatan permukiman. Perbandingan terbalik ini ditandai oleh besarnya jumlah pejalan kaki ke sekolah di daerah yang lebih padat.

#### **d Transportasi Publik/Umum**

Transportasi publik adalah seluruh alat transportasi dimana penumpang tidak berpergian menggunakan kendaraannya sendiri. Alat transportasi public umumnya termasuk kereta dan bis, namun juga termasuk pelayanan maskapai penerbangan, feri, taxi, dan lain-lain.

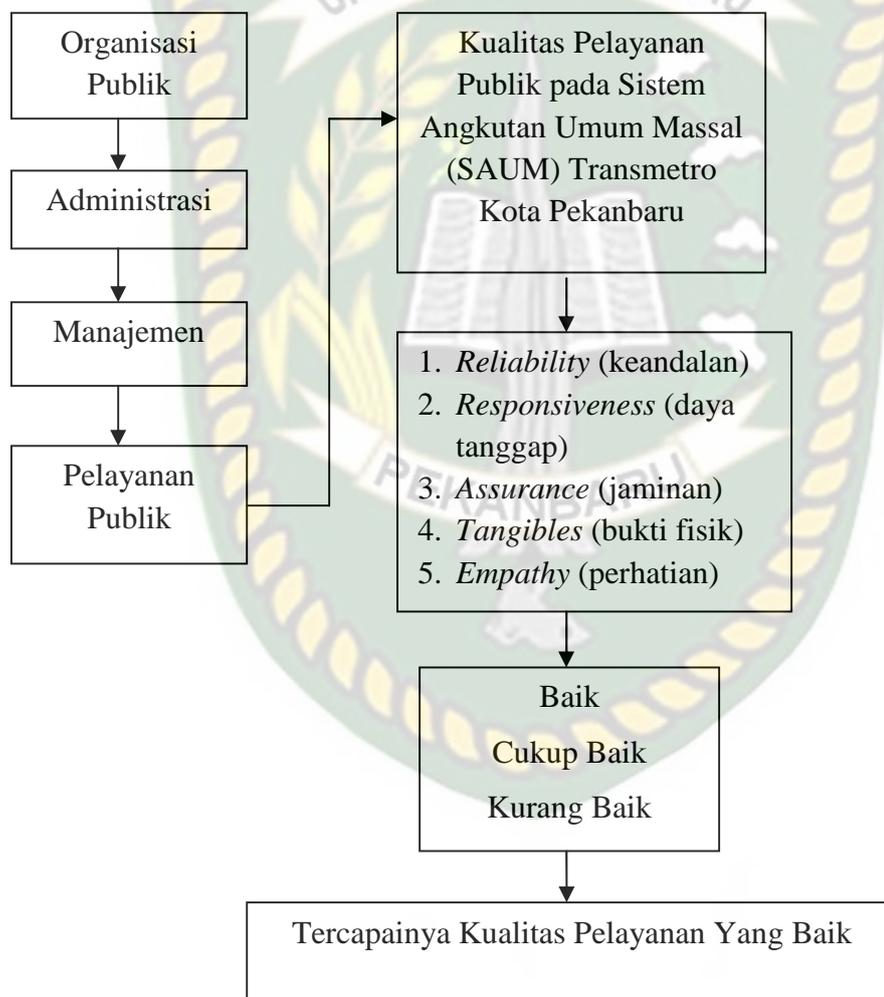
Konsep transportasi publik sendiri tidak dapat dilepaskan dari konsep kendaraan umum. Pengertian kendaraan umum berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan nomor. 35 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di jalan dengan kendaraan umum yaitu kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran baik langsung maupun tidak langsung.

Manfaat terbesar transportasi publik bagi pengendara dan penumpang adalah membantu mengurangi kemacetan jalan, polusi udara, serta konsumsi minyak dan energy. Peran transportasi adalah untuk memaksimalkan kegiatan pertukaran. Dimana kota merupakan sebuah ciptaan yang bertujuan untuk memaksimalkan pertukaran (barang-barang, jasa, hubungan persahabatan, pengetahuan dan gagasan), serta meminimalisasi perjalanan.

## **B. Kerangka Pikir**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah disebutkan diatas serta beberapa teori yang digunakan sebagai pendukung dalam penelitian ini maka dasar pembuatan model gambar kerangka pemikiran dalam penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Publik pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Transmetro Kota Pekanbaru, yang dapat dilihat dalam gambar berikut ini:

**Gambar II.1 : Kerangka Pikir Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru.**



**Sumber:** Data Olahan, 2018

### C. Konsep Operasional

Untuk menghindari dari kesalahpahaman beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan dalam konsep operasional sebagai berikut :

1. Organisasi merupakan setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan (Siagian
2. Menurut Silalahi (dalam Zulkifli 2005;20) administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayungkan sumber-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.
3. Manajemen didefinisikan dari 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 sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain (Siagian
4. Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang berorientasi pada laba dimana masyarakat ditempatkan sebagai pelaku utama sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan dan menciptakan suasana yang menunjang kegiatan masyarakat (Boediono 2003;61).

5. Transportasi dapat diartikan sebagai kegiatan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal (*origin*) ke tempat tujuan (*destination*) (Rahardjo, 2010).
6. Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memberikan kepuasan kepada keinginan dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas.
7. Transportasi publik adalah seluruh alat transportasi dimana penumpang tidak berpergian menggunakan kendaraannya sendiri. Alat transportasi public umumnya termasuk kereta dan bis, namun juga termasuk pelayanan maskapai penerbangan, feri, taxi, dan lain-lain.
8. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
9. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah respon atau kesigapan pegawai dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, juga dalam menangani keluhan pelanggan.
10. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan pegawai yang berkaitan dengan sikap dan tingkah lakunya dalam memberikan pelayanan dan jaminan dalam prosedur pelayanan.
11. *Tangibles* (bukti fisik) adalah penampilan fasilitas fisik baik operasional maupun insfrastruktur.
12. *Empathy* (perhatian) yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi dengan petugas dan usaha

organisasi tersebut untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan/penumpang.

#### D. Operasional Variabel

Operasional variabel dalam penelitian ini adalah disajikan dalam bentuk tabel, uraian, konsep, variabel indikator, ukuran dan skala dirancang untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan akurat.

**Tabel II.1 : Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal(SAUM) Transmetro Kota Pekanbaru.**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Kategori Pengukuran
1	2	3	4	5
Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang berorientasi pada laba dimana masyarakat ditempatkan sebagai pelaku utama sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan dan menciptakan suasana yang menunjang kegiatan masyarakat. (Boediono 2003;61).	Kualitas Pelayanan Publik pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trnasmetro Kota Pekanbaru.	1. Keandalan ( <i>Reliability</i> )  2. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	1. Transmetro Pekanbaru merupakan solusi bagi masyarakat dalam mengurangi kemacetan. 2. Perjalanan yang dapat diselesaikan dengan waktu yang relatif tepat dan cepat.  1. Transmetro memberikan penjelasan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang. 2. Transmetro tanggap dalam merespon keluhan/kritik yang	Baik Cukup Baik Kurang Baik   Baik Cukup Baik Kurang Baik

1	2	3	4	5
		3. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<p>disampaikan oleh penumpang.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan rasa aman kepada penumpang.</li> <li>2. Penggantian ganti rugi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		4. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas didalam bus yang tersedia sudah memenuhi standar pelayanan.</li> <li>2. Fasilitas dan jumlah halte yang tersedia sudah mencukupi untuk mempermudah pemberian pelayanan.</li> </ol>	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		5. Perhatian ( <i>Empathy</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan perhatian/pelayanan lebih kepada penumpang yang membutuhkan saat melakukan pelayanan.</li> <li>2. Mau memahami situasi dan kondisi penumpang</li> </ol>	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber :Data Olahan, 2018

### E. Teknik Pengukuran

Untuk mempermudah menganalisa data, maka penelitian terhadap pelaksanaan variable atau indikator dibagi dalam tiga tingkatan atau variasi, adapun penilaian tersebut adalah: baik, cukup baik, kurang baik.

Pengukuran yang dipergunakan dalam penganalisaan adalah dengan menggunakan penelitian secara presentase, yaitu untuk kategori baik dengan presentase 67%, untuk kategori cukup baik dengan presentase antara 34-66%, sedangkan untuk kategori kurang baik dengan presentase 33%.

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Transmetro Kota Pekanbaru, maka dibuatlah variable sebagai berikut:

#### a. Kehandalan (*Reliability*)

Baik : Apabila Reliability (kehandalan) yang dilakukan pihak Transmetro Kota Pekanbaru mengenai trans metro merupakan solusi bagi masyarakat dalam mengurangi kemacetan, perjalanan yang dapat diselesaikan dengan waktu yang relatif tepat dan cepat berada pada kategori tinggi **67%**.

Cukup Baik : Apabila Reliability (kehandalan) dilakukan pihak Transmetro Kota trans metro merupakan solusi bagi masyarakat dalam mengurangi kemacetan, perjalanan yang dapat diselesaikan dengan waktu yang relatif tepat dan cepat berada pada kategori sedang antara **34%-66%**.

Kurang Baik : Apabila Reliability (kehandalan) dilakukan pihak Transmetro Kota Pekanbaru mengenai trans metro merupakan solusi bagi

masyarakat dalam mengurangi kemacetan, perjalanan yang dapat diselesaikan dengan waktu yang relatif tepat dan cepat berada pada kategori rendah **33%**.

b. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Baik : Apabila Responsiveness (daya tanggap) yang dilakukan pihak transmetro Kota Pekanbaru mengenai trans metro memberikan penjelasan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang, trans metro tanggap dalam merespon keluhan/kritik yang disampaikan oleh penumpang berada pada kategori tinggi **67%**.

Cukup Baik : Apabila Responsiveness (daya tanggap) yang dilakukan pihak Transmetro Kota Pekanbaru mengenai trans metro memberikan penjelasan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang, trans metro tanggap dalam merespon keluhan/kritik yang disampaikan oleh penumpang berada pada kategorisedang antara **34%-66%**.

Kurang Baik : Apabila Responsiveness (daya tanggap) yang dilakukan pihakTransmetro Kota Pekanbaru mengenai trans metro memberikan penjelasan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang, trans metro tanggap dalam merespon keluhan/kritik yang disampaikan oleh penumpang berada pada kategori rendah **33%**.

c. Jaminan (*Assurance*)

Baik : Apabila assurance (jaminan) yang dilakukan pihak Transmetro Kota pekanbaru mengenai memberikan rasa aman, penggantian ganti rugi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku yang ditetapkan berada pada kategori tinggi **67%**.

Cukup Baik : Apabila assurance (jaminan) yang dilakukan pihak Transmetro Kota pekanbaru mengenai memberikan rasa aman, penggantian ganti rugi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku yang ditetapkan berada pada kategori sedang antara **34%-66%**.

Kurang Baik : Apabila assurance (jaminan) yang dilakukan pihak Transmetro Kota pekanbaru mengenai memberikan rasa aman, penggantian ganti rugi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku yang ditetapkan berada pada kategori rendah **33%**.

d. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Baik : Apabila Bukti Fisik (*tangibles*) yang dilakukan pihak Transmetro Kota Pekanbaru mengenai tingkat memberitahukan secara pasti bus yang tersedia sudah memenuhi standar pelayanan, fasilitas dan jumlah halte yang tersedia sudah mencukupi untuk mempermudah

pemberi pelayanan yang ditetapkan berada pada kategori tinggi **67%**.

Cukup Baik : Apabila Bukti Fisik (tangibles) yang dilakukan pihak Transmetro Kota Pekanbaru mengenai tingkat memberitahukan secara pasti bus yang tersedia sudah memenuhi standar pelayanan, fasilitas dan jumlah halte yang tersedia sudah mencukupi untuk mempermudah pemberi pelayanan yang ditetapkan berada pada kategori sedang antara **34%-66%**.

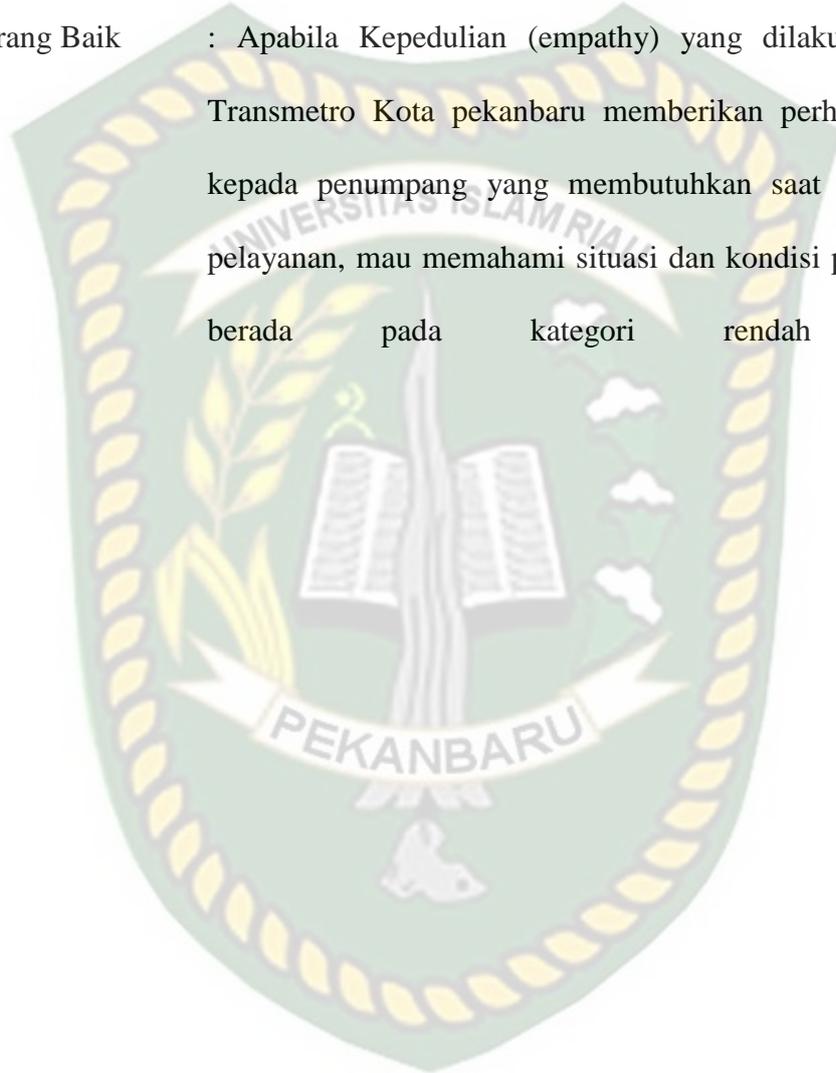
Kurang Baik : Apabila Bukti Fisik (tangibles) yang dilakukan pihak Transmetro Kota Pekanbaru mengenai tingkat memberitahukan secara pasti bus yang tersedia sudah memenuhi standar pelayanan, fasilitas dan jumlah halte yang tersedia sudah mencukupi untuk mempermudah pemberi pelayanan yang ditetapkan berada pada kategori rendah **33%**.

e. Perhatian (*Empathy*)

Baik : Apabila Kepedulian (*empathy*) yang dilakukan pihak Transmetro Kota Pekanbaru memberikan perhatian lebih kepada penumpang yang membutuhkan saat melakukan pelayanan, mau memahami situasi dan kondisi penumpang berada pada kategori tinggi **67%**.

Cukup Baik : Apabila Kepedulian (empathy) yang dilakukan pihak Transmetro Kota pekanbaru memberikan perhatian lebih kepada penumpang yang membutuhkan saat melakukan pelayanan, mau memahami situasi dan kondisi penumpang berada pada kategori sedang antara **34%-66%**.

Kurang Baik : Apabila Kepedulian (empathy) yang dilakukan pihak Transmetro Kota pekanbaru memberikan perhatian lebih kepada penumpang yang membutuhkan saat melakukan pelayanan, mau memahami situasi dan kondisi penumpang berada pada kategori rendah **33%**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Untuk mempermudah penulis mendapatkan data dan informasi, maka dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi. Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau mengubah pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya.

Langkah-langkah itu adalah mengumpulkan data yang diperlukan, kemudian dianalisa dengan menggunakan Pendekatan Kuantitatif yaitu dalah penelitian yang analisisnya lebih fokus pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan menggunakan metode statistika. Pada umumnya penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif merupakan penelitian sampel besar, karena pada pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial yaitu dalam rangka pengujian hipotetsis dan menyandarkan kesimpulan pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan menggunakan pendekatan ini, maka akan diperoleh signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dipilih di pemberhentian trayek Plaza Sukaramai (Ramayana). Adapun pertimbangan penulis memilih Transmetro Kota Pekanbaru

terhadap kualitas pelayanan publik di Transmetro Kota Pekanbaru. Selain dari itu alasan pemilihan lokasi Plaza Sukaramai (Ramayana) adalah ingin mengetahui apa saja yang terjadi atau yang menjadi kekurangan atau kelebihan yang ada pada Transmetro Kota Pekanbaru. Serta fenomena-fenomena yang ada penulis cantumkan di halaman latar belakang ini.

### C. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi atas obyek dan subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007:90). Sedangkan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2007:91).

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah kepala unit pelaksana uptd, kepala sub bagian tata usaha, supir, kernet, dan masyarakat/penumpang.

**Tabel III.1 : Populasi dan Sampel Penelitian**

No	Unit Populasi	Populasi	Sampel	Persen (%)
1	Kepala Uptd Pengelolaan Transmetro Pekanbaru	1	1	100%
2	Kepala Sub Bagian Uptd Transmetro Pekanbaru	1	1	100%
3	Pramudi dan Pramugara	90	28	70%
4	Masyarakat/Penumpang	-	30	100%
<b>Jumlah</b>		<b>-</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Sumber :**Modifikasi Penulis, 2018

### D. Teknik Penarikan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah (penelitian populasi) yang mengumpulkan lembaran data kuesioner. Sugiono (2007:117). Teknik penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan Sensus yaitu pengambilan sampel dimana seluruh populasi dijadikan sampel untuk supir ataupun kernet Transmetro. Penulis menggunakan cara ini karena populasi berada pada wilayah yang sama, berjumlah sedikit dan mudah dijumpai. Maka dari itu memudahkan penulis dalam penarikan sampel menggunakan cara sensus.

Sedangkan metode *Accidental Sampling*, yaitu metode dengan cara pengambilan sampel secara kebetulan. Anggota populasi yang secara kebetulan dijumpai oleh peneliti pada saat penelitian. Seperti masyarakat/pengguna Trnasmetro Kota Pekanbaru.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer yakni data yang diperoleh langsung dari responden, yaitu mengenai tanggapan informan tentang pelaksanaan pelayanan Transmetro Kota Pekanbaru, data jumlah armada, informasi lainnya yang diperlukan guna penelitian.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder yang dimaksud adalah data yang diperoleh melalui dokumen atau buku yang tersedia pada perusahaan tersebut. Atau keterangan sumber-sumber lainnya yang dapat menunjang objek yang diteliti meliputi: peraturan daerah, MOU, TUPOKSI, struktur organisasi, absensi karyawan dan data pendukung lainnya.

## F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner peneliti membuat daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis berkaitan dengan variabel penelitian dan kemudian disebarakan kepada responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.
2. Observasi yakni penulis melakukan pengamatan langsung terhadap masyarakat/pengguna Transmetro Kota Pekanbaru.
3. Wawancara peneliti melakukan dialog dan memberikan pertanyaan kepada responden berkenaan dengan masalah yang ada, alasannya karena penulis dapat langsung bertatap muka dengan responden dan data langsung diperoleh dari sumber yang dapat dipercaya sehingga hasil penelitian ini jelas, valid dan tercapai tujuan.
4. Dokumentasi  
Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan/tulisan, wasiat, buku, undang-undang, dan sebagainya.

## G. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, menggunakan alat bantu rumus-rumus 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 kesimpulan.



## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

##### 1. Keadaan Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan salah satu daerah yang ada di Provinsi Riau yang menyandang predikat sebagai Ibukota Provinsi Riau. Sehingga dengan demikian Kota Pekanbaru adalah salah satu kegiatan perekonomian dan administrasi Provinsi Riau.

Pekanbaru merupakan Ibukota Provinsi Riau dengan luas sekitar 632.26 km<sup>2</sup> dan secara astronomis terletak diantara 0° 25' - 0° 45' Lintang Utara dan 101° 14' - 101° 34' Bujur Timur. Dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Dibagian utara Pekanbaru berbatasan dengan Kabupaten Siak.
- Dibagian timur berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan.
- Dibagian selatan berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Kampar.
- Sedangkan dibagian barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 1987 tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 km<sup>2</sup> menjadi ± 446,50 km<sup>2</sup>, terdiri dari 8 kecamatan dan 45 kelurahan/desa. Dari hasil wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 km<sup>2</sup>. dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada

akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya.

Panjang jalan dalam Kota pekanbaru yaitu 2.463 kilometer, hampir 25 persennya dalam keadaan rusak, dengan penambahan jumlah penduduk Kota Pekanbaru maka dapat diperkirakan bahwa penambahan jumlah kendaraan juga akan sangat pesat. Ditambah dengan terpusatnya perkembangan kota yang utama disepanjang Jalan Jend. Sudirman maka sudah sangat terasa kesesakan lalu lintas kota.

Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas serta ketertiban dalam pengguna fasilitas umum seperti jalan dan kendaraan, maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No.4 Tahun 2003 menjadi 12 kecamatan yaitu Tampan, Bukit Raya, Marpoyan Damai, Lima Puluh, Sail, Pekanbaru Kota, Sukajadi, Senapelan, Rumbai, Payung Sekaki, Rumbai Pesisir, Tenayan Raya Dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 kelurahan/desa. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel IV.1: Data Nama Kecamatan Beserta Nama Kelurahan Di Kota Pekanbaru.**

No.	Nama Kecamatan	Nama Kelurahan
1	2	3
1.	Kecamatan Tampan	a. Simpang baru b. Sidomulyo barat c. Tauh karya d. Delima
2.	Kematan Payung Sekaki	a. Labuh baru timur b. Tampan c. Air hitam d. Labuh baru barat
3.	Kecamatan Bukit Raya	a. Simpang tiga

1	2	3
		b. Tangkerang selatan c. Tangkerang utara d. Tangkerang labuai
4.	Kecamatan Marpoyan Damai	a. Tangkerang tengah b. Tangkerang barat c. Maharatu d. Sidomulyo timur e. Wonorejo
5.	Kecamatan Tenayan Raya	a. Kulim b. Tangkerang timur c. Rejosari d. Sail
6.	Kecamatan Sail	a. Cita raja b. Suka maju c. Suka mulia
7.	Kecamatan Lima Puluh	a. Rintis b. Sekip c. Tanjung rhu d. Pesisir
8.	Kecamatan Pekanbaru Kota	a. Simpang empat b. Sumahilang c. Tanah datar d. Kota baru e. Suka ramai f. Kota tinggi
9.	Kecamatan Senapelan	a. Padang bulan b. Padang terubuk c. Sago d. Kampung dalam e. Kampung Bandar f. Kampung baru
10.	Kecamatan Sukajadi	a. Jatirejo b. Kampung tengah c. Kampung melayu d. Kendungsari e. Harjosari f. Sukajadi g. Pulau koran
11.	Kecamatan Rumbai	a. Limbunsari b. Muara fajar c. Rumbai bukit d. Palas e. Sri meranti
12.	Kecamatan Rumbai Pesisir	a. Meranti pendek b. Limbungan c. Lembah sari

1	2	3
		d. Lembah damai e. Limbingan baru f. Tebing tinggi okura

*Sumber : Pekanbaru Dalam Angka, 2018*

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain: Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Sekutul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan Dan Sungai Sail. Sungai siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

Keadaan iklim Kota pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1 derajat celcius dsampai dengan 35,6 derajat celcius dan suhu minimum antara 20,2 derajat celcius sampai dengan 23,0 derajat celcius. Curah hujan antara 38,6 sampai dengan 435,0 mm/tahun dengan kedaan musim berkisar:

- Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.
- Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus.

## **2. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru**

Kota Pekanbaru merupakan kota berkembang sehingga menjadi salah satu kota tujuan bagi kaum pendatang untuk mengadu nasib di Kota Pekanbaru. Seiring semakin banyaknya warga pendatang untuk menetap di Kota Pekanbaru, pemerintah Kota Pekanbaru harus serius menghadapi dan menangani masalah kependudukan dimulai dari pendataan warga, penataan rumah penduduk, penyediaan lahan pekerjaan, serta penyediaan sarana dan prasarana baik disektor

kesehatan, sektor pendidikan, tempat ibadah, fasilitas umum dan lainnya. Sehingga kesejahteraan penduduk Kota Pekanbaru tetap terjamin.

Sebagian besar penduduk yang mendiami wilayah Kota Pekanbaru adalah suku melayu. Namun demikian juga terdapat suku lainnya yang merupakan penduduk pendatang ke daerah ini seperti suku jawa, batak, minang dan sebagainya. Mata pencarian penduduk terutama ialah pegawai pemerintah maupun pegawai swasta dan pedagang.

### **3. Perekonomian Kota Pekanbaru**

Posisi Sungai Siak sebagai jalur perdagangan bagi Kota Pekanbaru telah memegang peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi kota ini. Penemuan cadangan minyak bumi pada tahun 1939 memberi andil besar bagi perkembangan dan migrasi penduduk dari kawasan lain, walaupun eksploitasi tersebut baru mulai membuahkan hasil setelah kemerdekaan Indonesia. Sektor perdagangan dan jasa saat ini menjadi andalan bagi Kota Pekanbaru, yang terlihat dengan menjamurnya pembangunan ruko pada jalan-jalan utama kota ini.

Selain itu muncul beberapa pusat perbelanjaan modern, diantaranya yaitu Mall SKA, Mall Ciputra, Mall Pekanbaru, Mall Sadira, Transmart Pekanbaru, Living World, dan lain-lain serta banyaknya terdapat pasar-pasar tradisional yang menunjang perekonomian Kota Pekanbaru.

Dengan adanya pusat-pusat perbelanjaan modern ini maka mampu menunjang pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional dengan biaya yang terjangkau

oleh daya beli masyarakat. Untuk menuju pusat perbelanjaan masyarakat juga membutuhkan akses berupa jalan yang memadai untuk masyarakat berlalu lintas.

## **B. Gambaran Singkat UPTD Angkutan Perkotaan Trans Metro Pekanbaru**

Sejak pertengahan juni 2009, kota Pekanbaru telah memiliki fasilitas angkutan umum dengan mengedepankan paradigma pelayanan angkutan umum yang baru dan berbeda dari sistem sebelumnya. Pemerintah kota Pekanbaru bekerja sama dengan Dirjen Perhubungan Darat Kementrian Perhubungan, meluncurkan sistem angkutan umum massal berbasis bus, yaitu sistem Bus Rapid Transit dinamakan Trans Metro Pekanbaru untuk memberikan pelayanann angkutan umum bagi warga kota Pekanbaru dan wilayah sekitarnya.

Pada tanggal 18 Juni 2009 telah dimulai beroperasinya Bus Rapid Transit (BRT) atau Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) tersebut untuk 2 (dua) koridor yang dilayani 20 kendaraan berkapasitas 80 penumpang dengan rute Koridor 1 : Perumahan Pandau Permai – Ramayana dan Koridor 2 : Terminal AKAP BRPS - Kulim, dan oleh karena banyaknya permintaan masyarakat, maka pada tahun 2013 telah ditambah pengoperasian 8 Koridor Trans Metro Pekanbaru lainnya. Dalam mengoperasikan seluruh Koridor Trans Metro Pekanbaru tersebut maka perlu dibuatkan Kajian 2017 terkait Biaya Operasional Kendaraan.

Pada saat ini armada busway Trans Metro Pekanbaru bertambah yaitu 50 unit bus besar bantuan dari Kemenhub Tahun 2015, 25 unit bus sedang dari bantuan Kemenhub Tahun 2016. Total 75 unit bus yang dikelola UPTD

pengelolaan angkutan perkotaan. salah satu tujuan penting dalam mengembangkan sistem angkutan umum massal adalah menciptakan kesinambungan proses dalam pelayanan dan operasional yang berkaitan langsung dengan kebutuhan publik.

### C. Visi Dan Misi UPTD

Bagi suatu perusahaan visi dan misi memiliki peranan yang sangat penting untuk menentukan arah kebijakan dan tujuan perusahaan yang ingin dicapai. Maka dari itu adapun visi dan misi perusahaan PD sesuai dengan konsep BRT yang ideal dan kondisi eksternal yang ada, maka Pemerintah Kota Pekanbaru melalui UPTD merumuskan visi bagi UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan, yaitu:

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

Visi tersebut diturunkan dari semangat Pemerintah Kota untuk mewujudkan Kota Pekanbaru sebagai pusat perdagangan dan jasa, pendidikan serta pusat kebudayaan Melayu. Untuk mencapai visi tersebut, maka dibutuhkan pengembangan sistem angkutan menuju ke sistem angkutan massal modern, yaitu BRT. Diharapkan UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan dapat menjadi organisasi yang mampu menyelenggarakan angkutan perkotaan umum dengan kriteria:

- Aman: Angkutan yang bisa memberikan jaminan keamanan bagi setiap penumpangnya.
- Nyaman: Angkutan yang bisa memberikan keadaan yang menyenangkan bagi setiap penumpangnya.

- Handal: Angkutan sebagai suatu sistem yang bisa terus memberikan jasa tanpa berhenti.
- Terjangkau: Angkutan yang bisa digunakan oleh penumpang dari seluruh golongan ekonomi.

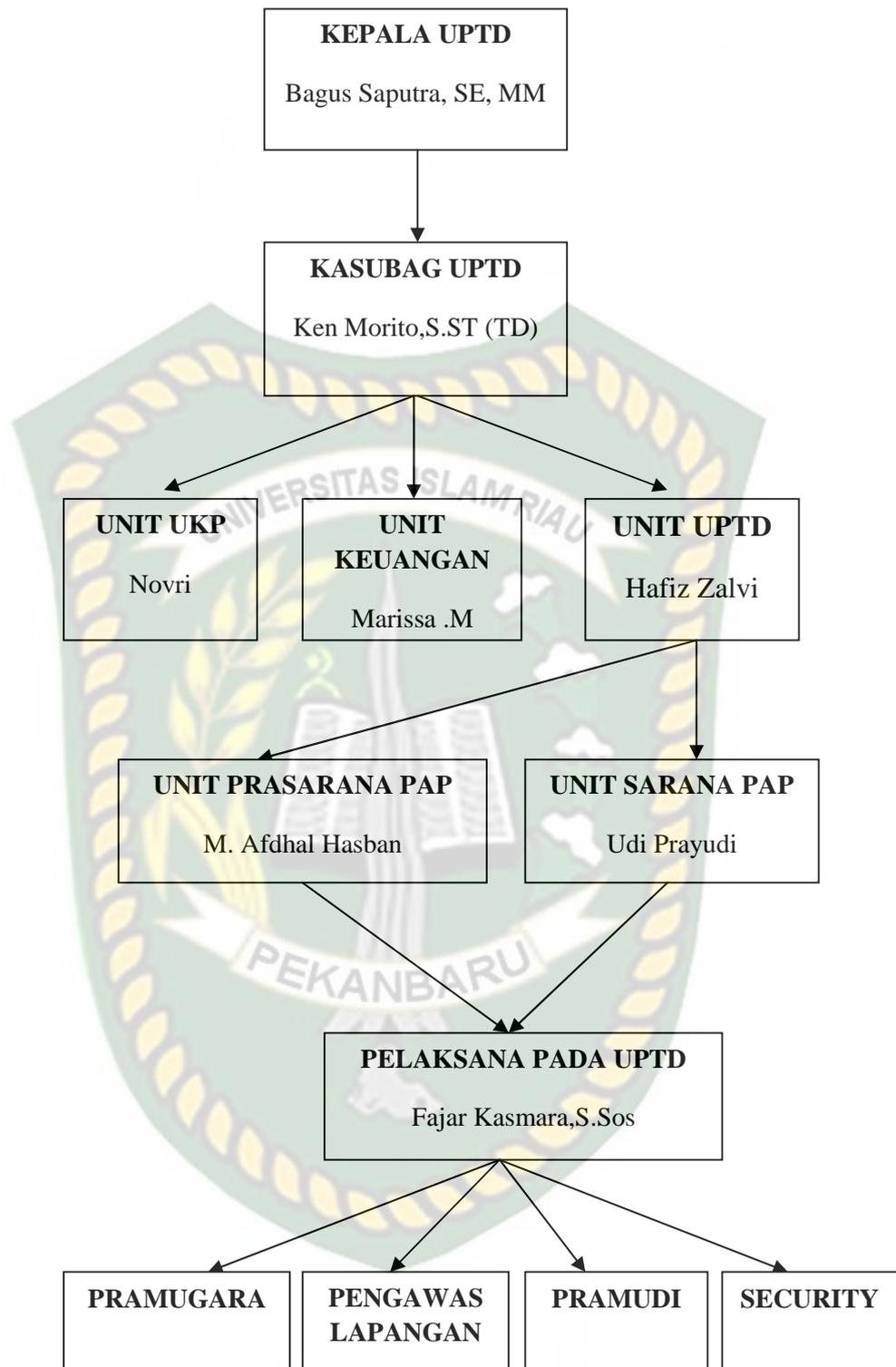
Untuk mencapai visi tersebut, maka misi yang harus dicapai, antara lain:

1. Melaksanakan pelayanan angkutan umum masal di perkotaan yang aman, nyaman, terjadwal, dan andal.
2. Mewujudkan kemandirian pengelola angkutan yang profesional.
3. Mewujudkan pola kerja petugas dan operator yang profesional.
4. Melaksanakan reformasi sistem angkutan umum dan budaya penggunaan angkutan umum.
5. Memberikan solusi terhadap permasalahan angkutan umum di sektor angkutan umum.
6. Mengembangkan sistem angkutan umum yang terintegrasi.
7. Mengembangkan struktur institusi yang berkesinambungan.
8. Mengembangkan sistem kelembagaan dengan berlandaskan GCG, Akuntabilitas, dan Transparansi.

#### **D. Struktur Organisasi UPTD**

Struktur organisasi yang ada pada UPTD Angkutan Perkotaan Trans Metro Pekanbaru dapat dilihat pada bagan sebagai berikut:

**Gambar IV.1: Struktur Organisasi UPTD Angkutan Perkotaan Trans Metro Pekanbaru**



*Sumber: UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan Tahun 2018*

Struktur organisasi di atas menjelaskan bahwa Kepala UPTD PAP merupakan jabatan tertinggi di UPTD PAP Kota Pekanbaru, dan memiliki

beberapa unit-unit yang membantu kerja dari Kepala UPTD PAP Kota Pekanbaru. Pada unit operasional Trans Metro Pekanbaru kinerjanya dibantu oleh Pramudi, Pramugara, Pengawas Lapangan dan Security mereka mengemban tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

### E. Tugas Pokok dan Fungsi UPTD

Tugas pokok dan fungsi UPTD Pengelola Angkutan Perkotaan (PAP) adalah:

#### a. Kepala UPTD memiliki tugas dan fungsi :

1. Menyiapkan Rencana Kerja.
2. Pengendalian, Pengawasan dan Pembinaan.
3. Menyusun Laporan.
4. Pelaksanaan Evaluasi Tugas.
5. Memimpin, Menyelenggarakan kegiatan administrasi kepegawaian, umum, perlengkapan, keuangan dan penyusunan program dinas.
6. Menyusun rencana kerja dan membuat laporan tahunan.
7. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan program kerja tahunan di lingkungan dinas.
8. Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan sub bagian-subbagian.
9. Mengkoordinasikan, mengarahkan, membina dan merumuskan pedoman dan petunjuk administrasi keuangan, kepegawaian,

tatapersuratan, perlengkapan, umum dan rumah tangga dilingkungan dinas.

10. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan dan pengaturan rapat dinas, upacara serta keprotokolan.
11. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan laporan tahunan dan evaluasi setiap bidang sebagai pertanggung jawaban dinas.
12. Mengkoordinasikan, membina pemeliharaan kebersihan, ketertiban dan keamanan, kantor dan lingkungannya, kendaraan dinas serta perlengkapan gedung kantor.
13. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara di sposisi atau secara lisan agar bawahan mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing.

**b. Kasubag UPTD** memiliki tugas dan fungsi :

1. Menyiapkan bahan penyusunan rencana kerja UPTD.
2. Melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan ketatausahaan di UPTD.
3. Melakukan pengelolaan urusan rumah tangga, perlengkapan, humas dan protokol UPTD.
4. Melakukan pengelolaan urusan kepegawaian UPTD.
5. Melakukan pengelolaan urusan keuangan UPTD.
6. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan pengelolaan ketatausahaan UPTD, serta menyajikan alternatif pemecahannya.

7. Mendistribusikan tugas kepada bawahan agar melaksanakan tugas berjalan sesuai dengan proporsi masing-masing.
8. Memberikan motivasi dan penilaian kepada bawahan guna meningkatkan prestasi, dedikasi dan loyalitas bawahan.
9. Melakukan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
10. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPTD sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**c. Unit Sarana UPTD** mempunyai tugas pokok dan fungsi :

1. Urusan mekanik bus Trans Metro Pekanbaru dan BA. Senapelan.

Bertugas dalam mengurus mekanik mesin bus Trans Metro Pekanbaru, adanya tim khusus yang dibentuk untuk mengurus apabila adanya kerusakan mesin pada bus, tim ini bekerja langsung turun ke lapangan untuk mengecek bus yang bermasalah. Terdapat beberapa tahapan tindakan yang dilakukan apabila terjadi kerusakan bus :

- a. Tindakan pertama, Adanya pemeliharaan bus Trans Metro Pekanbaru dan pengecekan secara berskala setiap harinya, agar mengurangi kerusakan yang parah di kemudian hari. Pengecekan mesin oleh tim yang turun langsung ke lapangan serta dilakukan perbaikan secara langsung oleh tim mekanik.
- b. Tindakan kedua, apabila terjadi kerusakan parah pada bus Trans Metro Pekanbaru dan sudah tergolong tidak layak pakai maka akan diberhentikan pengoperasian bus Trans Metro Pekanbaru ini.

## 2. Urusan kebersihan bus Trans Metro Kota Pekanbaru

Bertugas membersihkan bus Trans Metro Pekanbaru yang dilakukan setiap hari sebelum bus Trans Metro Pekanbaru di operasikan. Kebersihan dilakukan oleh petugas pramugara itu sendiri pada masing-masing bus Trans Metro Pekanbaru.

### d. Unit Prasarana UPTD

1. Urusan Perawatan Halte Perawatan halte juga dilakukan secara berskala perbulannya, seperti perawatan fasilitas halte yang rusak, memperbaiki segala fasilitas halte dan failitas pendukung halte yang rusak, Contohnya, mengganti kaca halte yang pecah, mengganti lampu penerangan di dalam halte yang mati, memperbaiki atap halte yang mengalami kerusakan.
2. Urusan Kebersihan Halte Bertugas dalam urusan kebersihan baik di dalam bus maupun di halte Trans Metro Pekanbaru. Urusan kebersihan ini bertugas mengatur dan membersihkan bagian di dalam halte setiap hari nya sesuai dengan jadwal yang telah di tetapkan oleh UPTD Trans Metro Pekanbaru. Urusan kebersihan ini dibentuk menjadi tim kebersihan halte Trans Metro Pekanbaru terdiri dari 5 pegawai honorer dan 1 koordinator petugas kebesihan. Petugas kebersihan ini bertugas untuk membersihkan halte ke seluruh halte Trans Metro Pekanbaru.

**Tabel IV.2 : Lokasi Tugas Kebersihan Halte Transmetro Kota Pekanbaru Tahun 2018**

No.	Titik Lokasi	Nama Lokasi Jalan
1.	Lokasi A	Jl.Sudirman, Jl.K.H Nasution, Pasir Putih, Jl.Soekarno Hatta, Jl.A.Yani , Jl.Riau
2.	Lokasi B	Jl.Tuanku Tambusai, Jl.A.Yani, Jl.S.M Amin, Jl.Soebrantas, Jl.Imam Munandar

*Sumber : UPTD Angkutan Perkotaan Tahun 2018*

Berdasarkan dari dua data diatas menjelaskan tentang nama petugas serta titik lokasi dan nama lokasi jalan untuk petugas kebersihan pada halte Trans Metro Pekanbaru. Tim ini bekerja setiap hari dari pukul 07.30 s/d 16.00 WIB, bekerja dengan lokasi yang telah ditentukan. Petugas berjumlah 5 orang dan satu diantaranya yaitu seorang koordinator kebersihan dan empat orang lainnya bertugas sebagai petugas yang membersihkan halte dan melaporkan hasil kerjanya kepada koordinator kebersihan.

#### **e. Unit Operasional Trans Metro Pekanbaru**

1. Urusan Penjadwalan Operasional Trans Metro Pekanbaru Bertugas membuat dan mengatur jadwal operasional bus Trans Metro Pekanbaru di mulai dari jadwal keberangkatan, pemberhentian bus, jadwal istirahat serta jadwal transit bus Trans Metro Pekanbaru
2. Urusan Evaluasi Kerja Bertugas mengevaluasi operasional Trans Metro Pekanbaru, dalam mencapai sasaran dan tujuan Dinas Perhubungan terutama UPTD PAP dalam pelaksanaan bus Trans Metro Pekanbaru ini sesuai standar kinerja menurut Peraturan Menteri Perhubungan No.27 Tahun 2015 Tentang Standar Minimal Angkutan Umum Massal serta Mengevaluasi dari kinerja pramudi, pramugara, pengawas lapangan dan security.

Urusan Pengawasan Bertugas mengawasi kinerja dari pramudi, pramugara, pengawas lapangan dan security, dan bertujuan untuk memastikan pekerjaan telah dilakukan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan dan perintah atau aturan yang telah diberikan, serta pengawasan ini menjadi tolak ukur dalam memberikan penilaian terhadap pekerjaan pegawai Trans Metro Pekanbaru.

**f. Unit Sarana UPTD** mempunyai tugas pokok dan fungsi :

1. Urusan mekanik bus Trans Metro Pekanbaru dan BA. Senapelan.

Bertugas dalam mengurus mekanik mesin bus Trans Metro Pekanbaru, adanya tim khusus yang dibentuk untuk mengurus apabila adanya kerusakan mesin pada bus, tim ini bekerja langsung turun ke lapangan untuk mengecek bus yang bermasalah. Terdapat beberapa tahapan tindakan yang dilakukan apabila terjadi kerusakan bus :

- a. Tindakan pertama, Adanya pemeliharaan bus Trans Metro Pekanbaru dan pengecekan secara berskala setiap harinya, agar mengurangi kerusakan yang parah di kemudian hari. Pengecekan mesin oleh tim yang turun langsung ke lapangan serta dilakukan perbaikan secara langsung oleh tim mekanik.
- b. Tindakan kedua, apabila terjadi kerusakan parah pada bus Trans Metro Pekanbaru dan sudah tergolong tidak layak pakai maka akan diberhentikan pengoperasian bus Trans Metro Pekanbaru ini.

2. Urusan kebersihan bus Trans Metro Pekanbaru

Bertugas membersihkan bus Trans Metro Pekanbaru yang dilakukan setiap hari sebelum bus Trans Metro Pekanbaru di operasikan. Kebersihan dilakukan oleh petugas pramugara itu sendiri pada masing-masing bus Trans Metro Pekanbaru.



## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Identitas responden diperlukan untuk memberikan gambaran yang signifikan (jelas) antara data dengan responden dengan analisis yang dilakukan, identitas responden juga dibutuhkan untuk menjawab tujuan dari penelitian.

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis melakukan wawancara dengan Kepala UPTD Trans Metro Pekanbaru dan juga menyebarkan kuesioner sebanyak 60 rangkap kepada pegawai Bus Trans Metro Pekanbaru yaitu pramudi atau pramugara dan masyarakat pengguna jasa Bus Trans Metro Pekanbaru. Adapun identitas responden yang penulis paparkan dalam penelitian ini adalah berdasarkan nama, jenis kelamin, usia responden dan tingkat pendidikan. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada keterangan dibawah sebagai berikut:

##### 1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian identitas responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

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

No	Klasifikasi Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	22	73%
2	Perempuan	8	27%
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2019

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 Trans Metro Pekanbaru berjumlah 30 orang.

**Tabel V.2: Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Masyarakat Pengguna Trans Metro Pekanbaru)**

No.	Klasifikasi Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	12	40%
2	Perempuan	18	60%
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahsan Lapangan, 2019*

Dari hasil data yang diidentifikasi pada tabel V.2 tersebut diatas maka dapat diterangkan bahwa jumlah laki-laki berjumlah 12 orang dengan presentase 40%, sedangkan jumlah responden perempuan berjumlah 18 orang dengan presentase 60%. Dari keseluruhan responden masyarakat pengguna Bus Trans Metro 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 menganmbil keputusan rangka melaksanakan suatu pekerjaan. Pendidikan merupakan suatu usaha seseorang dalam rangka memberikan pengembangan terhadap pola fikir orang lain dalam memahami dan menilai sesuatu, dimana dari tingkat pendidikan kita akan mengetahui kemampuan seseorang yang cenderung akan mempengaruhi pola fikir serta tingkah laku setiap orang. Pendidikan tidak bisa didapat begitu saja

mealinkan melalui beberapa tahapan-tahapan baik dari sekolah, lingkungan maupun dari keluarga.

Data responden berdasarkan jenjang pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V.3: Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir (Pramudi dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru)**

No.	Tingkat Pendidikan	Pegawai	Presentase
1	SD	0	%
2	SMP	8	27%
3	SMA	15	50%
4	Diploma	1	3%
5	Strata 1 (S1)	6	20%
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2019

Dari tabel V.3 diatas 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: Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir (Masyarakat Pengguna Trans Metro Pekanbaru)**

No.	Tingkat Pendidikan	Masyarakat	Presentase
1	SD	2	7%
2	SMP	5	17%
3	SMA	14	47%
4	Diploma	1	3%
5	Strata 1 (S1)	8	26%
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2019

Dari tabel V.4 diketahui bahwa untuk identitas responden jika dipandang dari tingkat pendidikan maka menjadi beragam. Tingkat pendidikan pada

masyarakat untuk tingkat SD sebanyak 2 orang (7%), untuk tingkat SMP sebanyak 5 orang (17%), untuk tingkat SMA sebanyak 14 orang (47%), sedangkan tingkat diploma hanya 1 orang (3%) dan untuk tingkat strata 1 sebanyak 8 orang (26%).

### 3. Identitas Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia

Usia merupakan suatu tingkat kematangan pikiran seseorang dalam rangka mengambil keputusan apa yang tidak dan harus dilakukan. Seperti diketahui bahwa pegawai yang lebih tua umurnya akan lebih bijaksana dalam mengambil tindakan dari pada pegawai yang lebih muda, akan tetapi tidak dapat dipungkiri juga bahwa lebih tua umur seseorang maka kemampuan fisiknya akan lebih cepat mengalami kelelahan dalam melakukan pekerjaan jika dibandingkan dengan pegawai yang umurnya lebih muda. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada tabel V.5.

Berdasarkan hasil penelitian identitas responden berdasarkan latar belakang usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.5: Klasifikasi Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia (Pramudi dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru)**

No	Klasifikasi Responden	Jumlah	Presentase
1	20-30 Tahun	15	50%
2	31-40 Tahun	8	27%
3	41-50 Tahun	7	23%
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2019

Pada tabel V.5 diatas, maka dapat kita lihat 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: Klasifikasi Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia (Masyarakat Pengguna Trans Metro Pekanbaru)**

No.	Klasifikasi Responden	Jumlah	Presentase
1	20-30 Tahun	14	47%
2	31-40 Tahun	8	27%
3	41-50 Tahun	6	20%
4	>50 Tahun	2	6%
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2019

Pada tabel diatas, maka dapat dilihat responden masyarakat pengguna Bus Trans Metro Pekanbaru penelitian ini dapat diterangkan bahwa usia responden yang paling banyak yaitu antara 20-30 tahun sebanyak 14 orang (47%), selanjutnya 31-40 tahun sebanyak 8 orang (27%), 41-50 tahun sebanyak 6 orang (20%), dan yang terakhir adalah usia >50 tahun ada 2 orang (6%).

## **B. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru**

Untuk mengetahui bagaimana 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 pada tabel dibawah:

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

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

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari 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 penjelesan diatas dapat disimpulkan bahwa Kehandalan (*Reliability*) dikategori cukup baik dengan presentase terbanyak 40% yaitu sesuai dengan skala pengukuran 34%-66% dikategori cukup baik.

Sementara itu hasil dari wawancara dengan Kepala UPTD Trans Metro Pekanbaru, Bapak Bagus Saputra, SE, MM mengenai Indikator Kehandalan

(*Reliability*) dengan pertanyaan yaitu Apakah dengan adanya Bus Trans Metro ini dapat mengurangi kemacetan di Kota Pekanbaru? Beliau menjawab:

*“Menurut saya 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.”* (Wawancara, Jam, Hari/Tanggal: 10.00 Wib, Jumat/ 30 Agustus 2019).

Dari hasil observasi, penulis melihat masih terdapat di beberapa jalan dikota pekanbaru yang mengalami kemacetan seperti di Jalan Tuanku Tambusai, Jalan Jend.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 ketepatan waktu perjalanan yang diselesaikan masih terdapat keterlambatan, hasil observasi penulis pada koridor 4a depan kantor walikota jalan jend.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.	Trans Metro Pekanbaru merupakan solusi bagi masyarakat dalam mengurangi kemacetan.	12 (40%)	14 (47%)	4 (13%)	30
2.	Perjalanan yang dapat diselesaikan dengan waktu yang relatif tepat dan cepat.	10 (33%)	16 (53%)	4 (13%)	30
	<b>Jumlah</b>	22	30	8	60
	<b>Rata-rata</b>	11	15	4	30
	<b>Presentase</b>	37%	50%	13%	100%

Sumber: Data Olahan, 2019

Berdasarkan tabel V.8 diatas dapat dilihat bahwa jawaban masyarakat terhadap indikator kehandalan (*reliability*) yang terdiri dari 2 item yang dinilai yaitu Trans Metro solusi dalam mengurangi kemacetan, perjalanan yang diselesaikan dengan waktu yang tepat dan jumlah nilai kesleuruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri: Baik dengan jumlah presentase 37%, Cukup Baik dengan jumlah presentase 50% dan Kurang Baik dengan jumlah presentase 13%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kehandalan (*reliability*) di kategori cukup baik dengan presentase 50% yaitu sesuai dengan skala pengukuran 34%-66% cukup baik dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden masyarakat yang berjumlah 30 orang.

Berdasarkan observasi, penulis melihat adanya masyarakat yang mengeluh dengan keterlambatan datangnya bus ke halte yang begitu lama, yang dimana masyarakat berharap dengan menggunakan trans metro ini dapat cepat sampai ketempat tujuan dengan tepat waktu.

Berdasarkan hasil kuesioner, wawancara dan observasi maka indikator Keandalan (Reliability) berada pada kategori Cukup Baik dengan presentase 50%.

## 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Trans Metro Pekanbaru dituntut untuk cepat dan tanggap 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*) Trans Metro**

No.	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Transmetro memberikan penjelasan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang.	22 (73%)	8 (27%)	0	30
2.	Transmetro tanggap dalam merespon keluhan/kritik yang disampaikan oleh penumpang.	18 (60%)	12 (40%)	0	30
<b>Jumlah</b>		40	20	0	60
<b>Rata-rata</b>		20	10	0	30
<b>Presentase</b>		67%	33%	0	100%

Sumber: Data Olahan, 2019

Berdasarkan tabel 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%. Dari

data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap di kategori baik dengan presentase 67% yaitu sesuai dengan skala pengukuran 67% dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden pegawai yang berjumlah 30 orang.

Sementara itu hasil wawancara dengan Kepala UPTD Trans Metro Kota pekanbaru, Bapak Bagus Saputra SE, MM mengenai Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan pertanyaan yaitu Apakah pihak trans metro menanggapi keluhan/kritik yang disampaikan oleh penumpang? Beliau menjawab:

*“Sejauh ini laporan masyarakat menjadi prioritas utama kami, kami menampung segala keluhan mereka dan menanggapi. Jika mendapatkan pelayanan yang kurang enak atau memuaskn dari pramudi ataupun pramugara dan pramudi yang ugal-ugalan, silahkan foto plat nomor bus dan bisa beritahu kami karena kami akan menindak tegas oknum pramudi yang melakukan aksi tersebut, bisa mendapatkan sanksi berupa teguran keras hingga pemberhentian.”*(Wawancara, Jam,Hari/Tanggal: 10.00 Wib, Jumat 30 Agustus 2019)

Berdasarkan 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 perbaiki kinerja pada UPTD Trans Metro tersebut agar lebih baik dalam merespon dan tanggap dalam segala kritik yang diberikan.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden masyarakat/penumpang yang menggunakan jasa Trans Metro Pekanbaru 30 orang responden terhadap indikator daya tanggap (*reliability*) yang terdiri dari dua item dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini:

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

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

Sumber: Data Olahan, 2019

Indikator daya tanggap (*Responsiveness*) yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Trans Metro memberikan penjelasan informasi dan Trans Metro tanggap merespon keluhan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan presentase 30%, Cukup Baik dengan jumlah presentase 50% dan Kurang Baik dengan jumlah presentase 20%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap di kategori cukup baik dengan presentase 50% yaitu sesuai dengan skala pengukuran 34%-

66% dikategori cukup baik dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden masyarakat yang berjumlah 30 orang.

Berdasarkan hasil kuesioner, 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. Dan apabila terjadi kesalahan atau kecelakaan, pihak 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 Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Memberikan rasa aman kepada penumpang.	28 (93%)	2 (7%)	0	30
2.	Penggantian ganti rugi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.	6 (20%)	10 (33%)	14 (47%)	30
<b>Jumlah</b>		34	12	14	60
<b>Rata-rata</b>		17	6	7	30
<b>Presentase</b>		57%	20%	23%	100%

Sumber: Data Olahan, 2019

Indikator jaminan yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu memberikan rasa aman dan penggantian ganti rugi, jumlah nilai keseluruhan dari masing-

masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah presentase 57%, Cukup Baik dengan jumlah presentase 20% dan Kurang Baik dengan jumlah presentase 23%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jaminan di kategori Cukup Baik dengan dengan presentase 57% yaitu sesuai dengan skala pengukuran 34%-66% dikategori cukup baik dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden pegawai Trans Metro yang berjumlah 30 orang.

Adapun hasil wawancara dengan Kepala UPTD Trans Metro Kota Pekanbaru, Bapak Bagus Saputra SE, MM mengenai Indikator Jaminan (*Assurance*) dengan pertanyaan yaitu apakah ada jaminan ganti rugi yang diberikan oleh pihak trans metro jika terjadi kecelakaan lalu lintas yang dialami oleh bus trans metro? Beliau menjawab:

*“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 membawa korban ke rumah sakit karena pramudi bertanggung jawab selama mengemudikan bus tersebut dan pihak trans metro bertanggung jawab untuk menerima klaim dari korban. Dan jika ada yang rusak pada bus dan kendaraan pihak ketiga, maka pihak ketiga tersebut bertanggung jawab mengganti kerugian atas kerusakan bus tersebut. Maka diperlukan adanya pembuktian lapangan agar kita tahu siapa yang salah dan apa penyebab terjadinya kecelakaan.”* (Wawancara, Jam, Hari/Tanggal: 10.00 Wib, Jumat 30 Agustus 2019).

Berdasarkan 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.

Dapat disimpulkan dari penjelasan diatas bahwa keamanan didalam bus dapat ditingkatkan lagi oleh pramugara trans metro agar penumpang juga merasakan aman berada didalam bus. Karena penumpang akan senang jika keamanan baik dihalte maupun 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 merasa lebih aman

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

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

Sumber: Data Olahan, 2019

Indikator jaminan (*assurance*) yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu memberikan rasa aman dan penggantian ganti rugi, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah presentase 43%, Cukup Baik dengan jumlah presentase 50%, dan Kurang Baik dengan jumlah presentase 7%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa proses dikategori cukup baik dengan presentase 50% yaitu sesuai dengan

skala pengukuran 34%-66% dikategori cukup baik dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden masyarakat yang berjumlah 30 orang.

Berdasarkan hasil kuesioner, wawancara dan observasi maka Indikator Jaminan (*Assurance*) 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 bukti 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*) Trans Metro**

No.	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Fasilitas didalam bus yang tersedia sudah memenuhi standar pelayanan.	14 (47%)	14 (47%)	2 (6%)	30

2.	Fasilitas dan jumlah halte yang tersedia sudah mencukupi untuk mempermudah pemberian pelayanan.	10 (33%)	14 (47%)	6 (20%)	30
<b>Jumlah</b>		24	28	8	60
<b>Rata-rata</b>		12	14	4	30
<b>Presentase</b>		40%	47%	13%	100%

Sumber: Data Olahan, 2019

Indikator bukti fisik (*tangibles*) yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu fasilitas didalam bus yang memenuhi standar pelayanan dan fasilitas dihalte cukup untuk mempermudah pelayanan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah presentase 40%, Cukup Baik dengan jumlah presentase 47% dan Kurang Baik dengan jumlah presentase 13%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa bukti fisik dikategori cukup baik dengan presentase 47% yaitu sesuai dengan skala pengukuran 34%-66% dikategori cukup baik, dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden pegawai yang berjumlah 30 orang.

Adapun hasil wawancara dengan Kepala UPTD Trans Metro Kota Pekanbaru, Bapak Bagus Saputra SE, MM mengenai Indikator Bukti Fisik (Tangibles) dengan pertanyaan yaitu apa saja sarana dan prasarana penunjang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Trans Metro Kota Pekanbaru? Beliau menjawab:

*“jika dari sarana dan prasarana kami sudah berusaha memberikan yang terbaik ntah itu didalam bus maupun dihalte-halte. Kalau sarana yang ada didalam bus sudah memenuhi standar pelayanan, sudah ada tempat prioritas bagi penyandang difabel, pegangan penumpang yang berdiri, ac, serta kursi prioritas untuk ibu hamil maupun lansia. Kalau yang dihalte sudah ada bangku tunggu penumpang, penjaga tiket, tetapi dari*

beberapa halte masih ada kerusakan jadi kita bekerja sama dengan pihak ketiga berupaya memperbaiki halte-halte yang rusak tersebut, dan akan mempercantik halte. Agar masyarakat yang menjadikan bus trans metro sebagai transportasi akan merasa aman dan nyaman menunggu dihalte.” (Wawancara,Jam,Hari/Tanggal:10.00 Wib, Jumat 30 Agustus 2019).

Berdasarkan 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 serta kaca-kaca di halte yang sudah pecah maupun bolong.

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

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

No.	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Fasilitas didalam bus yang tersedia sudah memenuhi standar pelayanan.	12 (40%)	16 (53%)	2 (7%)	30
2.	Fasilitas dan jumlah halte yang tersedia sudah mencukupi untuk mempermudah pemberian pelayanan.	10 (33%)	8 (27%)	12 (40%)	30
<b>Jumlah</b>		22	24	14	60
<b>Rata-rata</b>		11	12	7	30
<b>Presentase</b>		37%	40%	23%	100%

Sumber: Data Olahan, 2019

Indikator bukti fisik (*tangibles*) yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu fasilitas didalam bus yang memenuhi standar pelayanan dan fasilitas dihalte

cukup untuk mempermudah pemberian pelayanan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah presentase 37%, Cukup Baik dengan jumlah presentase 40% dan Kurang Baik dengan presentase 23%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa indikator bukti fisik di kategori cukup baik dengan presentase 40% yaitu sesuai dengan skala pengukuran 34%-66% dikategori cukup baik dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden masyarakat/penumpang yang berjumlah 30 orang.

Berdasarkan observasi, penulis melihat memang sarana yang berada didalam bus sudah cukup baik, sudah lengkap dan merasa nyaman didalamnya. Tetapi tidak dihalte, melihat kondisi dari beberapa halte memang sudah lumayan rusak, fasilitas-fasilitas dihalte banyak yang rusak seperti terdapat pada kursi tunggu yang sudah berkarat, atap yang hampir roboh, serta kaca-kaca halte ada yang sudah pecah dan bolong. Dan sangat disayangkan ada beberapa kasus bahwa pengrusakan halte dilakukan oleh oknum-oknum masyarakat yang tidak bertanggung jawab. Seharusnya masyarakat bisa menjaga fasilitas umum yang kegunaannya juga untuk masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan hasil kuesioner, 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 pengoperasian 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*) 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.	20 (67%)	8 (27%)	2 (6%)	30
2.	Mau memahami situasi dan kondisi penumpang.	16 (53%)	10 (33%)	4 (14%)	30
<b>Jumlah</b>		36	18	6	60
<b>Rata-rata</b>		18	9	3	30
<b>Presentase</b>		60%	30%	10%	100%

Sumber: Data Olahan, 2019

Indikator perhatian yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu memberikan perhatian lebih kepada penumpang dan mau memahami kondisi penumpang, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah presentase 60%, Cukup Baik dengan jumlah presentase 30% dan Kurang Baik dengan jumlah presentase 10%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Perhatian (*Empathy*) di kategori cukup baik dengan presentase 60% yaitu sesuai dengan skala pengukuran 34%-66% dikategori Cukup Baik dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden Pramudi dan Pramugara yang berjumlah 30 orang.

Adapun hasil wawancara dengan Kepala UPTD Trans Metro Kota Pekanbaru, Bapak Bagus Saputra SE, MM mengenai Indikator Perhatian (*Empathy*) dengan pertanyaan yaitu seperti apakah pelayanan yang diberikan kepada penumpang pengguna jasa Trans Metro yang membutuhkan pelayanan lebih seperti lansia, penyandang difabel ataupun ibu hamil? Beliau menjawab:

*“Pelayanan yang seperti itu memang sudah menjadi prioritas kami sebagai pemberi pelayanan, dan memberikan pelayanan yang lebih kepada yang membutuhkan. Dan tugas itu diberikan kepada pramugara selaku yang bertugas didalam bus, seperti membantu lansia atau orang tua sudah berumur untuk masuk atau keluar dari bus seperti memapahnya. Sama halnya juga penyandang difabel dan ibu hamil. Tidak ada perbedaan karena kesenangan penumpang yang menerima pelayanan itu kesenangan juga untuk kami.”* (Wawancara, Jam, Hari/Tanggal: 10.00 Wib, Jumat 30 Agustus 2019).

Berdasarkan hasil 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. Dan setelah naik, pramugara itu juga tidak memapah orang tua tersebut untuk mendapatkan kursi penumpang padahal pada saat itu bus dalam keadaan penuh, tinggal kesadaran di diri kita sendiri sebagai penumpang yang muda untuk memberikan kursi kita kepada orang tua yang lebih membutuhkan.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Trans Metro sebagai Angkutan Umum Massal yang modern saat ini di Kota Pekanbaru perlunya perbaikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada penumpang yang membutuhkan perhatian lebih seperti lansia, penyandang difabel ataupun ibu hamil, karena semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik.

Maklum saja, untuk masuk ke dalam bus cukup sulit bagi para penumpang yang tergolong sebagai lansia. Hal ini seharusnya bisa menjadi lebih mudah jika saja ada kepedulian bagi sesama dalam membantu para penumpang tersebut.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden masyarakat/penumpang yang berjumlah 30 orang responden terhadap indikator perhatian yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu memberikan perhatian atau pelayanan lebih kepada penumpang dan mau memahami kondisi penumpang, dapat dilihat pada tabel dibawah berikut ini:

**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
2.	Mau memahami situasi dan kondisi penumpang.	24 (80%)	5 (17%)	1 (3%)	30
	<b>Jumlah</b>	36	21	3	60
	<b>Rata-rata</b>	18	10,5	1,5	30
	<b>Presentase</b>	60%	35%	5%	100%

Sumber: Data Olahan, 2019

Berdasarkan tabel diatas, indikator perhatian (*empathy*) yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu memberikan perhatian atau pelayanan lebih kepada penumpang dan mau memahami kondisi penumpang dari masing-masing kategori penilaian terdiri dari: Baik dengan jumlah presentase 60%, Cukup Baik jumlah presentasenya 35% dan Kurang Baik jumlah presentasenya 5%. Dari data dan

penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa indikator perhatian (*empathy*) dikategori cukup baik dengan presentase 60% yaitu sesuai dengan skala pengukuran 34%-66% dikategori cukup baik dari kesleuruhan tanggapan atau jawaban responden masyarakat/penumpang yang berjumlah 30 orang.

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

**Tabel V.17 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pramudi dan Pramugara Trans Metro Terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru**

No.	Item yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	11 (37%)	12 (40%)	7 (23%)	30
2.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	20 (67%)	10 (33%)	0	30
3.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	17 (57%)	6 (20%)	7 (23%)	30
4.	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	12 (40%)	14 (47%)	4 (13%)	30
5.	Perhatian ( <i>Empathy</i> )	18 (60%)	9 (30%)	3 (10%)	30
<b>Jumlah</b>		78	51	21	150
<b>Rata-rata</b>		15,6	10,2	4,2	30
<b>Presentase</b>		52%	34%	14%	100%

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden pramudi dan pramugara Trans Metro terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru, untuk kategori penilaian baik yaitu sebesar 52%, untuk kategori penilaian cukup baik 34% dan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebesar 14% dari total keseluruhan responden pegawai sebanyak 30 orang. Dari hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa

untuk penelitian ini dikategorikan Cukup Baik dengan total presentase 52%, sesuai dengan skala pengukuran sebesar 34%-66%, artinya belum semua indikator terlaksana dengan baik.

**Tabel V.18: Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat/Penumpang Trans Metro Terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru**

No.	Item yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	11 (37%)	15 (50%)	4 (13%)	30
2.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	9 (30%)	15 (50%)	6 (20%)	30
3.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	13 (43%)	15 (50%)	2 (7%)	30
4.	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	11 (37%)	12 (40%)	7 (23%)	30
5.	Perhatian ( <i>Empathy</i> )	18 (60%)	10,5 (35%)	1,5 (5%)	30
<b>Jumlah</b>		62	67,5	20,5	150
<b>Rata-rata</b>		12,4	13,5	4.1	30
<b>Presentase</b>		41%	45%	14%	100%

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari data tabel rekapitulasi tanggapan responden masyarakat/penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru, untuk kategori penilaian baik yaitu sebesar 41%, untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebesar 45% dan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebesar 14% dari total keseluruhan responden masyarakat sebanyak 30 orang. Dari hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa untuk penelitian ini dikategorikan cukup baik dengan total presentase sebesar 45%, sesuai dengan skala pengukuran sebesar 34%-66% masuk kedalam kategori cukup baik.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan terhadap analisis kualitas pelayanan publik pada sistem angkutan umum massal Kota Pekanbaru yaitu dalam memberikan pelayanan belumlah sepenuhnya dikatakan berhasil, dikarenakan banyaknya kekurangan fasilitas yang ada terutama di halte yang pada prinsipnya yang diberikan kepada masyarakat oleh pegawai Trans Metro harus sesuai dengan SOP angkutan umum massal.

Dari data dan penjelasan diatas penulis menarik sebuah kesimpulan untuk variabel analisis kualitas pelayanan publik pada trans metro adalah cukup baik dengan mempertimbangkan alasan dasar diatas, terhadap 5 indikator yang diukur yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*) dan perhatian (*empathy*). Maka diharapkan pihak trans metro harus bekerja lebih baik lagi serta bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah ditetapkan pihak UPTD Trans Metro Kota Pekanbaru.

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

1. 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.

3. Masih kurangnya fasilitas di halte seperti kursi tunggu penumpang yang sedikit dan fasilitas kaca jendela halte yang sudah bolong ataupun pecah dan kursi tunggu yang sudah berkarat.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru, maka dapat penulis ambil keputusan dan saran-saran untuk bahan masukan bagi pihak terkait terutama bagi UPTD Pengelolaan Angkutan Perkotaan (Trans Metro Pekanbaru) 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 (*responsiveness*) dinilai baik, tetapi mengenai tanggap dalam merespon keluhan/kritik dari penumpang pelayanan yang diberikan pegawai Trans Metro tidak begitu efektif, karena mereka kurang tanggap dalam merespon akan keluhan/kritik yang disampaikan para

penumpang sehingga penumpang merasa tidak nyaman akan pelayanan yang diberikan.

3. Selanjutnya kualitas pelayanan dilihat dari indikator 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 tingkat fasilitas pelayanan yaitu fasilitas di halte terutama serta didalam bus. Untuk fasilitas dihalte masih banyak kekurangannya, sehingga harus ada perbaikan atau peningkatan yang dilakukan oleh UPTD Pengelolaan Angkutan Perkotaan.
5. Dan terakhir untuk indikator perhatian (*empathy*) 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

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas maka dapat mengemukakan beberapa saran yaitu:

1. Menyarankan kepada pihak UPTD memberikan lebih jelas lagi informasi koridor yang akan dinaiki oleh para penumpang, karena penumpang yang baru di kota pekanbaru terkadang merasa kebingungan ketika menggunakan bus Trans Metro yang mereka naiki tujuan kemana. Bisa memberikan informasi di halte 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/kritik dari para penumpang serta menanggapi secara serius tidak hanya mendengarkan tetapi diselesaikan dengan cepat. Dan mengaktifkan kembali nomor yang tertera dibus.
3. Memperbaiki segala fasilitas-fasilitas penunjang sistem angkutan umum massal yang ada di halte, seperti mengganti kursi tunggu besi yang sudah berkarat. Dan mempercantik pembangunan halte, agar bisa mencapai standar pelayanan minimal khususnya standar kesetaraan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman,Oemi.1995. *Dasar – Dasar Public Relations*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Adisasmita, Rahardjo. 2010. *Dasar-dasar Ekonomi Transportasi*.Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ali, Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Jakarta: PT. Erlangga
- Boediono.2003.*Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawula Indonesia.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hutasoit, C. S. (2011). *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MAGNAScript Publishing
- Manullang, M.2008. *Dasar-dasar Manajemen*.Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Maulidah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*. Bandung: CV. Indra Prahasta
- Moenir,H.AS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Miro, Fidel.2005. *Perencanaan Transportasi*.Jakarta: Erlangga
- Miro, Fidel. 2012.*Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga
- Moenir,A.S.2000.*Manajemen Pelayanan Umum*.Gunung Agung. Yogyakarta.
- Pasolong, Herbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Purwardamita.2001. *Kamus Besar Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Pamudji, 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta: Widya Praja
- Ratminto, Winarsih, Atiksepti.2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Siagian, Sondang P. 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Sinamblea, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Syafie, Inu Kencana. 2013. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Taniredja, Hidayati, Mustafidah. 2011. *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tisnawati, Ernie Sule dan Saefullah, Kurniawan. 2010. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana
- Thoha, Miftah. 2007. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Wursanto, 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi

**Dokumentasi :**

- Undang-undang Lalu Lintas Angkutan Jalan Tahun 2009
- Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman,Oemi.1995. *Dasar – Dasar Public Relations*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Adisasmita, Rahardjo. 2010. *Dasar-dasar Ekonomi Transportasi*.Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ali, Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Jakarta: PT. Erlangga
- Boediono.2003.*Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawula Indonesia.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hutasoit, C. S. (2011). *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MAGNAScript Publishing
- Manullang, M.2008. *Dasar-dasar Manajemen*.Yoyakarta: Gadjah Mada University Press
- Moenir,H.AS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Miro, Fidel.2005. *Perencanaan Transportasi*.Jakarta: Erlangga
- Miro, Fidel. 2012.*Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga
- Moenir,A.S.2000.*Manajemen Pelayanan Umum*.Gunung Agung. Yogyakarta.
- Pasolong, Herbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Purwardamita.2001. *Kamus Besar Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

Pamudji, 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta: Widya Praja

Ratminto, Winarsih, Atiksepti. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Siagian, Sondang P. 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Syafie, Inu Kencana. 2013. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara

Taniredja, Hidayati, Mustafidah. 2011. *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta

Tisnawati, Ernie Sule dan Saefullah, Kurniawan. 2010. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana

Thoha, Miftah. 2007. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Wursanto, 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi

Zeithaml, V.A, Parasuraman dan L.L. Berry. 1990. *Delivering Quality Services Balancing Customer Perceptions and Expectation* : New York the Free Press.

#### **Dokumentasi :**

Undang-undang Lalu Lintas Angkutan jalan Tahun 2009

Peraturan Menteri Perhubungan RI No: 10 Tahun 2012 tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 Tentang pemerintahan daerah