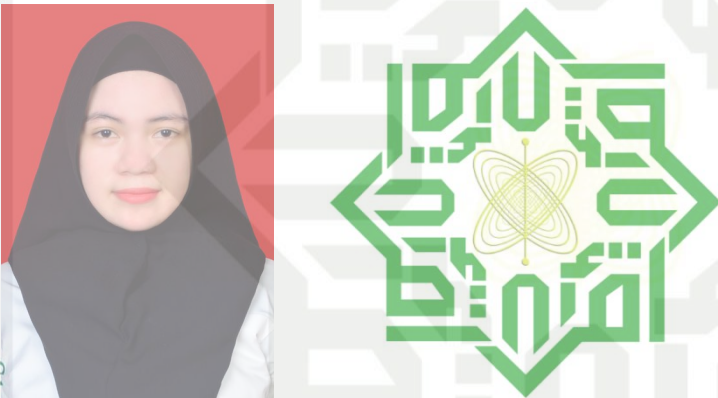


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



OLEH:

MONICA CINTYA OCTARI
NIM. 11675201145

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM S1
ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2020



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: MONICA CINTYA OCTARI

: 11675201145

: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

: ILMU ADMINISTRASI NEGARA

: ANALISIS PELAKSANAAN PERATURAN MENTERI
PERHUBUNGAN NOMOR 27 TAHUN 2015 TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN UMUM
MASSAL BERBASIS JALAN PADA TRANS METRO
PEKANBARU

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing

Dr. Ihon Afrizal, S.HI, MA
NIP 19790911 201101 1 003

UIN SUSKA RIAU

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Dr. Drs. H. Muh. Sa'id HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

Ketua Program Studi,
Ilmu Administrasi Negara

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003



© Hak cipta milik UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

NAMA
NIM
FAKULTAS
JURISAN
JUDUL SKRIPSI

HARI/TANGGAL

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

: MONICA CINTYA OCTARI

: 11675201145

: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

: ILMU ADMINISTRASI NEGARA

: ANALISIS PELAKSANAAN PERATURAN MENTERI
PERHUBUNGAN NOMOR 27 TAHUN 2015 TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN UMUM
MASSAL BERBASIS JALAN PADA TRANS METRO
PEKANBARU

: SENIN, 10 AGUSTUS 2020

PANITIA PENGUJI

KETUA

Dr. Hl. Sitti Rahmah, M.Si
NIP. 19640508 199303 2 002

UIN SUSKA RIAU

Mengetahui:

PENGUJI I

Dr. Mustiqowati UE, M.Si
NIP. 19791127 200801 2 010

PENGUJI II

Rony Jaya, S.Sos, M.Si
NIK. 130 717 060

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Analisis Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan Pada Trans Metro Pekanbaru

Monica Cintya Octari
Nim. 11675201145

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang memiliki wewenang dan tanggung jawab terhadap pengoperasian Bus Trans Metro Pekanbaru. Terdapat beberapa masalah yang membuat peneliti ingin melakukan penelitian ini yaitu sering terjadinya penumpukan penumpang pada halte transit dan kurangnya fasilitas halte. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan dan untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan peraturan pada Trans Metro Pekanbaru. Jenis penelitian skripsi ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu menyimpulkan hasil wawancara yang diperoleh dari jawaban responden kemudian dianalisa dengan menguraikan permasalahan yang ada sehingga memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan. Informan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang yang ditentukan berdasarkan teknik purposive sampling, yang terdiri dari Kepala Sub Bagian Tata Usaha Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, petugas halte, dan masyarakat pengguna Bus Trans Metro Pekanbaru. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa analisis pelaksanaannya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan Pada Trans Metro Pekanbaru yang meliputi Indikator Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan, dan Keteraturan. Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan Trans Metro Pekanbaru di nilai belum maksimal. Karena dari 6 yang menjadi sub indikator, 5 diantaranya belum sepenuhnya terlaksana. Faktor- faktor penghambat Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada Trans Metro Pekanbaru diantaranya yaitu Sumber Daya Finansial, Agen Pelaksana, dan Komunikasi antar Organisasi dan aktivitas pelaksana.

Kata kunci: Kebijakan, Standar Pelayanan Minimal, Bus Trans Metro Pekanbaru



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang mana berkat rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa memberikan kenikmatan dan kesehatan tiada henti-hentinya, memberikan kesabaran dan kegigihan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Shalawat dan salam tidak lupa penulis sampaikan kepada baginda Nabi besar Muhammad Shallallahu 'Alaihi wa Sallam yang menjadi suritauladan dan uswatun hasanah utusan Allah sehingga umatnya terhindar dari buta ilmu pengetahuan. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan keraguan serta kekhilafan untuk itu kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala penulis meminta ampun dan kepada pembaca penulis meminta maaf. Selanjutnya atas bimbingan dan bantuan serta doa yang diberikan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Bapak Prof. Dr. Akhmad Mujahidin, S.Ag, M.Ag, Wakil Rektor I Bapak Drs. H. Suryana A. Jamrah, MA, Wakil Rektor II Bapak Dr. H. Kusnedi, M.Pd, Wakil Rektor III Bapak Drs. H. Promodi, MA,Ph.D, yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di Perguruan Tinggi ini.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM beserta Wakil Dekan I Ibu Prof. Dr. Leny Nofianti, M.S.,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

S.E., M.Si., Ak, Wakil Dekan II Ibu Dr. Juliana, S.E., M.Si serta Wakil Dekan III Bapak Dr. Amrul Muzan, S.HI., M.Ag dan staff pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberi rekomendasi kepada penulis untuk melakukan penelitian ini

3. Ketua jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si yang telah meng-Acc judul penelitian ini.
4. Bapak Dr. Jhon Afrizal, S.HI. MA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial, pembimbing seminar proposal, dan pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan nasehat kepada penulis dalam penyusunan penelitian ini.
5. Bapak Muslim S.Sos, M.Si selaku pembimbing Akademik yang selalu memberikan semangat dan nasehat yang luar biasa kepada penulis.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Bapak/Ibu Staf Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang bersedia meluangkan waktu untuk dapat melakukan wawancara dan memperoleh data terkait penelitian.
8. Teman – teman seperjuangan Jurusan Administrasi Negara Angkatan 2016 terkhusus lokal B yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada penulis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Sahabat – sahabat tercinta Tasya, Riska dan Angel yang sudah seperti keluarga yang selama ini selalu ada disaat penulis membutuhkan bantuan dan menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Erwin A.Md yang selama ini selalu membantu penulis dalam penulisan skripsi dan tidak pernah lelah memberikan semangat serta motivasi kepada penulis.
11. Berbagai pihak yang telah membantu baik secara langsung ataupun tidak langsung sehigga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala penulis serahkan segalanya serta do'a tiada henti, rasa syukur yang teramat besar penulis haturkan kepada-Nya, atas segala izin dan limpahan berkah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Semoga amal kebajikan semua pihak yang telah membantu diterima disisi-Nya dan diberikan pahala berlipat ganda sesuai dengan amal perbuatannya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, serta bagi para pembaca pada umumnya. Aamiin Ya Rabbal Alaamiin.

Pekanbaru, Juli 2020

Penulis

MONICA CINTYA OCTARI
NIM. 11675201145

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Kebijakan Publik	15
2.2 Pelaksanaan	15
2.3 Pelayanan Publik	20
2.4 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan	24
2.5 Trans Metro Pekanbaru	27
2.6 Penelitian Terdahulu.....	28
2.7 Pelayanan Publik Dalam Pandangan Islam	30
2.8 Indikator Penelitian	32
2.9 Kerangka Pemikiran	34
2.10 Definisi Konsep.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.3 Sumber Data	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Informan Penelitian	38
3.6 Teknik Analisis Data	39

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	41
4.1 Sejarah Perkembangan Kota Pekanbaru.....	41
4.2 Wilayah Geografis Kota Pekanbaru	43
4.3 Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.....	45
4.4 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	46
4.5 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	47
4.6 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.....	52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
5.1 Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan Pada Trans Metro Pekanbaru	53
5.1.1 Indikator Keamanan	54
5.1.2 Indikator Keselamatan	59
5.1.3 Indikator Kenyamanan	62
5.1.4 Indikator Kesetaraan	67
5.1.5 Indikator Keteraturan	70
5.1.6 Indikator Keterjangkauan.....	74
5.2 Faktor-Faktor yang Menghambat Pelaksanaan Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan pada Trans Metro Pekanbaru.	77
5.2.1 Sumber Daya Finansial	77
5.2.2 Agen Pelaksana	81
5.2.3 Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana	84
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
KESIMPULAN DAN SARAN	88
6.1 Kesimpulan.....	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Pekanbaru	52





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Penumpang dan Armada Trans Metro Pekanbaru	4
Tabel 1.2 Trayek Koridor Bus Trans Metro Pekanbaru	5
Tabel 1.3 Data Jumlah Halte Bus Trans Metro Pekanbaru 2019	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 2.2 Indikator Penelitian	32
Tabel 3.1 Informan Penelitian	39
Tabel 5.1 Indikator Keamanan	55
Tabel 5.2 Indikator Keselamatan	60
Tabel 5.3 Indikator Kenyamanan	63
Tabel 5.4 Indikator Kesetaraan	68
Tabel 5.5 Indikator Keteraturan	71
Tabel 5.6 Indikator Keterjangkauan	74
Tabel 5.7 Jumlah dan Sumber Biaya Halte Permanen	77
Tabel 5.8 Jumlah dan Sumber Biaya Halte Semi Permanen	78
Tabel 5.9 Jumlah dan Sumber Biaya Halte Portable	79
Tabel 5.10 Jumlah Pegawai Pengelola Trans Metro Pekanbaru	83



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang terjadi dari tahun ke tahun, menyebabkan terjadinya suatu perubahan besar dalam kehidupan, sampailah pada zaman sekarang ini yaitu zaman modern. Perkembangan tersebut menimbulkan besarnya aktifitas dan kebutuhan bagi manusia, sehingga menuntut tersedianya sarana dan prasarana yang baik, serta pelayanan yang berkualitas pula. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik (*Public Service*) merupakan segala macam kegiatan dalam berbagai bentuk pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang atau jasa dan menjadi tanggung jawab pemerintah yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah maupun Badan Usaha yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat dijadikan standar tolak ukur dari hasil kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat. Kualitas pelayanan publik mencerminkan kinerja dari pemerintah itu sendiri apakah sudah berjalan dengan baik atau masih ada yang perlu dibenahi. Keberhasilan pemerintah dalam membangun pelayanan publik dapat dilihat dari profesionalisme, efektifitas, dan efisiensi. Jika ketiga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komponen tersebut sudah bisa dilaksanakan dengan baik, maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan pun bisa berjalan dengan baik.

Salah satu pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah Indonesia adalah pelayanan transportasi umum. Pembangunan transportasi di Indonesia berpedoman pada sistem transportasi nasional, yang diarahkan untuk mendukung Indonesia menjadi lebih sejahtera dan mewujudkan Indonesia yang aman, adil, dan demokratis.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, berkaitan erat dengan perubahan kebijaksanaan desentralisasi di Indonesia. Undang-undang ini membawa pergeseran paradigma terhadap penyelenggaraan pemerintahan mulai dari pemerintahan pusat sampai pada pemerintahan desa. Inilah konsekuensi dari sebuah tuntutan kebijakan dan paradigma baru yang harus dipilih. Undang-undang ini telah memberikan otonomi yang jauh lebih besar kepada daerah otonom yaitu Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota. Otonomi daerah dianggap sebagai opsi yang tepat untuk meningkatkan derajat keadilan sosial serta distribusi kewenangan secara proporsional antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam hal penentuan kebijakan publik, penguasaan aset ekonomi dan politik serta pengaturan sumber daya lokal.

Terkait dengan hal di atas, Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen Keempat menyebutkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi dan daerah Provinsi itu dibagi atas Kabupaten dan Kota, yang tiap-tiap Provinsi, Kabupaten, dan Kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan Undang-Undang. Negara pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hakikatnya sangat menghargai hak-hak asal usul suatu daerah dalam mengatur dan mengelola rumah tangganya sendiri. Salah satu urusan yang menjadi kewenangan daerah otonom adalah penyelenggaraan sistem transportasi yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing daerah. Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Pentingnya transportasi, baik darat, laut maupun udara, ini tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang.

Penerapan otonomi daerah di Indonesia berdampak positif terhadap kemajuan daerah termasuk juga di Kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru merupakan ibukota dari Provinsi Riau. Kota Pekanbaru terus menunjukkan peningkatan yang signifikan di berbagai sektor salah satunya adalah infrastruktur pelayanan transportasi umum. Perkembangan Kota Pekanbaru tentunya tidak terlepas dari permasalahan keamanan, keselamatan dan ketertiban lalu lintas. Hal ini diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan. Pada pasal 2 menjelaskan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan dalam kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat yang dilakukan pemerintah daerah, badan usaha yang berbadan hukum, dan masyarakat guna mewujudkan lalu lintas yang selamat, aman, nyaman, cepat, lancar, tertib dan teratur. Selanjutnya pada pasal 24 ayat (1) menjelaskan bahwa pemerintah daerah bertanggung jawab atau menyediakan angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan/atau barang didalam kota.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan transportasi untuk masyarakat demi terciptanya sarana transportasi yang baik, maka pemerintah Kota Pekanbaru meluncurkan transportasi berupa bus yang diberi nama Trans Metro Pekanbaru. Pada 18 Juni 2009 Pemerintah Pekanbaru secara resmi meluncurkan Trans Metro Pekanbaru sebagai transportasi massal yang menggunakan bus sebagai moda transportasi pilihan bagi masyarakat. Trans Metro Pekanbaru ini telah diresmikan penggunaannya oleh Mantan Walikota Pekanbaru, Bapak Drs.H. Herman Abdullah. Trans Metro Pekanbaru dipusatkan di Terminal AKAP Payung Sekaki yang sekarang sudah beroperasi melalui beberapa koridor yang diatur pada peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 46 Tahun 2016 tentang SOP pengoperasian koridor Trans Metro Pekanbaru di lingkungan pemerintah kota Pekanbaru. SOP tersebut meliputi : Pramuda, Pramugara, Pengawas Lapangan, Petugas Mekanik, Tenaga Keamanan, Petugas Kebersihan, Pengelolaan Pendapatan, Kejadian dan Pelayanan Bus Trans Metro Pekanbaru.

Tabel 1.1 Data Jumlah Penumpang dan Armada Trans Metro Pekanbaru

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

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2019

Berdasarkan pada data di atas menjelaskan jumlah penumpang dan Armada Bus Trans Metro Pekanbaru dari tahun 2017 - 2019 mengalami kenaikan. Masyarakat lebih memilih menggunakan angkutan umum ini dikarenakan lebih mudah, efisien dan tariff nya terjangkau yaitu Rp 3.000 untuk pelajar, Rp 4.000 untuk masyarakat umum yang diatur pada Peraturan Walikota Pekanbaru No 28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tahun 2009 tentang penetapan tariff dan pengelolaan keuangan tiket bus Trans Metro Pekanbaru. Dengan hanya sekali bayar, penumpang bus Trans Metro Pekanbaru bisa sampai ketempat tujuan mereka.

Sedangkan Jumlah Armada ini terdiri dari bus besar dan bus kecil yang tersebar di 13 koridor di Kota Pekanbaru. Adapun trayek dari 13 koridor sebagai berikut:

Tabel 1.2 Trayek Koridor Bus Trans Metro Pekanbaru

No	Koridor	Trayek
1.	01 (Ramayana- Pandau)	Ramayana - (Uturn) Hotel Furaya - Jl Sudirman - MTQ - Jl Kharudin Nasution - Jl Raya Pasir Putih - Jl Pandau Permai
2.	1a (Awal Bros Sudirman- Bandara)	RS Awal Bross - Sudirman - MTQ - Masuk Bandar SSQII
3.	02 (Brps- Kulim)	Terminal BRPS - Jl Nangka Ujung - Jl Tuanku Tambusai - Jl Sudirman - Jl Harapan Raya - Alamayang - Kulim
4.	03 (Sudirman- Uin)	Rs Awal Bross - Jl Sudirman - (Uturn Bandara) - Jl Arifin Achmad - Jl Soekarno Hatta - Jl Hr Soebrantas - Simp Tabek Gadang - Simp Garuda Sakti - Kampus UIN
5.	4a (Ramayana- Pasar Tangor)	Ramayana - (Uturn) Hotel Furaya - Jl Hangtuah - Masjid Annur - Jl Hangtuah Ujung - Pasar Tangor
6.	4b (Ramayana – Term. Brps)	Ramayana - Jl Ratulangi - Pasar Bawah - Jl Riau - Jl Soekarno Hatta - Transmart - Jl Nangka - Jl Nangka Ujung- Term. Brps
7.	4c (Kantor Walikota – Komplek Kantor Walikota Baru)	Walikota Lama - Jl Gajah Mada - Memutar Masjid Annur - Jl Hangtuah - Jl Hangtuah Ujung - Jl Badak - Tenayan Raya (Kawasan Perkantoran Pemko Baru)
8.	05 (Pel. Sungai Duku – Sudirman)	Pelabuhan - Jl Tanjung Datuk - Jl Sutomo - SMPN 5 - Hangtuah - Jl Sutomo - Jl S Parman - Jl Pattimura - (Uturn) Man 2 - Sudirman
9.	06 (Pandau – Term. Brps)	Pandau Permai - Jl Raya Pasir Putih - Jl Kharudin Nasution - Jl Soekarno Hatta - Pasar Pagi - Jl Hr Soebrantas - Simp Tabek Gadang - Jl Sm Amin - Jl Nangka Ujung
10.	7a (Tri Bakti - Pujasera Arifin Ahmad)	Tri Bakti - Sudirman - (Uturn) Fly Over - Jl Nangka - Jl Paus - Paus Ujung - Jl Arifin Ahmad - Pujasera
11.	7b	Pujasera - (Uturn) Paus - Jl Rambutan - Jl Inpres - Jl Kartama - Jl Kharudin Nasution - Puskesmas Simpang Tiga



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	(Pujasera Arifn Ahmad - Puskesmas Simpang Tiga)	
12.	8a (Walikota – Unilak)	Kantor Walikota - Jl Ahmad Yani - Pasar Bawah - Jl Riau - Jl Riau Ujung - Jl Lintas Sumatra - Sakinah - Jl Paus Rumbai - Jl Yos Sudarso – Unilak
13.	8b (Unilak – Palas Raya)	Unilak - Jl Yos Sudarso - Simp Bingung - Muara Fajar - Kantor Camat Rumbai – Palas

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2019

Dari 13 koridor diatas, koridor yang paling banyak penumpangnya terdapat pada koridor 01 Ramayana- Pandau,02 Brps- Kulim dan 03 Sudirman- Uin. Dikarenakan ketiga koridor ini melewati pusat-pusat keramaian Kota Pekanbaru.

Dengan semakin banyaknya jumlah penumpang tentu saja memerlukan armada bus yang banyak pula agar tidak terjadi penumpukan penumpang. Akan tetapi sering sekali terjadi penumpukan penumpang pada halte – halte transit, yaitu halte transit Pasar Dupa, Awal Bros Sudirman, kantor pos dan Walikota, Yang mana empat halte ini adalah pusat halte transit yang menghubungkan banyak koridor. Penumpukan sering terjadi terutama pada sore hari yaitu jam pulang kantor. Para penumpang menunggu kedatangan bus dengan waktu yang tidak pasti antara 15 menit sampai dengan 60 menit, hal ini tergantung pada situasi lalu lintas. Selain terjadi penumpukan di halte, penumpukan penumpang juga akan terjadi didalam bus. Ketika satu armada bus yang baru datang dan penumpang sudah terlalu lama menunggu, mereka akan bergegas masuk kedalam bus walaupun kapasitas kursi didalam bus tersebut sudah penuh. Mereka rela berdiri dan berdesakan dengan penumpang lain selama diperjalanan, dari pada harus menunggu lagi bus yang lain datang. Banyak penumpang yang mengeluh terlambat untuk pergi ketempat tujuan dikarenakan terlalu lamanya menunggu bus.

Tabel 1.3 Data Jumlah Halte Bus Trans Metro Pekanbaru 2019

NO	NAMA RUAS JALAN	TIPE HALTE		
		Permanen	Semi Permanen	Portable
1.	Jendral Sudirman	20	3	3
2.	Kaharudin Nasution	6	6	9
3.	Imam Munandar	11	1	3
4.	Tuanku Tambusai	7	8	8
5.	Arifin Achmad	8	4	-
6.	HR Soebrantas	1	26	6
7.	Hangtuah	-	24	15
8.	Pasir Putih	7	1	10
9.	Diponegoro	-	2	1
10.	Pattimura	-	1	1
11.	Sultan Syarif Qasim	-	1	-
12.	M Dahlan	-	1	-
13.	DR Soetomo	-	1	3
14.	Tanjung Datuk	1	1	3
15.	Ir Juanda	-	-	1
16.	Siak	-	-	4
17.	Sakinah	-	5	-
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
Total		61	131	104

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2019

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

- Halte permanen berbentuk kotak ditutupi dinding dan kaca dilengkapi tempat duduk dan tangga untuk akses naik dan turun penumpang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

Halte sangat penting keberadaannya sebagai fasilitas utama dalam akses naik dan turun penumpang pengguna busway. Kualitas halte juga perlu ditingkatkan. Ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi baik buruknya kualitas pelayanan, ada beberapa masalah pada halte dan fasilitas pendukung halte, seperti masyarakat kurang nyaman saat menunggu di halte yang sudah tidak layak pakai seperti halte disamping jalan Bangau Sakti Panam dan Halte Pujasera Arifin Ahmad. Halte dengan jenis semi permanen itu tampak seperti akan roboh dengan atap dan tiang yang sudah miring-miring. Ini membuat penumpang merasa khawatir ketika menunggu di halte tersebut. Lalu minimnya pencahayaan halte pada malam hari. Hampir semua halte tidak dilengkapi pencahayaan termasuk halte halte transit, sehingga masyarakat merasa takut untuk naik busway pada malam hari. Lalu tidak adanya besi pegangan tangga naik turunnya penumpang di beberapa halte sehingga mempersulit bagi masyarakat yang berumur dan masyarakat penyandang disabilitas. Kemudian tidak adanya tangga dengan permukaan datar yang diperuntukan untuk masyarakat yang menggunakan kursi roda. Lalu terdapat kaca halte yang pecah yang bisa membahayakan masyarakat terutama yang membawa anak kecil, dan di beberapa halte terlihat sampah yang berserakan serta atap yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bocor, sehingga masyarakat yang menunggupun merasa tidak nyaman pada saat hujan tiba.

Trans Metro Pekanbaru adalah sistem angkutan dengan *system by the service* di wilayah perkotaan Kota Pekanbaru. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 tentang standar pelayanan minimal angkutan umum massal berbasis Jalan. Jenis pelayanan yang dimaksud terdiri dari enam aspek, yaitu:

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Keteraturan , merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa.

Standar pelayanan di atas menjadi suatu tolak ukur bagi Dinas Perhubungan dalam menyelenggarakan angkutan umum terkhusus Trans Metro Pekanbaru sehingga tercapainya pelayanan yang baik bagi masyarakat yang menggunakan jasa tersebut. Tidak hanya di dalam bus namun juga harus memperhatikan kondisi halte dan dibangun dengan layak sesuai standar yang telah di tentukan. Terpenuhinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dari Pemerintah sangatlah penting dan harus lebih di perhatikan demi tercapainya tujuan agar masyarakat terdorong untuk menggunakan kendaraan umum / busway untuk berpergian sehingga dengan begitu dengan meningkatnya minat masyarakat dalam menggunakan busway dapat mengurangi kemacetan serta polusi di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan uraikan diatas, dengan melihat sering terjadinya penumpukan penumpang pada halte transit dan permasalahan di fasilitas halte,maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut perihal tentang transportasi massal berbasis jalan di Kota Pekanbaru dalam hal ini Trans Metro dengan judul **“Analisis Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan Pada Trans Metro Pekanbaru”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dalam penelitian ini menerapkan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada Trans Metro Pekanbaru?
2. Apa saja faktor penghambat pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada Trans Metro Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada Trans Metro Pekanbaru
2. Untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada Bus Trans Metro Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada Trans Metro Pekanbaru dan dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah dalam mengelola transportasi publik.

2. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam pengkajian masalah Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada Trans Metro Pekanbaru

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan ruang kesadaran bagi masyarakat akan pentingnya menggunakan Trans Metro sebagai jasa Angkutan Massal Serta lebih berperan aktif untuk memberikan dan mengawal kebijakan dari Pemerintah.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam memperoleh gambaran umum yang sistematis serta lebih terarahnya penulisan penelitian ini, maka penulis merasa perlu mengklarifikasi sistematika penulisannya sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I**PENDAHULUAN**

Dalam BAB I pendahuluan berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II**LANDASAN TEORI**

Dalam BAB II berisi landasan teori yang nantinya akan sangat membantu dalam analisis hasil-hasil penelitian dengan permasalahan yang dibahas oleh peneliti.

BAB III**METODE PENELITIAN**

Dalam BAB III metode penelitian yang berisikan tentang lokasi, populasi, dan sampel, jenis dan sumber data teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV**GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Dalam BAB IV berisikan sejarah objek penelitian, aktivitas objek penelitian, struktur organisasi objek penelitian.

BAB V**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam BAB V berisikan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan terhadap hasil penelitian.

BAB VI**PENUTUP**

Dalam BAB VI berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diperlukan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kebijakan Publik

Menurut Eulau dan Prewitt yang dikutip oleh Agustino (2008:6) dalam bukunya Dasar-Dasar Kebijakan Publik mendefinisikan kebijakan publik sebagai keputusan tetap yang dicirikan dengan konsistensi dan pengulangan tingkah laku dari mereka yang membuat dan dari mereka yang mematuhi keputusan tersebut.

Sedangkan menurut Dye dalam Agustino (2008:6), kebijakan publik adalah apa yang dipilih oleh pemerintah untuk dikerjakan atau tidak dikerjakan. Rose dalam Agustino (2008:7) juga mendefinisikan kebijakan publik adalah sebagai sebuah rangkaian panjang dari banyak atau sedikit kegiatan yang saling berhubungan dan memiliki konsekuensi bagi yang berkepentingan sebagai keputusan yang berlainan.

Dari berbagai pengertian di atas kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dibuat oleh pemerintah atau bersama dengan para aktor politik dalam rangka mengatasi berbagai permasalahan publik guna mencapai tujuan yang diinginkan demi kepentingan khalayak ramai.

2.2 Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, Pelaksanaan biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan. Majone dan Wildavsky mengemukakan pelaksanaan sebagai evaluasi. Browne dan Wildavsky mengemukakan bahwa Pelaksanaan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan. (Nurdin Usman,2002:70).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengertian-pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata pelaksanaan bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa pelaksanaan bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan, suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula. Dari pengertian yang dikemukakan di atas dapatlah ditarik suatu kesimpulan bahwa pada dasarnya pelaksanaan suatu program yang telah ditetapkan oleh pemerintah harus sejalan dengan kondisi yang ada, baik itu di lapangan maupun di luar lapangan. Yang mana dalam kegiatannya melibatkan beberapa unsur disertai dengan usaha-usaha dan didukung oleh alat-alat penunjang.

Teori George C. Edward Edward III (Subarsono, 2011: 90-92) berpandangan bahwa pelaksanaan kebijakan adalah krusial bagi *public administration* dan *public policy*. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu dilaksanakan dengan sangat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik. Sementara itu, suatu kebijakan yang cemerlang mungkin juga akan mengalami kegagalan, jika kebijakan tersebut kurang di laksanakan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan. Pelaksanaan Kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

- a. Komunikasi (*communication*)

Komunikasi merupakan alat kebijakan untuk menyampaikan perintah-perintah dan arahan-arahan (informasi) dari sumber pembuat kebijakan kepada mereka-mereka yang diberikan wewenang dan tanggungjawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Edward menegaskan dalam melaksanakan kebijakan mengharuskan adanya kejelasan dan konsistensi sehingga kebijakan akan berjalan efektif, dan menghindari kontradiksi perintah untuk melaksanakan kebijakan. Komunikasi yang baik dapat diukur dari indikator yaitu:

- 1) Transformasi informasi (*transmisi*), yaitu kelancaran penyampaian perintah dan arahan (informasi) dari pihak pembuat kebijakan kepada para pelaksana.
- 2) Kejelasan Informasi (*clarifying*), yaitu kejelasan perintah dan arahan (informasi) yang disampaikan dari pihak pembuat kebijakan kepada para pelaksana.
- 3) Konsistensi (*consistency*), yaitu perintah dan arahan (informasi) dari pihak pembuat kebijakan yang diterima oleh pelaksana di lapangan.

- b. Sumber Daya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sumber daya memiliki peran penting dalam melaksanakan kebijakan. Bagaimanapun jelasnya suatu perintah dan arahan dalam pelaksanaan, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggungjawab menyelenggarakan kebijakan tersebut kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan tugas secara efektif, maka pelaksanaan kebijakan tidak akan berhasil atau mengalami kesulitan. Jadi sumberdaya merupakan faktor yang mempengaruhi terhadap pelaksanaan kebijakan. Indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan adalah :

- 1) Sumber daya Manusia, yaitu jumlah staf atau para pelaksana dan kemampuannya secara teknis maupun manajerial.
 - 2) Anggaran (*budgetary*), yaitu pendanaan atas kegiatan atau program yang akan dilaksanakan.
 - 3) Fasilitas (*facility*), yaitu dukungan dari sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan kebijakan.
 - 4) Kewenangan (*authority*), yaitu wewenang para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan.
- c. Disposisi (*disposition*)

Menurut Edward disposisi adalah sikap pelaksana, yang diartikan sebagai kemauan atau niat para pelaksana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan juga sebagai motivasi para pelaksana dalam melaksanakan kegiatan atau kebijakan. Kecendrungan perilaku dari pelaksana kebijakan berperan penting dalam mewujudkan kebijakan yang sesuai dengan tujuan dan sasaran. Sikap dari pelaksana menentukan dalam melaksanakan kebijakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Struktur Birokrasi(*bureaucratic structure*)

Menurut Edward, ada 2 karakteristik utama dari birokrasi, yakni prosedur-presedur kerja ukuran-ukuran dasar atau SOP (*Standart Operating Procedures*), yaitu tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari pelaksana serta keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas, dan fragmentasi, yakni berasal dari tekanan-tekanan diluar unit-unit birokrasi. Perbedaan ini akan berpengaruh di dalam pelaksanaan kebijakan, seperti menghalangi perubahan-perubahan dalam kebijakan, memboroskan sumber-sumber, menimbulkan suatu tindakan yang tidak diinginkan, menghalangi kondisi, membingungkan pejabat-pejabat pada yurisdiksi tingkat yang lebih rendah menyebabkan kebijakan-kebijakan berjalan dengan tujuan-tujuan yang berlawanan dan menyebabkan beberapa kebijakan menempati antara keretakan-keretakan batas-batas organisasi.

Keempat faktor di atas, dipandang mempengaruhi keberhasilan suatu proses pelaksanaan, namun juga adanya keterkaitan dan saling mempengaruhi antara suatu faktor yang satu dan faktor yang lain. Selain itu dalam proses pelaksanaan sekurang-kurangnya terdapat tiga unsur penting dan mutlak yaitu :

- a. Adanya program (kebijaksanaan) yang dilaksanakan;
- b. Kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan manfaat dari program perubahan dan peningkatan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- c. Unsur pelaksanaan baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pelaksana dan pengawasan dari proses pelaksanaan tersebut.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010 : 3)

Menurut Harbani Pasolong (2011 : 128) pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir dalam (Harbani Pasolong, 2011 : 128) mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain. Di mana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah Tamah dan dengan etika yang baik sehingga pemenuhan kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ketentuan perundang-undang. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

2.3.2 Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik (Juliantara 2005;10) adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dan Hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Adapun karakteristik jasa menurut Tjiptono (2002:15-18) sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Bukti fisik (*tangibles*) yaitu penampakan fisik dari gedung peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas yang lain yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- 2) Daya tanggap (*reability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan layanan yang dijanjikan secara akurat.
- 3) Responsivitas (*responsiveness*) kerelaan untuk menolong pengguna jasa(masyarakat)penyelenggaraan pelayanan yang ikhlas.
- 4) Jaminan (*assurance*) artinya pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada para masyarakat atau pengguna jasa.
- 5) Kepedulian (*empathy*) merupakan suatu perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan yaitu petugas kepada pengguna jasa.

2.3.3 Standar Pelayanan Publik

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkatan keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dan memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan unit penyelenggaraan pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; dan
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan atau sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.4 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan

Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Sedangkan Angkutan Massal Berbasis Jalan adalah suatu sistem angkutan umum yang menggunakan mobil bus dengan lajur khusus yang terproteksi sehingga memungkinkan peningkatan kapasitas angkut yang bersifat massal yang dioperasikan di kawasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perkotaan. Standar pelayanan minimal SPM disusun sebagai alat Pemerintah dan Pemerintahan Daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib. Standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis bagi pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen), adapun nilai strategis itu adalah sebagai berikut:

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

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 tentang standar pelayanan minimal angkutan umum massal berbasis jalan. Jenis pelayanan yang dimaksud terdiri dari enam aspek, yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005, Standar pelayanan mengatur aspek input (masukan), process (proses), output (hasil) dan/atau manfaat. Input penting untuk distandarisasi karena kuantitas dan kualitas dari input pelayanan berbeda-beda antar daerah. Hal ini sering menyebabkan ketimpangan antar daerah. Standar proses pelayanan juga penting untuk diatur. Standar proses dirumuskan untuk menjamin pelayanan publik di daerah memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan, prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan meliputi transparan, non-partisipan, efisien dan akuntabel. Standar output pelayanan sangat penting diatur. Standar output dapat digunakan untuk menilai apakah sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan atau belum. Penentuan standar output harus memperhatikan tujuan dan nilai yang ingin diwujudkan dalam penyelenggaraan layanan dan juga kapasitas yang dimiliki setiap daerah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa Standar Pelayanan Minimal adalah patokan pelayanan secara minimal yang dapat digunakan sebagai acuan dan harus dipenuhi oleh penyelenggara baik aspek input, process dan output.

2.5 Trans Metro Pekanbaru

Trans Metro Pekanbaru merupakan sebuah transportasi bus rapid transit cepat yang terdapat di kota Pekanbaru. Pemerintah kota Pekanbaru telah mengoperasikan jasa angkutan publik Trans Metro Pekanbaru berdasar Surat Keputusan Kementerian Perhubungan No KP. 111 tahun 2009. Trans Metro Pekanbaru ini telah diresmikan penggunaannya oleh Mantan Walikota Pekanbaru, Bapak Drs. H. Herman Abdullah pada hari Kamis tanggal 18 Juni 2009. Trans Metro Pekanbaru dipusatkan di Terminal AKAP Payung Sekaki yang sekarang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

sudah beroperasi melalui beberapa koridor di pekanbaru. Tujuan dikembangkannya Trans Metro Pekanbaru adalah untuk meningkatkan pelayanan transportasi yang lebih baik kepada masyarakat dengan menciptakan sistem angkutan umum yang efisien, berkualitas dan berkelanjutan sehingga dapat mendukung penyelenggaraan lalu lintas angkutan jalan yang aman, nyaman, cepat, lancar serta dapat diandalkan. Bus Trans Metro Pekanbaru menggunakan bahan bakar yang ramah lingkungan sehingga bisa mengurangi tingginya polusi, berkapasitas 33 penumpang duduk dan 32 penumpang berdiri serta beberapa tempat untuk penumpang penyandang cacat yang menggunakan kursi roda dan dilengkapi AC, serta mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian (Tahun)	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Melisa Wulandary	Pengawasan Operasional Bus Trans Metro Oleh Perusahaan Daerah Pembangunan Kota Pekanbaru (Jurnal, 2015)	Perusahaan Daerah Pembangunan dalam menjalankan pengoperasian Bus Trans Metro Pekanbaru kurang melakukan pengawasan dengan baik dan tepat dibagian operasionalnya yang berdampak ditemukan nya pelanggaran dan penyimpangan.	Penelitian ini cenderung mengulas tentang pengawasan Bus Trans Metro oleh Perusahaan Daerah Pembangunan Kota Pekanbaru
2.	Muhammad Sofwan, Jajan Rohja N, Reza M Surdia	Kajian Tarif Angkutan Penumpang Yang Layak Bus Trans Metro Pekanbaru (Jurnal 2017)	Tarif angkutan penumpang yang layak baik dari sisi penumpang maupun angkutan umum terpilih adalah dengan nilai tariff sebesar Rp. 4000-Rp.5000, Kondisi tariff terpilih ini dapat menggambarkan tingkat	Penelitian ini cenderung mengulas tentang tariff angkutan penumpang yang layak pada Bus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			keterjangkauan membayar (TMP) sebesar 72% dan tingkat kerelaan membayar (RMP) sebesar 41% dari total responden.	Trans Metro Pekanbaru
3.	Muchammad Zaenal Muttaqin	Optimalisasi Jasa Antar Koridor Pelayanan Trans Metro Pekanbaru Berbasis Persepsi Penumpang (Jurnal, 2018)	kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi penumpang dengan menggunakan tiga faktor. Faktor pelayanan waktu menjadi faktor pelayanan yang harus segera dievaluasi oleh pihak Trans Metro Karena performanya yang masih rendah dari ekspektasi atau kebutuhan dari penumpang. Selain itu, faktor teknis pelayanan Trans Metro Pekanbaru dan faktor pelayanan karyawan dapat dikatakan telah memenuhi kebutuhan konsumen. namun untuk masa yang akan datang masih diperlukan evaluasi kembali karena pelayanan jasa bersifat terus menerus dan menghasilkan sesuatu yang berbeda dengan pelayanan suatu produk yang cenderung monoton	Penelitian ini cenderung mengulas tentang kualitas pelayanan BusTrans Metro Pekanbaru berdasarkan persepsi penumpang
4.	Muhammad Nurfadli, Dwi Heriyanto, Priyo Pratomo	Evaluasi Kinerja Angkutan Massal Bus Rapid Transit Pada Koridor Rajabasa – Sukaraja (Jurnal 2015)	Bus Trans Bandar Lampung atau sering kita sebut sebagai BRT ini, tidaklah feasible untuk dioperasikan dengan manajemen yang berlaku saat ini. Untuk meningkatkan load factor kendaraan, pemerintah harus mengambil kebijakan strategis, yakni; pengurangan jumlah angkot yang beroperasi di koridor Rajabasa - Sukaraja, mengalihkan angkot pada jalur lain yang belum terakses, penetapan jam lewat mobil, dan membatasi penggunaan kendaraan pribadi. Peran pemerintah untuk membantu dalam subsidi dana sangatlah	Penelitian ini cenderung mengulas tentang Evaluasi kinerja bus Rapid Transit Koridor Rajabasa-Sukaraja Lampung

			diperlukan. Mengingat BRT sendiri adalah solusi untuk mengurangi kemacetan lalu lintas di kota Bandar Lampung ini.	
--	--	--	--	--

2.7 Pelayanan Publik Dalam Pandangan Islam

Dalam Islam terdapat kaidah-kaidah fiqih yang mengatur tentang kemaslahatan hidup manusia. Salah satu kaidah fiqih yang ditetapkan Imam As Syafi'i yaitu:

تَصَرُّفُ الْإِمَامِ عَلَى الرَّاعِيَةِ مَنُوطٌ بِالْمَصْلَحَةِ

Artinya “Tindakan imam terhadap rakyatnya harus dikaitkan dengan kemaslahatan.”

Maksud nya adalah tindakan dan kebijaksanaan yang ditempuh oleh pemimpin atau penguasa harus sejalan dengan kepentingan umum bukan untuk golongan atau untuk diri sendiri. Penguasa adalah pengayom dan pengemban kesengsaraan rakyat.

Pemimpin merupakan sebuah keniscayaan dalam sebuah perkumpulan ataupun suatu badan. Karena tanpa seorang pemimpin maka suatu perkumpulan tidak akan berjalan dengan baik. Hal ini juga ditegaskan oleh Nabi dalam salah satu haditsnya yang intinya bahwa tiap-tiap manusia itu memimpin dirinya sendiri dan dimintai pertanggung jawabannya.

كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

Artinya “Masing-masing kalian adalah pemimpin, dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggung jawaban atas kepemimpinannya.” (HR. Muslim)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Salah satu bentuk kekuasaan yang diperoleh oleh seorang penguasa adalah memutuskan suatu perkara atau menentukan sebuah kebijakan. Maka jika kita berpegang kepada kaidah diatas, apa yang akan diputuskan oleh seorang pemimpin atau kebijakan apa yang akan diambil haruslah memiliki orientasi yang baik, yang membawa kemashlahatan kepada yang dipimpinnya.

Oleh karena itu seorang pemimpin rakyat memiliki hak penuh terhadap rakyatnya, maka seorang pemimpin memiliki kewajiban membawa rakyatnya kepada kedamaian dan dalam memerintah harus menimbulkan kemaslahatan. Tindakan dan kebijaksanaan yang ditempuh oleh pemimpin atau petugas publik harus sejalan dengan kepentingan umum bukan untuk golongan atau untuk diri sendiri.

Melayani manusia dengan sebaik-baiknya bukanlah hanya tugas pemimpin atau petugas publik yang telah diberikan amanah oleh negara. Pada hakikatnya semua kita memiliki kewajiban yang sama. Akan tetapi, mengingat tidak semuanya memiliki jiwa dan kemampaun yang seragam, diatur tugas pelayanan publik oleh instansi tertentu agar fungsi dan tujuan negara tercapai, berikut firman Allah tentang pelayanan publik.

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ سَتَرْدُونَ اِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”(QS. AtTaubah:105)

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai kepada masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan administratif barang dan jasa yang memuaskan masyarakat. Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai. Dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani.

Hidup ini bukan hanya untuk diri sendiri sehingga lebih mementingkan hajat semata, tetapi hakikat kehidupan adalah menjadi abdi yang dapat berguna sebanyak-banyaknya bagi orang lain sebagai bentuk manifestasi khaira ummah (umat yang terbaik).

2.8 Indikator Penelitian

Indikator penelitian diambil berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.

Tabel 2.2 Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis	Keamanan	a. Halte dan fasilitas pendukung halte

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

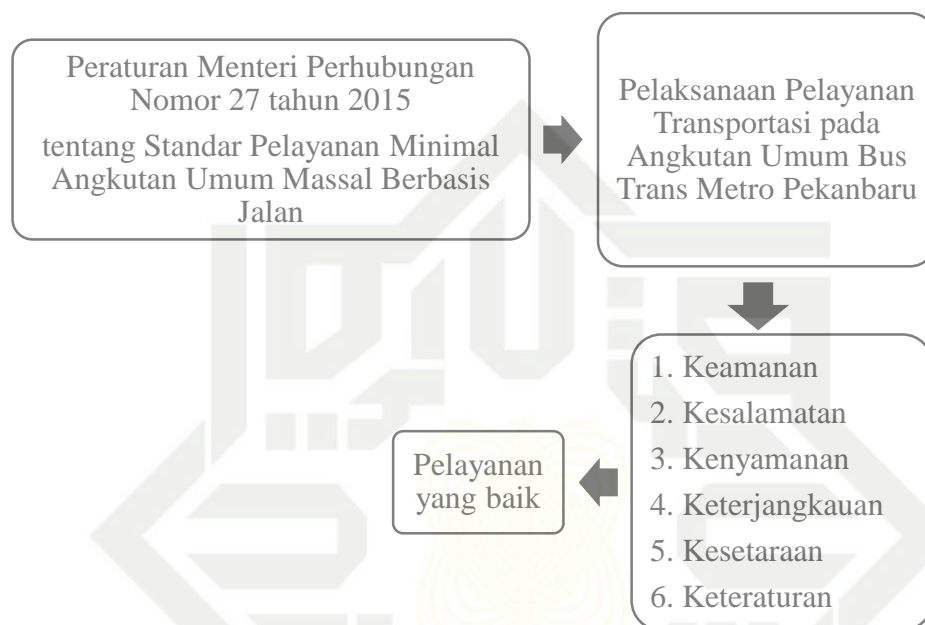
Jalan (<i>Perhubungan no 27 Tahun 2015</i>)		b. Bus dan fasilitas pendukung bus
	Keselamatan	a. Manusia b. Bus c. Prasarana
	Keterjangkauan	a. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor b. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan c. Tarif
	Kenyamanan	a. Halte dan fasilitas pendukung halte b. Bus dan fasilitas pendukung bus
	Kesetaraan	a. Kursi prioritas b. Ruang khusus untuk kursi roda c. Kemiringan lantai dan tekstur khusus
	Keteraturan	a. Waktu tunggu b. Kecepatan perjalanan c. Waktu berhenti di halte d. Informasi pelayanan e. Informasi waktu kedatangan bus f. Informasi halte yang akan dilewati g. Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil/bus h. Informasi gangguan perjalanan bus i. Sistem pembayaran

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.9 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber : Data Olahan Penulis 2019

2.10 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian dalam ilmu sosial (Singarimbun, 2006:33). Adapun batasan definisi konsep tersebut adalah:

1. Pelaksanaan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan Pemerintah yang diarahkan untuk tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.
2. Pelayanan Publik adalah segala rangkaian atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat yang diberikan pemerintah baik barang ataupun jasa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Standar Pelayanan Minimal adalah penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap Pengguna Jasa Angkutan Massal Berbasis Jalan secara minimal.
4. Angkutan Massal Trans Metro Pekanbaru merupakan sebuah transportasi bus rapid transit cepat yang terdapat di kota Pekanbaru dengan menggunakan bus pada trayek/lajur yang telah ditetapkan untuk memberikan pelayanan Angkutan Umum Massal yang efisien, berkualitas dan berkelanjutan di bidang transportasi sehingga dapat mendukung penyelenggaraan lalu lintas angkutan jalan yang aman, nyaman, cepat, lancar serta dapat diandalkan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti, mengidentifikasi dan menjelaskan data yang ada secara sistematis. Jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apaapa yang saat ini berlaku. Didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi. (Mardalis,2010 :26)

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (UPTD Pelayanan Angkutan Perkotaan) yang beralamat di Jl. Dr Sutomo No 88. Alasan Penulis mengambil lokasi penelitian tersebut dikarenakan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (UPTD Pelayanan Angkutan Perkotaan) memegang peranan penting dalam perencanaan dan pelaksanaan Pengelolaan Angkutan Massal Trans Metro Pekanbaru.Serta adanya kemudahan dan ketersediaan data Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (UPTD Pelayanan Angkutan Perkotaan) yang dapat mendukung kelancaran penulisan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3 Sumber Data

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

- a. Data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dan sumber pertama atau aslinya atau dengan kata lain perolehan data melalui kegiatan menulis secara langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti (Suryabrata, 2013 : 39) Data primer didapatkan dari proses wawancara dengan cara membuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan masalah penelitian.
- b. Data sekunder yaitu data dimana penulis memperoleh informasi, keterangan-keterangan berasal dari dokumen, laporan dan arsip yang ditetapkan dari pihak terkait yang mendukung dan melengkapi data-data yang penulis perlukan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

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

- a. Observasi

Menurut Meleong (2005 : 174) yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat dan mengamati secara langsung peristiwa atau kejadian melalui cara yang sistematis. Teknik ini akan membawa peneliti dan dapat menangkap arti fenomena dari segi pengertian subjek peneliti, dan dapat merasakan apa yang dirasakan serta dihayati oleh subjek penelitian sehingga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meyakinkan peneliti bahwa subjek tersebut dapat menjadi sumber data bagi penelitian.

- b. Wawancara

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

- c. Dokumentasi

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

3.5 Informan Penelitian

Informan (narasumber) adalah orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Meleong, 2005 : 97). Dalam menentukan informan penulis menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu dimana peneliti memilih *key informant* dan informan penunjang, dengan teknik penarikan sampel yang dilakukan untuk tujuan tertentu. Kriteria untuk menentukan Informan Penelitian antara lain yang mengetahui dan terlibat langsung dalam objek penelitian, dapat diwawancarai dan menjawab pertanyaan dengan baik. Adapun Informan Penelitian dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah (Orang)
1.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	1
2.	Petugas halte bus Trans Metro Pekanbaru	1
3.	Masyarakat pengguna bus Trans Metro Pekanbaru	6
Jumlah		8

Sumber : Data Olahan Penulis 2019

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut sugiyono (2014 : 60) analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain secara sistematis sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif.

Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan untuk menganalisis data menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2014 : 246-252) yaitu:

a. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. Penarikan kesimpulan

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Perkembangan Kota Pekanbaru

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

Terus berkembang, Payung Sekaki atau Senapelan memegang peranan penting dalam lalu lintas perdagangan. Letak Senapelan yang strategis dan kondisi Sungai Siak yang tenang dan dalam membuat perkampungan ini memegang posisi silang baik dari pedalaman Tapung maupun pedalaman Minangkabau dan Kampar. Hal ini juga merangsang berkembangnya sarana jalan darat melalui rute Tera tak Buluh (Sungai Kelulut). Tangkerang hingga ke Senapelan sebagai daerah yang strategis dan menjadi pintu gerbang perdagangan yang cukup penting.

Perkembangan Senapelan sangat erat dengan Kerajaan Siak Sri Indra Pura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun di kampung bukit dan diperkirakan Istana tersebut terletak disekitar lokasi Masjid Raya sekarang. Sultan kemudian berinisiatif membuat pekan atau pasar di Senapelan namun tidak berkembang.

Kemudian usaha yang dirintis tersebut dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazam syah meskipun lokasi pasar bergeser di sekitar Palabuhan Pekanbaru sekarang akhirnya menurut catatan yang dibuat oleh Imam Suhil Siak, Senapelan yang kemudian lebih



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

populer disebut Pekanbaru resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab hari Selasa tahun 1204 H bersamaan dengan 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Jalil Muazam syah dibawah pemerintahan Sultan Yahya yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.

Sejak ditinggal oleh Sultan Muhamad Ali Abdul Jalil Muazam syah, penguasaan Senapelan diserahkan kepada Datuk Bandar yang dibantu oleh empat Datuk besar yaitu Datuk Lima Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir dan Datuk Kampar, mereka tidak memiliki wilayah sendiri tetapi mendampingi Datuk Bandar, Keempat Datuk tersebut bertanggungjawab kepada Sultan Siak dan jalannya Pemerintahan berada sepenuhnya ditangan Datuk Bandar.

Selanjutnya perkembangan tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan :

1. SK Kerajaan Bershuit van Inlandsch Zelfbestuur van Siak No. 1 tanggal 10 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut District.
2. Tahun 1932 Pekanbaru masuk wilayah Kampar kiri dipimpin oleh seorang Controleur berkedudukan di Pekanbaru.
3. Tanggal 8 Maret 1942 Peknbaru dipimpin oleh seorang Gubernur Militer Go Kung, Distrik menjadi GUM yang diKepalai oleh GUNCO.
4. Ketetapan Gubernur Sumatra di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut haminta atau Kota B.
5. UU No. 22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota kecil.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. UU No 8 Tajun 1956 menyempurnakan status Kota Peknbaru sebagai Kota Kecil.
7. UU No 1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Peraja
8. Kepemendagri No. 52/1/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi Ibukota Provinsi Riau.
9. UU No 18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan kota madya Pekanbaru.
10. UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kota Madya berubah menjadi Kota Pekanbaru.

4.2 Wilayah Geografis Kota Pekanbaru

4.2.1 Letak dan Luas

Kota Pekanbaru terletak antara 101°14'-101°34' Bujur Timur dan 0°25'-0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5-50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antar 5-11 meter.

Berdasarkan Peraturan Pemeritah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari $\pm 62,96 \text{ Km}^2$ menjadi $\pm 446,50 \text{ Km}^2$, terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 kelurahan/Desa dari hasil pengukuran/pematokan dilapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah kota Pekanbaru adalah 632,26 Km^2 .

Dengan meninggalkan 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, untuk lebih terciptanya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru N0. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.

4.2.2 Batas

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota:

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

4.2.3 Sungai

Kota Pekanbaru dibelah oleh sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur, Memiliki beberapa anak sungai antara lain: Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, 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.

4.2.4 Iklim

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1°C-35,6°C dan suhu minimum antara 20,2°C-23,0°C, curah hujan antara 38,6-435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar:

- a. Musim hujan jatuh pada bulan Januari a/d April dan September s/d Desember.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus Kelembapan Maksimum antara 96%-100% Kelembapan minimum antara 46%-62%.

4.3 Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

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

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

Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru mempunyai tugas dan melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan tuga pembentukan bidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

serta untuk melaksanakan wewenang serta tanggung jawab yang di berikan oleh Pemerintah pusat kepada Pemerintah daerah dalam rangka desentralisasi.

Bidang Perhubungan memiliki kontribusi yang sangat vital dan berdimensi strategis bagi pembangunan mengingat sifatnya sebagai penggerak dan pendorong kegiatan pembangunan serta sebagai perekat kesenjangan antar wilayah, selain itu ciri utama aktivitas transportasi adalah tidak mengenal batas wilayah administrasi sehingga secara sistematis penyelenggaraanya tidak bisa dipisah-pisahkan antara satu dengan yang lain karena masih dalam wilayah administratif.

4.4 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

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

a. Visi

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Misi

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

1. Meningkatkan dan memberdayakan SDM perhubungan yang berkualitas dan profesional.
2. Memperbaiki, mempertahankan, meningkatkan aksesibilitas dan tingkat kualitas pelayanan perhubungan.
3. Mengusahakan ketersediaan/kecukupan dan kehandalan prasarana, sarana system jaringan transportasi.
4. Meningkatkan koordinasi pelayanan dan pengawasan oprasional perhubungan.

4.5 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

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

A. Kedudukan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Tugas Pokok

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

C. Fungsi

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

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

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

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

Adapun peran serta rencana strategis dalam pelaksanaan tugas,pokok dan fungsi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika adalah agar pelaksanaan Pembangunan dan pengemabangan sektor Perhubungan dapat berlangsung secara berkesinambungan dan komperhensif maka perlu di susun untuk suatu Rencana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Renstra) dengan adanya Renstra diharapkan terasedia pedoman serta arah kebijakan yang hendak dicapai oleh Dinas yang dalam hal ini dituangkan dalam program lima tahunan, Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru mengambil kebijakan-kebijakan, yaitu sebagai berikut:

- a. Memberikan kesempatan kepada seluruh pegawai yang berada di lingkungan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru untuk memperoleh pelatihan dan pendidikan teknis baik dibidang perhubungan maupun Kesekretariatan.
- b. Melakukan pengajuan rekrutmen tenaga yang memiliki potensi dan kemampuan teknis dibidang perhubungan.
- c. Pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan keterpaduan pemberian beberapa perizinan dan rekomendasi bidang perhubungan pada pelayanan satu atap, yaitu badan pelayanan terpadu.
- d. Pengembangan sistem transportasi perkotaan yang bersifat massal dan menjadi angkutan pemadu moda transportasi.
- e. Peningkatan kualitas pelayanan transportasi melalui manajemen dan rekayasa lalu lintas yang juga meliputi sarana dan prasarananya.
- f. Peningkatan peran serta masyarakat, pengusaha kecil, menengah dan koperasi.
- g. Peningkatan kesadaran masyarakat dalam mewujudkan tata tertib berlalu lintas dan melaksanakan penyuluhan, pembinaan dan pengawasan kepada penyedia jasa angkutan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Memperluas jangkauan jaringan pelayanan melalui komunikasi dan informasi yang luas sampai ke pelosok kota.
- i. Penertiban terhadap kendaraan angkutan penumpang dan barang yang tidak laik jalan, tidak memiliki izin, dan melanggar tata tertib berlalau lintas.

Uraian Tugas UPTD Pelayanan Angkutan Perkotaan**A. Kepala Pelayanan Angkutan Perkotaan**

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Melaksanakan pungutan hasil operasional pengelolaan pelayanan angkutan dan fasilitas penunjang lainnya
- 9) Menyetorkan hasil pungutan retribusi dan sewa kepada bendaharawan penerima untuk disetorkan ke kas daerah
9. Menyiapkan kebijakan operasional sesuai dengan tugas dan kewenangan di bidang pengelolaan angkutan perkotaan
10. Melakukan koordinasi dengan instansi dan lembaga terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas
11. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya

B. KASUBBAG Pelayanan Angkutan Perkotaan

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.6 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Pekanbaru



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari beberapa pembahasan dan serangkaian hasil analisis yang telah penulis lakukan pada Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada Trans Metro Pekanbaru sebagai berikut:

1. Bahwa Analisis Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada Bus Trans Metro Pekanbaru diukur dengan menggunakan indikator yang terdiri dari 6 indikator yaitu : Keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan dinilai **BELUM OPTIMAL**. Karena dari 6 indikator, 5 diantaranya belum terlaksana sepenuhnya. Seperti tidak beroperasinya lampu penerangan di setiap halte, tidak adanya petugas keamanan di setiap halte, tidak adanya stiker informasi gangguan keamanan yang terpasang di setiap halte lalu tidak tersedianya tempat sampah di setiap halte, tidak adanya fasilitas khusus untuk masyarakat berkebutuhan khusus di halte Trans Metro Pekanbaru, dan tidak terlaksananya waktu kepastian penumpang dalam menunggu bus Trans Metro Pekanbaru.
2. Berdasarkan hasil analisa dan temuan serta pembahasan bab – bab sebelumnya peneliti juga menyimpulkan bahwa Faktor-faktor yang menghambat Kebijakan Trans Metro dalam Memberikan Pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2

Angkutan Massal di Kota Pekanbaru diantaranya adalah; Sumber Daya, Agen Pelaksana, Komunikasi antar Organisasi dan aktivitas pelaksanaan

Saran

Untuk Dinas Perhubungan :

1. Diharapkan Trans Metro Pekanbaru akan menjadi alternative jasa angkutan massal yang dapat memberikan pelayanan optimal dan berkelanjutan sesuai dengan tujuan diadakannya Trans Metro Pekanbaru.
2. Penulis menyarankan agar lampu penerangan pada halte lebih diperhatikan dan mengikuti Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yakni 95% sesuai standar teknis. Dan memberikan besi pegangan tangga disetiap halte untuk memudahkan penumpang saat naik dan turun bus walaupun besi pegangan tangga ini tidak terdapat didalam sub indikator pada standar pelayanan minimal, Hal ini agar pengguna jasa tetap merasakan kenyamanan pada saat menggunakan Trans Metro Pekanbaru.

Untuk Pemerintah dan Pihak Pengelola Bus Trans Metro :

1. Dalam hal ini diharapkan kepada pemerintah dan pihak pengelola untuk meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar kehadiran Trans Metro Pekanbaru dapat diketahui dan menyebar secara merata dikalangan masyarakat. Dengan cara masuk bersosialisasi di kampus-kampus, kantor-kantor dan tempat-tempat keramaian. Sehingga informasi tentang kenyamanan dan keamanan saat menggunakan

layanan ini, dan informasi soal jadwal, alur layanan, serta rute-rute yang dilalui dapat diketahui oleh masyarakat.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Afan, Gaffar. 2009. *Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Bangun, Wilson. 2012. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: Erlangga
- Fandy, Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hariyoso, S. 2002. *Pembaruan Birokrasi dan Kebijaksanaan Publik*. Yogyakarta: Peradaban
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Lexy J, Moleong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja.
- Mardalis. 2010. *Metode penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muslim & Larbiel Hadi. 2017. *Pelayanan Publik (Konsep, Inovasi & Semangat Anti Korupsi)*. Pekanbaru : Kreasi Edukasi.
- Pasolong, Harbani. 2001. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV Alfabeta.
- Satwiko, Prasasto, 2009. *Fisika Bangunan*, Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima* Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Singarimbun, Masri. 2006. *Metodologi Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka Media LP3ES.
- Sumadi, Suryabrata. 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Subarsono, AG. 2011. *Analisis kebijakan Publik : Konsep. Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/200 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Lalu Lintas Dan Angkutan

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 46 Tahun 2016 Tentang Standar Operasional Prosedur Pengoperasian Koridor Trans Metro Pekanbaru di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 28 tahun 2009 Tentang Penetapan Tariff dan Pengelolaan Keuangan Tiket Bus Trans Metro Pekanbaru

Melisa Wulandary. 2015. *Pengawasan Operasional Bus Trans Metro Oleh PD Pembangunan Kota Pekanbaru*. (Jom FISIP, Vol 2 No. 2, Oktober 2015)

Muchammad Zaenal Muttaqin. 2018. *Optimalisasi Jasa Antar Koridor Pelayanan Trans Metro Pekanbaru Berbasis Persepsi Penumpang*. (J. Saintis, Vol 18 No. 1, April 2018)

Nurfadli Muhammad, Dwi Heriyanto & Priyo Pratomo. 2015. *Evaluasi Kinerja Angkutan Massal Bus Rapid Transit Pada Koridor Rajabasa – Sukaraja*. (JRSDD, Vol. 1 No. 1, April 2015)

Pinayungan Jimmi, Heri Kusmanto & Isnaini. 2018. *Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*. (Jurnal Administrasi Publik, Vol 8 No. 1, Juni 2018)

Sofwan Muhammad, Jajan Rohjan & Reza M Surdia. 2017. *Kajian Tarif Angkutan Penumpang Yang Layak Bus Trans Metro Pekanbaru*. (J. Saintis, Vol 17 No. 1, April 2017)



LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

(Berdasarkan indikator Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015
Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan
pada Trans Metro Pekanbaru)

C. Keamanan

1. Apakah halte dan fasilitas pendukung halte yang tersedia sudah memenuhi standar pelayanan minimal angkutan umum massal berbasis jalan yang memberikan pelayanan keamanan kepada pengguna bus?
2. Apakah lampu penerangan, petugas keamanan dan informasi gangguan keamanan sudah tersedia dan beroperasi pada halte-halte Trans Metro Pekanbaru?

D. Keselamatan

1. Apakah pengemudi bus Trans Metro Pekanbaru sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan SOP pengoperasian kendaraan?
2. Apakah ada sanksi untuk pengemudi yang melanggar atau tidakn sesuai dengan SOP pengoperasian kendaraan bus Trans Metro Pekanbaru?

E. Kenyamanan

4. Apakah halte dan fasilitas pendukung halte sudah memenuhi standar kenyamanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan umum massal, seperti tersedianya lampu penerangan, ventilasi udara dan fasilitas kebersihan?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5. Apakah sajakah fasilitas kebersihan yang diberikan pengelola halte kepada pengguna bus Trans Metro Pekanbaru untuk memberikan rasa nyaman?

F. Kesetaraan

1. Apakah halte bus Trans Metro Pekanbaru menyediakan lantai yang miring, kursi prioritas dan tekstur khusus untuk memberikan pelayanan kesetaraan bagi penyandang cacat, usia lanjut dan ibu hamil?

G. Keteraturan

1. Apakah waktu tunggu pada bus Trans Metro Pekanbaru sudah sesuai dengan standar pelayanan umum massal?

H. Keterjangkauan

1. Bagaimana kemudahan yang diberikan oleh pengelola Trans Metro Pekanbaru untuk perpindahan penumpang antar koridor?
2. Apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan umum massal berbasis jalan yaitu maksimal 2 kali perpindahan?

Faktor-Faktor yang Menghambat Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan pada Trans Metro Pekanbaru

1. Faktor – faktor apa saja yang menghambat kebijakan pengadaan fasilitas halte Trans Metro Pekanbaru?
2. Dengan adanya hambatan ini apakah mempengaruhi pelayanan Trans Metro Pekanbaru yang diberikan kepada pengguna Trans Metro Pekanbaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

DOKUMENTASI WAWANCARA



Dokumentasi 1. Peneliti dengan pihak Dinas Perhubungan Pekanbaru Unit Pengelola Trans Metro



Dokumentasi 2. Peneliti dengan Petugas Halte Trans Metro Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dokumentasi 3. Peneliti dengan Penumpang 1 Bus Trans Metro Pekanbaru



Dokumentasi 4. Peneliti dengan Penumpang 2 Bus Trans Metro Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dokumentasi 5. Peneliti dengan Penumpang 3 Bus Trans Metro Pekanbaru



Dokumentasi 6. Peneliti dengan Penumpang 4 Bus Trans Metro Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dokumentasi 7. Peneliti dengan Penumpang 5 Bus Trans Metro Pekanbaru



Dokumentasi 8. Peneliti dengan Penumpang 6 Bus Trans Metro Pekanbaru



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Un.04/F.VII/PP.00.9/20/2020

Biasa

Izin Riset

Pekanbaru, 3 Januari 2020 M

7 Jumadil Awwal 1441 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Monica Cintya Octari
NIM. : 11675201145
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Analisis Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun
2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis
Jalan pada Bus Trans Metro Pekanbaru" Untuk itu kami mohon kiranya
Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa
tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dekan,
A.Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-SKP/2020/180



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Dasar

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.

b. Menimbang

Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/29751 tanggal 16 Januari 2020, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama
2. NIM
3. Fakultas
4. Jurusan
5. Jenjang
6. Alamat
7. Judul Penelitian

MONICA CINTYA OCTARI
11675201145
EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
ADMINISTRASI NEGARA
S1
JL. HARAPAN RAYA
ANALISIS IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN
NOMOR 27 TAHUN 2015 TENTANG SETANDAR PELAYANAN
MINIMAL ANGKUTAN UMUM MASSAL BERBASIS JALAN PADA BUS
TRANS METRO PEKANBARU
DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU

8. Lokasi Penelitian

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 1 (satu) tahun terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 16 Januari 2020

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Pekanbaru
Kabid Politik dan Hubungan Antar Lembaga



ROM MAHENDRA, S.ST
Penata Tingkat I



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU

DINAS PERHUBUNGAN

UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN TRANS PEKANBARU

Jalan Dr. Sutomo, No. 88 Telp. (0761) 21819 - Pekanbaru



SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/UPT-PTP/MM/I /2020

Berdasarkan Surat dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik, Rekomendasi P
 Penelitian Nomor: 071/BKBP-SKP/2020/180 Perihal Pelaksanaan Kegiatan
 Riset, Penelitian dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi.

Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
 dengan ini menyatakan bahwa :

: MONICA CINTYA OCTARI
 : 11675201145
 : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 : ADMINISTRASI NEGARA
 : Strata 1
 : DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU

Mahasiswa tersebut diatas benar telah melakukan riset penelitian pada UPT.
 Pengelolaan Trans Pekanbaru Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dari bulan JANUARI
 sampai dengan SELESAI, dengan Judul

ANALISIS IMPLEMENTASI PERATURAN MENTRI PERHUBUNGAN NOMOR 27 TAHUN
 2015 TENTANG SETANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN UMUM MASSAL
 BERBASIS JALAN PADA BUS TRANS METRO PEKANBARU".

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana
 mestinya.

DIKELUARKAN DI : PEKANBARU

PADA TANGGAL : 29 JULI 2020

KEPALA UPT PENGELOLAAN TRANS PEKANBARU



BAGUS SAPUTRA, MM
 NIP.19841023 200902 1 006



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/29751
TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca dan permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : 100/HVII/PP.19.9/20/2020 Tanggal 3 Januari 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : MONICA CINTYA OCTARI
2. NIM / KTP : 11675201145
3. Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : ANALISIS IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 27 TAHUN 2015 TENTANG SETANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN UMUM MASSAL BERBASIS JALAN PADA BUS TRANS METRO PEKANBARU
7. Lokasi Penelitian : DINAS PERHUBUNGAN PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.
4. Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 16 Januari 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

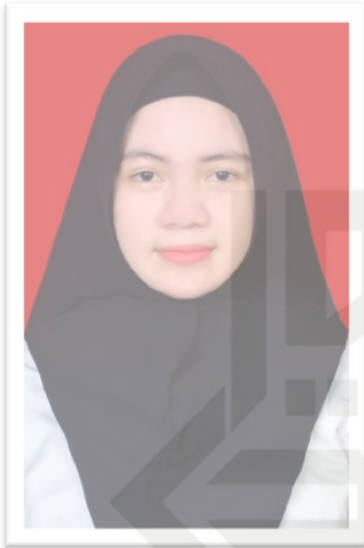
Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Monica Cintya Octari, Lahir di Pekanbaru pada tanggal 12 Oktober 1997.

Anak kedua dari Tiga Bersaudara, dari pasangan ayahanda, Beni Irawan dan Ibu Gusniwati. Pendidikan Formal yang ditempuh oleh penulis adalah SDN 006 Pekanbaru, lulus pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 13 Pekanbaru 2013,

Setelah menyelesaikan pendidikan SMP, penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 18 Jakarta dan lulus pada tahun 2016. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Negeri dengan mengambil studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sebagai tugas akhir perkuliahan penulis melaksanakan penelitian dengan judul **“Analisis**

Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis

Jalan Pada Trans Metro Pekanbaru”.. Penulis dinyatakan lulus pada sidang munaqasyah tanggal 10 Agustus 2020 jurusan Administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).