



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.

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TRANSPORTASI PUBLIK TRANSMETRO KOTA PEKANBARU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TRANSPORTASI

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)
Pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



OLEH :

FERRARI FATIMAH AZ-ZAHRA
NIM. 12170522050

**PROGRAM STUDI S1
PRODI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2026**



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: Ferrari Fatimah Az-zahra
 : 12170522050
 : Administrasi Negara
 : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 : Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Transmetro Kota Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Transportasi

**DISETUJUI OLEH :
 DOSEN PEMBIMBING**

Rusdi, S.Sos, M.A
NIP. 197209062007101002

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

KETUA PROGRAM STUDI

Administrasi Negara



Dr. Desri Miftah, S.E., M.M., Ak
NIP. 19740412 200604 2 002

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si
NIP. 197810252006041002

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 kitab, dan sebagainya.
 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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ferrari Fatimah Az-zahra
 NIM : 12170522050
 Jurusan : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Transportasi Publik
 Transmetro Kota Pekanbaru Dalam Memberikan
 Pelayanan Transportasi
 Tanggal Ujian : 18 November 2025

Tim Penguji

Ketua

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si

Sekretaris

Devi Deswimar, S.Sos., M. Si

Penguji I

Syed Agung Afandi, S.IP., M.IP

Penguji II

Rusdi, S.Sos., M.A

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 Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 11 September 2021

11 November 2025

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ferrari Fatimah Az-Zahra

NIM : 12170522050

Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 12 Februari 2004

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Transmetro Kota Pekanbaru Dalam
Membrikan Pelayanan Transmetro

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 11 November 2025

Yang membuat pernyataan



Ferrari Fatimah Az-Zahra

NIM : 12170522050

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

- 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.

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TRANSPORTASI PUBLIK TRANSMETRO KOTA PEKANBARU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TRANSPORTASI

Oleh :

FERRARI FATIMAH AZ-ZAHRA
NIM :12170522050

Penelitian ini mengkaji implementasi kebijakan transportasi publik Transmetro dalam memberikan pelayanan transportasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan transportasi publik transmetro kota pekanbaru dalam memberikan pelayanan transportasi kepada masyarakat dengan Menggunakan teori implementasi Van Meter dan Van Horn, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mempengaruhi kualitas pelayanan transportasi publik, penelitian kualitatif ini menganalisis enam variabel kunci: standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antarorganisasi, karakteristik badan pelaksana, disposisi pelaksana, dan kondisi sosial ekonomi. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan 8 informan, meliputi Kepala BLUD UPT Pengelolaan Transmetro, staf, serta pengguna dan non-pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun tujuan kebijakan jelas menyediakan transportasi publik yang aman, nyaman, dan terjangkau implementasinya menghadapi tantangan signifikan. Hanya 40 dari 90 bus tersedia yang operasional, mempengaruhi frekuensi dan ketepatan waktu layanan. Jangkauan rute terbatas, penyebaran informasi tidak memadai, dan jadwal tidak konsisten menghambat efektivitas layanan. Meskipun demikian, pengguna mengapresiasi tarif terjangkau dan fasilitas yang relatif baik. Studi mengidentifikasi lima hambatan utama implementasi: keterbatasan armada dan fasilitas pendukung, kurangnya ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan, minimnya informasi dan sosialisasi, rendahnya dukungan dan partisipasi masyarakat, serta faktor sosial ekonomi yang mempengaruhi pola mobilitas. Penelitian menyimpulkan bahwa meskipun Transmetro telah membantu kelompok ekonomi lemah mengurangi biaya transportasi, diperlukan perbaikan komprehensif dalam manajemen armada, perluasan rute, sistem informasi, dan sosialisasi publik untuk mengoptimalkan implementasi kebijakan.

Kata Kunci: *implementasi kebijakan, transportasi publik, pelayanan publik, Transmetro*

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.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF PEKANBARU CITY TRANSMETRO PUBLIC TRANSPORTATION POLICY IN PROVIDING TRANSPORTATION SERVICES

by :

FERRARI FATIMAH AZ-ZAHRA
NIM :12170522050

This study examined the implementation of Transmetro public transportation policy in providing transportation services. Using Van Meter and Van Horn's implementation theory, this qualitative research analyzed six key variables: policy standards and objectives, resources, inter-organizational communication, implementing agency characteristics, implementer disposition, and socio-economic conditions. Data were collected through interviews with 8 informants, including the Head of BLUD UPT Transmetro Management, staff, and users and non-users of Transmetro services. Results indicated that while the policy objectives were clear—providing safe, comfortable, and affordable public transportation—implementation faced significant challenges. Only 40 of 90 available buses were operational, affecting service frequency and punctuality. Limited route coverage, inadequate information dissemination, and inconsistent schedules hindered service effectiveness. Despite these challenges, users appreciated the affordable fares and relatively good facilities. The study identified five main implementation barriers: limited fleet and supporting facilities, lack of punctuality and service consistency, minimal information and socialization, low public support and participation, and socio-economic factors affecting mobility patterns. The research concluded that while Transmetro has helped economically disadvantaged groups reduce transportation costs, comprehensive improvements in fleet management, route expansion, information systems, and public socialization are necessary to optimize policy implementation.

Kata kunci : *policy implementation, public transportation, public service, Transmetro*

UIN SUSKA RIAU



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

AlhamdulillahRobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufik, serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, **“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TRANSPORTASI PUBLIK TRANSMETRO KOTA PEKANBARU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TRANSPORTASI”**

Shalawat dan salam tak lupa penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW, suri teladan bagi seluruh umat manusia. Semoga kita semua termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafaat beliau di hari akhir nanti. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan kharunianya yang selalu memberikan penulis kekuatan, kesabaran, dan kemudahan dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Penulis Persembahkan kepada Papa tercinta Bari, sosok panutan yang selalu menjadi sumber semangat dan kekuatan dalam setiap langkah. Terimakasih



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 mengemukakan 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

atas setiap kerja keras, doa dan pengorbanan yang tidak pernah terhitung jumlahnya. Dari papa, penulis belajar arti berjuang tanpa mengeluh, dan bertahan ditengah kesulitan. Setiap nasehat dan doa yang Papa panjatkan menjadi cahaya yang menuntun penulis hingga sampai detik ini. Semoga Allah AWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan dan umur panjang kepada Papa, agar penulis dapat terus berbakti dan membalas kasih sayang yang tak ternilai itu. Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

3. Kepada Mama tercinta Nova Frihartini, perempuan luar biasa yang tak pernah berhenti, mencurahkan kasih sayang, perhatian, serta doa yang tidak putus setiap harinya. Terima kasih atas doa yang tulus disetiap sujud, dan cinta yang tidak pernah berkurang sedikit pun bahkan saat dunia terasa sangat berat. Mama adalah alasan terbesar penulis untuk terus berjuang, segala keberhasilan yang penulis capai tidak pernah terwujud tanpa doa dan restu seorang Ibu. Semoga Allah AWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan dan umur panjang kepada Mama, agar penulis dapat terus berbakti dan membalas kasih sayang yang tak ternilai itu. Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.
4. Untuk saudara kandung penulis yaitu Puji Nikmatul Husna M.Si dan M.Tsaqiif Anugrah Pratama terimakasih banyak atas dukungannya secara moral maupun material, terimakasih juga atas segala motivasi yang diberikan kepada penulis yang selalu menjadi sumber semangat dan penghibur di setiap masa sulit. Terimakasih telah menghadirkan tawa dan keceriaan di tengah lelahnya perjalanan menyusun skripsi 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
5. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Novianti MS, S.E, M.Si, AK, CA sebagai Rektor UIN Suska Riau.
 6. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
 7. Bapak Dr. Khairunsyah Purba S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 8. Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc.Sc selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
 9. Ibu Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan semangat, arahan dan masukan kepada penulis.
 10. Bapak Rusdi S.Sos, M.A Selaku Dosen Pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, ilmu dan saran kepada penulis selama menyusun skripsi ini serta selalu menginspirasi penulis agar tetap berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
 11. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberi ilmu pengetahuannya kepada penulis selama masa perkuliahan.
 12. Informan penelitian yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan data-data serta informasi yang dibutuhkan penulis untuk menyusun skripsi 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Terimakasih juga buat keluarga besar nenek, tante, oom dan juga para sepupu baik pihak papa maupun mama.
14. Dan penulis mengucapkan terima kasih untuk Sahabat seperjuangan penulis Naziha Syifa Fakhira dan Rara Yuliandriani yang selalu ada baik suka maupun duka yang selalu menjadi pendengar baik selama ini, berkontribusi dalam penulisan skripsi ini yang selalu memberikan semangat dan selalu ada dari dulu sampai sekarang mendampingi penulis.
15. Terimakasih juga untuk teman dekat saya selama diperkuliahan yaitu Nur Fadila dan Zahra Vanesa Wulandari yang selalu bersama penulis dari awal masuk sampai semester akhir dan terimakasih juga buat circle *gaskuy* yang membersamai penulis dalam menghadapi lika-liku perkuliahan, yang selalu hadir dengan dukungan, tawa, dan semangat di saat suka maupun duka. Terima kasih atas kebersamaan, motivasi, dan kehadiran kalian yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini.
16. Dan untuk teman-teman Ana angkatan 21 kelas C, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan yang penuh makna ini.
17. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih untuk diri saya sendiri atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini, terima kasih karna telah berjuang sejauh ini dan merayakan dirimu sampai titik ini, terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai

**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.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan keraguan serta kekhilafan dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Penulis dengan tulus menerima segala bentuk saran, masukan, dan kritikan yang membangun dari berbagai pihak sebagai pembelajaran bagi penulis di masa depan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, Agustus 2025
Penulis,

Ferrari Fatimah Az-zahra
NIM. 12170522050



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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Peneilitian.....	8
1.4 Manfaat Peneilitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Kebijakan Publik	11
2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	11
2.1.2 Tahapan Kebijakan Publik	12
2.2 Implementasi	15
2.2.1 Pengertian Implementasi.....	15
2.3 Model Implementasi	16
2.3.1 Pengertian Transportasi Publik	22
2.3.2 Fungsi dan Manfaat Trasnportasi Publik	23
2.4 Pelayanan Publik	25
2.5 Pandangan Islam.....	26
2.6 Penelitian Terdahulu.....	27
2.7 Definisi Konsep	31
2.8 Konsep Operasional.....	33
2.9 Kerangka Berfikir.....	34
BAB III MEITODEI PEINEILITIAN	36
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
3.2 Jenis dan Sumber Data	36



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	3.3 Informan Penelitian	37
	3.4 Teknik Pengumpulan Data	38
	3.5 Teknik Analisa.....	39
BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	42
	4.1 Sejarah Singkat Kota Pekanbaru	42
	4.2 Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	43
	4.2.1 Visi Dan Misi Dinas Perhubunagn Kota Pekanbaru .	44
	4.2.2 Uraian Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Perhubungankota Pekanbaru	45
	4.3 Struktur Organisasi Blud Upt Pengelolaan Pekanbaru.....	49
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
	5.1 Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Trans Metro Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Di Kota Pekanbaru	51
	5.2 Faktor Hambatan Yang Mempengaruhi Proses Implemeintasi Kebijakan Transportasi Publik Transmetro Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Transportasi.....	79
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
	6.1 Kesimpulan.....	86
	6.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA		90

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.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Rute Transmetro Pekanbaru.....	3
Tabel 1. 2	Kondisi Fasilitas Transmetro Pekanbaru	5
Tabel 1. 3	Rekapan Pendapatan dan jumlah penumpang Transmetro Pekanbaru.....	6
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1	Informan Penelitian.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kondisi fasilitas Transmetro Pekanbaru	5
--	---

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.





BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi adalah faktor terpenting dalam pembangunan suatu daerah dan salah satu pondasi pembangunan ekonomi masyarakat serta pertumbuhan industri. Perkembangan transportasi dapat mendorong kegiatan ekonomi dan kemajuan suatu wilayah atau negara. Transportasi merupakan sarana yang berperan terhadap kehidupan sebagai alat yang memperlancar berlangsungnya interaksi antar manusia dan pergerakan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Aktivitas masyarakat ini memerlukan fasilitas pendukung yang sesuai, sarana penunjang meliputi jasa transportasi atau jaringan transportasi (Fatimah, 2019).

Transportasi yang tertib, lancar, aman, dan nyaman merupakan pilihan yang ditetapkan dalam mengembangkan sistem transportasi perkotaan. Pengembangan transportasi perkotaan juga mengemban misi bahwa angkutan perkotaan haruslah mampu mengurangi kemacetan, mampu mengurangi gangguan lalu-lintas, mampu mempertahankan kualitas lingkungan, serta terjangkau oleh semua lapisan pemakai jasa transportasi. Oleh karena itu sistem jaringan jalan dalam kota harus terintegrasi dengan sistem jaringan jalan antar kota sehingga transportasi dalam kota dapat berfungsi dengan baik dalam melayani aktifitas lokal maupun daerah sekitarnya.

Pemerintah Kota Pekanbaru sendiri telah mengoperasikan transportasi publik massal berbasis bus, yaitu TransMetro Pekanbaru sejak tahun 2009. Bus Trans Metro Pekanbaru atau biasa disebut dengan bus“TMP”atau busway 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.

merupakan buah tangan dari SK Menteri Perhubungan Nomor 111 Tahun 2009 menyatakan bahwa Kota Pekanbaru menjadi salah satu kota percontohan pengelolaan transportasi publik di Indonesia.

UU No. 22 Tahun 2009 Tentang lalu lintas dan angkutan jalan Pasal 158 ayat 1 dinyatakan bahwa pemerintah menjamin ketersediaan angkutan massal berbasis jalan untuk memenuhi kebutuhan angkutan orang dengan kendaraan umum di Kawasan perkotaan dan ditindaklanjuti dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pemberian Subsidi Penumpang Angkutan Perkotaan. Pengadaan bus Transmetro Pekanbaru juga diatur dalam peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Umum Massal Di Kota Pekanbaru

Telah diatur ketentuan mengenai angkutan orang dan barang dengan kendaraan bermotor di jalan yang memerlukan peraturan pelaksanaannya. Penyelenggaraan angkutan orang dan barang di jalan terutama ditujukan untuk memenuhi standar pelayanan minimal meliputi unsur keselamatan, kenyamanan, keadilan, dan keterjangkauan. Peraturan pemerintah ini menetapkan kewajiban pemerintah untuk menyediakan Transportasi bagi masyarakat (Kemenhub RI). Tujuan utama pembangunan Transportasi Publik adalah meningkatkan ketersediaan pelayanan transportasi yang efektif, efisien, andal, aman, dan tepat waktu. Meningkatkan jaringan desa-kota yang memadai, mewujudkan transportasi nasional yang terintegrasi dengan pembangunan wilayah, dan sistem distribusi yang dapat memberikan pelayanan publik (RPJM Dirjendat Kemenhub RI).



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.

Memenuhi tingginya permintaan angkutan umum perkotaan sesuai standar Pelayanan minimal yang ditetapkan, Pemerintah telah memperkenalkan layanan angkutan Perkotaan melalui Program Bus Rapid Transit (BRT) yaitu Trans Metro Pekanbaru sejak 18 juni tahun 2009 agar masyarakat beralih ke Transportasi Publik yang sediakan Pemerintah dapat menjadi solusi mengatasi kemacetan.

Secara spesifik, Kota Pekanbaru memiliki 1 terminal yang melayani kebutuhan masyarakat dalam bidang angkutan umum secara harian. Terminal tersebut yaitu Terminal Bandar Raya Payung Sekaki yang berlokasi di Jalan Tuanku Tambusai, Kecamatan Payung Sekaki, Kota Pekanbaru. Terminal Bandar Raya Payung Sekaki ini melayani angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) selama 24 jam, untuk Angkutan Perkotaan yang dilayani berupa angkutan Trans Metro Kota Pekanbaru.

Berdasarkan (Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 507 Tahun 2020 Tentang Penetapan Trayek Dan Kode Trayek Angkutan Perkotaan Di Kota Pekanbaru) terdapat 15 rute trayek angkutan umum Trans Metro Pekanbaru akan tetapi sesuai dengan kondisi hanya 6 rute yang aktif dikarenakan kurangnya minat masyarakat akan layanan transportasi di beberapa rute tersebut. Rute trayek angkutan umum TransMetro Pekanbaru dapat dilihat pada tabel.

Tabel 1. 1 Rute Transmetro Pekanbaru

No	Rute	Kode trayek
1.	Ramayana STC - Pandau	Koridor 01
2.	BRPS(AKAP) - Kulim ujung	Koridor 02
3.	Awal bros (Sudirman) - panam - kampus UIN	Koridor 03
4.	Pasar tangor - Ramayana	Koridor 4A
5.	Ramayan – BRPS(AKAP)	Koridor 4B
6.	MPP – Rumbai	Koridor 8A



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.

Pemerintah kini sudah menetapkan Peraturan Menteri Keuangan No. 138 Tahun 2022 tentang jenis dan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat Volatil atas layanan transportasi perkotaan dengan skema pembelian layanan yang berlaku pada Kementerian Perhubungan sebagai dasar hukum untuk pemberlakuan tarif terhadap penumpang Bus Rapi Transit yaitu di kota pekanbaru berjumlah Rp. 3000 untuk pelajar dan Rp. 4000 untuk umum.

Secara umum masyarakat yang tinggal di kota pekanbaru sangat membutuhkan transportasi umum terutama bagi pekerja, mahasiswa, dan pelajar untuk memenuhi kebutuhan perpindahan penduduk dengan alasan tidak dapat mengendarai kendaraan pribadi, baik secara fisik, alasan legal tidak mempunyai surat izin mengendarai, dan alasan finansial. Rata-rata penumpang yang menggunakan transmetro kebanyakan dari kalangan orangtua, pedagang dan juga pelajar dikarenakan biaya yang termasuk murah. Namun masih banyak kendala terhadap transportasi publik ini seperti halte yang kurang memadai. Pada aspek Kenyamanan halte disebutkan bahwa halte bus TMP harus memiliki lampu penerangan, fasilitas pengatur suhu ruangan dan ventilasi udara, fasilitas kebersihan, dan fasilitas kemudahan naik/turun penumpang. Namun pada kenyataannya, kondisi halte Trans Metro Pekanbaru masih banyak yang belum memadai dan fasilitas pendukung yang kurang memadai. Pada salah satu jenis pelayanan lainnya yakni keteraturan, keteraturan dalam waktu tunggu dan waktu kedatangan bus. Namun pada kenyataannya dilapangan masih banyak masyarakat yang mengeluhkan waktu tunggu bus yang lama (tidak ada keteraturan).

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.

Tabel 1. 2 Kondisi Fasilitas Transmetro Pekanbaru

No	Jenis fasilitas	Keterangan
1.	Bangunan halte	Sebagian halte tidak ada jendela kaca, tidak ada teralis besi, tempat duduk yang kurang.
2.	Pegangan tangan/ handgrip	Sebagian bus tidak ada pegangan tangannya
3.	Penyediaan tempat duduk penumpang	Tempat duduk penumpang Sebagian ada yang rusak
4.	Pintu bus	Pintu masuk bus Sebagian rusak sehingga penumpang naik dari pintu depan

Gambar 1. 1 Kondisi fasilitas Transmetro Pekanbaru



Masalah meningkatnya kemacetan di kota pekanbaru adalah akibat dari jumlah penduduk yang besar dan kendaraan pribadi semakin padat melebihi target. Dari data yang ada jumlah penduduk sebanyak 1.116.332 jiwa pada tahun



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2023 (Badan Pusat Statistika Kota Pekanbaru. (2024) Pertumbuhan penduduk terus berlanjut disertai dengan laju pertumbuhan penduduk yang semakin cepat. urbanisasi berdampak pada peningkatan jumlah kendaraan pribadi. Adapun jumlah kendaraan berdasarkan angka tahun 2023 terdapat 906.226 kendaraan roda dua dan 273.331 kendaraan roda empat. Hal ini pada akhirnya menyebabkan kemacetan lalu lintas di kota tersebut. Kecenderungan masyarakat menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan angkutan umum merupakan kenyataan yang semakin memperparah permasalahan kemacetan lalu lintas di Kota Pekanbaru.

Tabel 1. 3 jumlah penumpang Transmetro Pekanbaru Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah tiket terjual	Umum	Pelajar
1.	Januari	61.280	54.473	6.807
2.	Februari	71.918	64.459	7.459
3.	Maret	59.283	57.944	1.339
4.	April	58.270	50.203	8.067
5.	Mei	71.919	67.216	4.703
6.	Juni	82.238	73.062	9.176
7.	Juli	85.469	74.129	11.340
8.	Agustus	85.817	74.503	11.314
9.	September	80.237	69.714	10.523
Total		656.431	585.703	70.728

Sumber : BLUD Pengelolaan Transmetro Kota Pekanbaru

Dari tabel diatas masyarakat lebih sedikit menggunakan Transmetro yang bisa disebabkan oleh pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat kurang maksimal. Transportasi publik Transmetro Kota Pekanbaru merupakan bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah daerah untuk menyediakan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau sekaligus sebagai upaya mengurangi kemacetan lalu lintas di wilayah perkotaan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kondisi yang menunjukkan bahwa



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.

kualitas pelayanan transportasi publik tersebut belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari keterbatasan jumlah armada yang beroperasi, ketidakaturan jadwal dan waktu tunggu bus, kondisi halte dan fasilitas pendukung yang belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan minimal, serta jangkauan rute yang masih terbatas, sehingga aksesibilitas layanan belum merata di seluruh wilayah Kota Pekanbaru.

Selain itu, aspek sosialisasi kebijakan dan penyampaian informasi layanan Transmetro kepada masyarakat juga masih perlu ditingkatkan. Sebagian masyarakat belum memperoleh informasi yang jelas mengenai rute aktif, jadwal operasional, dan manfaat penggunaan Transmetro sebagai transportasi publik. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya tingkat pemanfaatan layanan dan kecenderungan masyarakat untuk tetap menggunakan kendaraan pribadi. maka permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Kebijakan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan transportasi publik Transmetro dan apa saja hambatan yang mengalami proses Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Trans Metro di kota Pekanbaru. Di sisi lain angkutan umum (angkot) menjadi penyebab kemacetan karena banyaknya supir yang secara sembarangan menaik/turunkan penumpang, berhenti mendadak di jalan, dan parkir sembarangan kendaraan pribadi di sekitar sisi jalan juga sangat mempengaruhi.

Dari pemaparan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengamati, bertanya kepada penumpang yang rutin menaiki bus tersebut, dan mendeskripsikan **“Implementasi Kebijakan Transportasi Publik**



Transmetro Kota Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Transportasi ”

di Kota Pekanbaru berjalan dengan baik sesuai tujuan yang di inginkan dari kebijakan transportasi publik untuk mengurangi tingkat kemacetan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latarbelakang diatas, penelitian mengangkat permasalahan yang menarik yaitu:

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Trans Metro Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Trasnportasi?
2. Apa saja faktor hambatan yang mempengaruhi proses Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Trans Metro Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Transportasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Transportasi Publik Trans Metro Pekanbaru dalam memeberikan pelayanan Transportasi berjalan sesuai dengan kebijakan yang sudah diterapkan
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hambatan yang terdapat dalam proses Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Trans Metro Pekanbaru dalam memberikan pelayanan

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat ditinjau dari dua aspek, yaitu aspek teoritis dan aspek praktis. Penjelasan mengenai kedua aspek tersebut disajikan 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.

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penulis berharap semoga penelitian tersebut dapat berguna dan menambah bahan referensi tentang Implementasi Transportasi Publik Trans Metro Pekanbaru dalam memberikan pelayanan Transportasi.

2. Secara Praktis

Secara praktis penulis berharap penelitian ini memberi manfaat dan pengaruh terhadap kota Pekanbaru dalam penggunaan transportasi publik untuk menangani permasalahan kemacetan yang sampai saat ini masih dalam penanganan. Manfaat bagi penulis semoga dengan adanya penelitian ini dapat memperkaya wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan ilmu administrasi publik maupun implementasi transportasi publik trans metro dalam memberikan pelayanan Transportasi yang menjadi penulisan karya ilmiah.

3. Secara Akademik

Secara akademik semoga penelitian ini memberi pengaruh baik, berkaitan dengan pengetahuan di bidang ilmu administrasi publik, dan paling utama berpengaruh terhadap implementasi transportasi publik dalam memberikan pelayanan Transportasi di kota-kota besar. Begitu juga penelitian tersebut bisa menjadi hal pendukung atau masukan terhadap penelitian-penelitian kedepannya.

1.5 Sistematis Penulisan

Untuk membantu pembaca memahami penelitian ini, sistem penulisan yang dilakukan adalah 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

Pada bab ini mengemukakan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan mamfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang diterapkan dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai jenis penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik pengelolaan dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai deskripsi umum lokasi penelitian.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil dan pembahasan penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Transmetro Kota Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Transportasi

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran berdasarkan seluruh pembahasan yang telah dilakukan.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kebijakan Publik

2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik

Konsep kebijakan publik dalam bahasa Inggris seringkali kita dengar dengan istilah policy, yang dapat diartikan sebagai rangkaian tindakan politik yang melibatkan pemilihan tujuan dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut. Kebijakan publik menurut Carl Freadrick mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan pelaksanaan usulan kebijakan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Artinya kebijakan itu bukan hanya sekedar tindakan, tetapi melibatkan tindakan yang dilakukan secara sadar dan terarah untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sementara itu definisi lain yang diberikan oleh David Easton kebijakan publik itu sebagai akibat dari aktivitas pemerintah, artinya kebijakan yang dirumuskan itu tidak luput dari keputusan pemerintah. (Pramono, 2020).

Kebijakan publik oleh (Anggara, 2014) diartikan sebagai suatu rangkaian keputusan yang saling memiliki hubungan yang diterbitkan oleh badan dan pejabat-pejabat pemerintah. Suatu kebijakan memiliki kaitan dengan proses pengambilan keputusan yang bertujuan untuk melanjutkan suatu tindakan yang akan dilakukan. Kebijakan publik merupakan suatu keputusan yang dibuat oleh pemegang otoritas publik yang keberadaannya mengikat orang banyak. 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.

publik harus dibuat oleh pemegang mandat yang telah diberikan oleh publik atau orang banyak karena memiliki perwakilan atas banyak orang

Pada dasarnya, terdapat banyak pengertian mengenai kebijakan publik (public policy) dalam berbagai literatur ilmu politik. Setiap definisi memberikan penekanan yang berbeda, tergantung pada sudut pandang masing-masing ahli. Perbedaan ini muncul karena latar belakang para ahli yang beragam. Selain itu, pendekatan dan model analisis yang digunakan oleh para ahli juga turut memengaruhi cara mereka mendefinisikan kebijakan publik. Definisi kebijakan publik yang dikemukakan oleh Thomas R. Dye dalam Ayuningtyas (2014:8) menyatakan bahwa “kebijakan publik adalah apapun juga yang dipilih pemerintah, apakah mengerjakan sesuatu atau tidak mengerjakan (mendiamkan) sesuatu itu (*whatever government choose to do or not to do*)”.

2.1.2 Tahapan Kebijakan Publik

Sore & Sobirin (2017), mengatakan tahapan kebijakan merupakan rangkaian konsep dan asas yang menjadi panduan dan dasar rencana dalam pelaksanaan pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bersikap. Hal ini diterapkan pada pemerintah, organisasi, dan kelompok sektor swasta, serta diri sendiri. Dapat diketahui bahwa kebijakan berbeda dengan peraturan dan hukum. Jika hukum dapat memaksa dan melarang suatu perilaku (seperti hukum yang mewajibkan membayar pajak penghasilan).

Kebijakan pada dasarnya merupakan pedoman untuk mengambil tindakan yang dianggap paling memungkinkan guna mencapai hasil yang diharapkan. Kebijakan memiliki kemiripan dengan keputusan, karena keduanya merupakan



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.

bentuk respons terhadap berbagai alternatif solusi yang dianalisis berdasarkan kemungkinan serta dampak yang ditimbulkan. Dalam proses pengambilan keputusan, akan ada satu pilihan akhir yang bisa berupa tindakan nyata atau sekadar pendapat. Semuanya bermula dari situasi di mana seseorang menyadari perlunya bertindak, namun belum mengetahui langkah apa yang harus diambil. Keputusan sendiri bisa bersifat rasional maupun irasional, serta dapat didasarkan pada asumsi yang kuat maupun lemah.

Menurut Dunn (2003), kebijakan publik adalah kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sebagai pembuat kebijakan untuk mencapai tujuan tertentu dalam masyarakat dimana penyusunannya memiliki beberapa tahapan yaitu:

1. Penyusunan Agenda

Penyusunan agenda (*agenda setting*) merupakan proses yang strategis dalam kehidupan kebijakan publik. Proses penentuan kebijakan membuka ruang bagi interpretasi terhadap suatu persoalan publik serta berbagai kepentingan yang terkait di dalam agenda kebijakan. Ketika sebuah isu berhasil mendapatkan perhatian luas dan diakui sebagai persoalan publik yang signifikan, isu tersebut berpeluang besar untuk memperoleh prioritas dalam agenda pemerintah. Dengan demikian, isu tersebut juga lebih mungkin mendapatkan alokasi sumber daya publik yang lebih besar dibandingkan isu-isu lainnya. Oleh karena itu, proses *agenda setting* atau penentuan agenda menjadi tahap yang sangat krusial dalam menentukan isu-isu apa saja yang akan diangkat dan dibahas oleh pemerintah sebagai prioritas kebijakan. Isu kebijakan (*policy issues*) dapat disebut juga sebagai masalah kebijakan (*policy problem*). Isu kebijakan sering muncul karena



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.

terjadi perbendaan pendapat antara aktor mengenai arah tindakan yang akan dituju, atau pertentangan pandangan terhadap karakter permasalahan tersebut.

2. Formasi Kebijakan

Masalah yang sudah masuk dalam agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah yang terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. Sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk dalam agenda kebijakan, dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah.

3. Adopsi/Legitimasi Kebijakan

Tujuan legitimasi adalah untuk memberikan otorisasi pada proses dasar pemerintahan. Jika tindakan legitimasi dalam suatu masyarakat diatur oleh kedaulatan rakyat, warga negara akan mengikuti arahan pemerintah. Namun warga negara harus percaya bahwa tindakan pemerintah yang sah. Mendukung. Dukungan untuk rezim cenderung berdifusi - cadangan dari sikap baik dan niat baik terhadap tindakan pemerintah yang membantu anggota mentolerir pemerintahan disonansi. Legitimasi dapat dikelola melalui manipulasi simbol-simbol tertentu. Di mana melalui proses ini orang belajar untuk mendukung pemerintah.

4. Penilaian/Evaluasi Kebijakan

Secara umum evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi,



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.

implementasi dan dampak. Dalam hal ini, evaluasi dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja, melainkan dilakukan dalam seluruh proses kebijakan. Dengan demikian, evaluasi kebijakan bisa meliputi tahap perumusan masalah-masalah kebijakan, program-program yang diusulkan untuk menyelesaikan masalah kebijakan, implementasi, maupun tahap dampak kebijakan.

2.2 Implementasi

2.2.1 Pengertian Implementasi

Implementasi kebijakan merupakan hal yang sangat luas, meliputi bagaimana implementasi ditempatkan sebagai alat administrasi hukum dan juga sekaligus dipandang sebagai fenomena kompleks sebuah proses atau hasil dari kebijakan. Situmorang juga menegaskan bahwa implementasi kebijakan adalah satu dari sekian banyak tahap kebijakan publik, sekaligus menjadi variabel terpenting yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap keberhasilan kebijakan terkait penyelesaian isu-isu publik (Chazali, 2016).

Thomas A. Birkland (2016) mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah kegiatan penerapan kebijakan pemerintah oleh instansi terkait. Sedangkan menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2016), mengatakan inti dari implementasi adalah kegiatan menyalurkan hasil (to delivery policy output) atau manfaat dari sebuah kebijakan kepada masyarakat yang menjadi target, dengan tujuan mencapai sasaran yang telah ditetapkan (Rahardian, 2022).

Implementasi kebijakan dikatakan sebagai sebuah rangkaian yang dilakukan oleh para pembuat kebijakan dalam menyalurkan pilihan 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.

yang telah ditetapkan kepada publik secara luas sebagai penerima dampak kebijakan. Dimana implementasi itu merupakan suatu proses yang dinamis, dalam proses ini, pihak yang bertanggung jawab akan melakukan berbagai tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

2.3 Model Implementasi

Adanya model implementasi berperan penting dalam membantu memahami berbagai komponen yang terlibat dalam suatu proses, situasi, maupun objek yang menjadi fokus penelitian. Dalam studi kebijakan publik, terdapat beragam model implementasi yang telah dikembangkan, di mana masing-masing model menawarkan pendekatan yang berbeda serta memiliki keunggulan dan keterbatasannya sendiri-sendiri. Penelitian ini berfokus pada model implementasi Van Meter dan Van Horn.

1. Model Van Meter dan Van Horn

Van Meter dan Van Horn dalam (Subarsono, 2016) mencoba mengadopsi model sistem kebijaksanaan yang pada dasarnya menyangkut beberapa komponen yang harus selalu ada agar tuntutan kebijaksanaan bisa direalisasikan menjadi hasil kebijaksanaan. Terdapat 6 variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan sebagai berikut:

- a. Standar dan sasaran kebijakan: yaitu rincian tujuan keputusan kebijaksanaan secara menyeluruh yang berwujud dokumen peraturan menuju penentuan standar yang spesifik dan konkrit untuk menilai kinerja program.

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. Sumber daya: kebijakan mencakup lebih dari sekedar standar sasaran, tapi juga menuntut ketersediaan sumber daya yang akan memperlancar implementasi. Sumber daya ini dapat berupa dana maupun insentif lainnya yang akan mendukung implementasi secara efektif.
- c. Karakteristik agen pelaksana: meliputi karakteristik organisasi yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, diantaranya kompetensi dan ukuran staf agen, dukungan legislative dan eksekutif, kekuatan organisasi, derajat keterbukaan komunikasi dengan pihak luar maupun badan pembuat kebijakan.
- d. Komunikasi antar organisasi dan aktifitas pelaksana: implementasi membutuhkan mekanisme dan prosedur institusional yang mengatur pola komunikasi antar organisasi mulai dari kewenangan yang lebih tinggi hingga yang terendah.
- e. Kondisi sosial, ekonomi dan politik: pengaruh variabel lingkungan terhadap implementasi program, diantaranya sumber daya ekonomi yang dimiliki organisasi pelaksana, bagaimana sifat opini publik, dukungan elit, peran, dan kelompok-kelompok kepentingan dan swasta dalam menunjang keberhasilan program.
- f. Disposisi sikap para pelaksana: persepsi pelaksana dalam organisasi dimana program itu diterapkan, hal ini dapat berubah sikap menolak, netral dan menerima yang berkaitan dengan sistem nilai pribadi, loyalitas, kepentingan pribadi dan sebagainya.

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. Model Grindle

Model Merilee S. Grindle. Model implementasi kebijakan publik yang dikemukakan Grindle menentukan bahwa keberhasilan proses implementasi kebijakan sampai kepada tercapainya hasil tergantung kepada kegiatan program yang telah dirancang dan pembiayaan cukup, selain dipengaruhi oleh content of policy (isi kebijakan) dan context of implementation (konteks implementasinya). Dalam (Abu Samah, 2023).

Isi kebijakan yang dimaksud meliputi:

- a. Kepentingan yang terpenuhi oleh kebijakan (interest affected)
- b. Jenis manfaat yang dihasilkan (type of benefit)
- c. Derajat perubahan yang diinginkan (extent of change envisioned)
- d. Kedudukan pembuat kebijakan (site of decision making)
- e. Para pelaksana program (program implementers)
- f. Sumber daya yang dikerahkan (resources committed)

Sedangkan, konteks implementasi yang dimaksud:

- a. Kekuasaan (power)
- b. Kepentingan strategi aktor yang terlibat (interest strategies of actors involved)
- c. Karakteristik lembaga dan penguasa (institution and regime characteristics)
- d. Kepatuhan dan daya tanggap pelaksana (compliance and responsiveness).

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. Model Implementasi Kebijakan Warwick

Model implementasi kebijakan Warwick, dengan mengatakan bahwa dalam implementasi kebijakan publik terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan, di antaranya yaitu: (1) kemampuan organisasi, (2) informasi, (3) dukungan, dan (4) pembagian potensi. Yang akan diuraikan sebagai berikut. Dalam (Abu Samah, 2023).

a. Kemampuan organisasi.

Kemampuan organisasi diartikan sebagai kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugas apa yang seharusnya dilakukan, seperti:

- (1) kemampuan teknis,
- (2) kemampuan dalam menjalin hubungan dengan organisasi lain yang beroperasi dalam bidang yang sama dalam arti perlu koordinasi antarsur yang terkait,
- (3) meningkatkan sistem pelayanan dengan mengembangkan SOP (Standard Operating Procedures), yaitu pedoman tata aliran kerja dalam pelaksanaan kebijakan.

b. Informasi.

Faktor informasi sangat pula mempunyai peranan penting sebab kurangnya informasi yang dimiliki dapat memengaruhi kebijakan itu sendiri.

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.

c. Dukungan.

Kurangnya kesediaan objek-objek kebijakan terikat kegiatan atau kewajiban tertentu dan kepatuhan mereka makin sedikit bilamana isi kebijakan bertentangan dengan pendapat atau keputusan mereka.

d. Pembagian potensi.

Pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas seperti pembatasan-pembatasan yang kurang jelas serta adanya desentralisasi pelaksanaan.

Faktor-faktor yang telah dijelaskan di atas telah menjadi perhatian utama dalam konsep atau teori Warwick dengan tujuan untuk mengefektifkan implementasi kebijakan publik.

4. Model Edward

George Edward III menegaskan bahwa masalah utama administrasi publik adalah lack of attention to implementation. Dikatakannya, without effective implementation the decision of policymakers will not be carried out successfully. Edward menyarankan untuk memperhatikan empat isu pokok agar implementasi kebijakan menjadi efektif, yaitu communication, resource, disposition or attitudes, dan bureaucratic structures. Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi dan/atau publik, ketersediaan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan, sikap dan tanggapan dari pihak yang terlibat, dan bagaimana struktur organisasi pelaksana 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.

Resources berkenaan dengan ketersediaan sumber daya pendukung, khususnya sumber daya manusia. Hal ini berkenaan dengan kecakapan pelaksana kebijakan publik untuk carry out kebijakan secara efektif. Disposition berkenaan dengan kesediaan dari para implementor untuk carry out kebijakan publik tersebut, kecakapan saja tidak mencukupi, tanpa kesediaan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan.

Struktur birokrasi berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Tantangan adalah bagaimana agar tidak terjadi bureaucratic fragmentation karena struktur ini menjadikan proses implementasi menjadi jauh dari efektif. Di Indonesia sering terjadi inefektivitas implementasi kebijakan karena kurangnya koordinasi dan kerja sama di antara lembaga-lembaga negara dan/atau pemerintahan. Dalam (Abu Samah, 2023).

5. Model Elmore, dkk

model yang disusun Richard Elmore, Michel Lipsky dan Benny Hjern dan David O'Porter. Model ini dimulai dari mengidentifikasi jaringan aktor yang terlibat dalam proses pelayanan dan menanyakan kepada mereka terkait tujuan, strategi, aktivitas, dan kontak-kontak yang mereka miliki. Model implementasi ini didasarkan pada jenis kebijakan publik yang mendorong masyarakat untuk mengerjakan sendiri implementasi kebijakan tersebut, namun tetap melibatkan pejabat pemerintah, namun harus sesuai dengan kehendak, keinginan, publik yang menjadi target atau kliennya, dan sesuai pula dengan pejabat eselon rendah yang menjadi pelaksananya.

Kebijakan model ini biasanya diprakarsai oleh masyarakat, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga nirlaba kemasyarakatan (LSM). Dalam (Abu Samah, 2023).

Transportasi Publik

2.3.1 Pengertian Transportasi Publik

Transportasi publik, yang juga dikenal sebagai angkutan umum, merupakan sarana kendaraan yang disediakan untuk digunakan oleh masyarakat dalam menunjang mobilitas sehari-hari, seperti bepergian ke tempat kerja, sekolah, atau tujuan wisata. Umumnya, keberadaan transportasi publik lebih banyak dijumpai di wilayah perkotaan yang padat penduduk, terutama di kota-kota besar. Kota-kota tersebut sering menjadi tujuan para pendatang, seperti mahasiswa dari daerah pedesaan atau perkampungan yang datang ke kota besar seperti Pekanbaru untuk menempuh pendidikan. Dalam kondisi ini, keberadaan angkutan umum menjadi kebutuhan vital bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan pribadi.

Istilah "angkutan" sendiri berasal dari bahasa Latin *transportare*, yang terdiri dari dua kata: *trans* yang berarti melintasi, menyeberang, atau berpindah tempat, dan *portare* yang berarti membawa atau mengangkut. Dengan demikian, angkutan secara harfiah dapat dimaknai sebagai aktivitas membawa atau memindahkan sesuatu dari satu lokasi ke lokasi lain.

Transportasi juga merupakan sarana yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan pembangunan suatu negara, terutama dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat. Transportasi juga memiliki peran yang strategis yaitu

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.



sebagai penggerak pembangunan dan melayani kegiatan nyata. (Sinaga et al., 2020).

2.3.2 Fungsi dan Manfaat Transportasi Publik

Fungsi Transportasi adalah sebagai alat penunjang pembangunan yang memberikan pelayanan untuk pengembangan dan peningkatan berbagai kegiatan pada sektornya, misalnya sektor pertanian, perdagangan, pendidikan, kesehatan, pariwisata, dan lainnya. Hal tersebut menunjukkan pentingnya transportasi di Indonesia sehingga pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi mutlak diperlukan. Peranan transportasi dalam kehidupan manusia setiap hari, perekonomian dan pembangunan semakin penting digunakannya sarana angkutan modern yang berkecepatan tinggi dan berkapasitas muat besar.

Manfaat Transportasi yang dapat kita ketahui antara lain sebagai berikut :

1. Hemat

Biaya perjalanan menggunakan angkutan umum relatif lebih terjangkau dibandingkan dengan penggunaan kendaraan pribadi. Dengan tarif yang dimulai dari Rp 3.500 per perjalanan, masyarakat dapat melakukan mobilitas secara nyaman dan aman tanpa harus khawatir terhadap kondisi cuaca panas. Saat ini, angkutan umum juga telah mengikuti perkembangan teknologi dengan menyediakan sistem pembayaran non-tunai (cashless) melalui penggunaan kartu *e-money* maupun dompet digital (*e-wallet*), sehingga penumpang tidak lagi diwajibkan membawa uang tunai. Selain memberikan kemudahan, penggunaan transportasi publik juga berkontribusi dalam



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

mengurangi pengeluaran untuk perawatan kendaraan pribadi, sehingga dana tersebut dapat dialokasikan untuk keperluan lainnya.

2. Keamanan dan Kenyamanan terjamin Transportasi

Trans Metro Pekanbaru memberikan prioritas pada aspek keamanan dan kenyamanan penumpang. Hal ini tercermin dari fasilitas yang disediakan, seperti kursi yang layak dan nyaman, ruang dalam bus yang cukup luas, pendingin udara (AC), serta adanya sistem pengawasan melalui kamera video untuk mencegah tindak kejahatan di dalam bus. Selain itu, penggunaan transportasi umum seperti Trans Metro Pekanbaru juga berkontribusi secara tidak langsung dalam menurunkan angka kecelakaan lalu lintas. Penurunan tingkat kecelakaan ini tentunya berdampak positif dalam mengurangi potensi kerugian, baik secara sosial maupun ekonomi, yang harus ditanggung oleh pemerintah kota.

3. Tidak perlu mencari tempat parkir

Penggunaan angkutan umum dapat menghemat waktu, salah satunya karena pengguna tidak perlu menghabiskan waktu untuk mencari tempat parkir yang aman dan gratis. Pencarian tempat parkir, terutama di area yang padat, seringkali menimbulkan stres dan membuang waktu ketika seluruh area parkir telah penuh. Dengan demikian, kenyamanan ini menjadi salah satu keuntungan utama dari memanfaatkan layanan transportasi umum dalam aktivitas sehari-hari.

4. Memperkuat dan menambah relasi lingkungan sosial

Menggunakan angkutan umum memberikan kesempatan untuk bertemu dan berinteraksi dengan orang-orang baru. Hal ini secara alami menciptakan suasana yang menarik dan menyenangkan, meskipun mungkin terasa tidak biasa



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.

bagi sebagian orang. Melalui pertemuan-pertemuan tersebut, pengguna transportasi umum memiliki peluang untuk membangun koneksi sosial serta memperluas jaringan pergaulan, yang mungkin tidak terjadi apabila bepergian secara individu menggunakan kendaraan pribadi.

2.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Definisi pelayanan publik menurut Pasolong dalam (Hikam, 2022) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara menurut Sinambela dalam (Hikam, 2022), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Dikuti dari Sari, A. R., & SH, M. S. (2024). Pelayanan Publik merupakan area kajian yang luas, mencakup evaluasi kinerja, pengukuran kepuasan



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.

Masyarakat, dan refosmasi administratif guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan. Fokus utama dalam pengembangan Pelayanan Publik adalah pada peningkatan aksesibilitas, responsivitas, dan transparansi layanan, sejalan dengan prinsip good governace dan accountability.

2.5 Pandangan Islam

Allah berfirman dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Yang artinya : "Hai orang-orang yang beriman nafkahkan lah (di jalan Allah) sebagai dari hasil usaha mu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluar kan dari bumi untuk kamu dan jangan lah kamu memilih yang buruk-buruk lalu profesional dalam bekerja".

Allah berfirman dalam Al-Qur'an surah Al-Isra ayat 26 sebagai berikut :

وَأَتِ ذَا الْقُرْبَىٰ حَقَّهُ وَالْمِسْكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَلَا تَبْذِرْ تَبْذِيرًا ﴿٢٦﴾

Yang artinya : Dan berikanlah kepada keluarga-keluarga yang dekat akan haknya, kepada orang miskin dan orang yang dalam perjalanan dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros”.

Dalam melayani masyarakat sebagai objek pekerjaan adalah dengan pelayanan prima. Pelayanan prima artinya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Waktu yang telah ditentukan dilaksanakan dengan baik, tidak mengedepankan kepentingan pribadi dan keluarga. Karena dengan pelayanan prima akan



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.

dirasakan kenyamanan, ketertiban, keindahan, keserasian dan tidak berbelit-belit. Tugas ini adalah sebagai tanggung jawab yang telah diberikan oleh pemerintah secara proporsional sehingga akan melahirkan manajemen yang sinergik bagi masyarakat secara luas. Pegawai Negeri Sipil telah dapat memberikan (care) pelayanan yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Di sinilah kita dapat melihat pelayanan (serve) yang memuaskan bagi kepentingan masyarakat. Masyarakat tidak merasa dirugikan (fair) dalam menerima pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu Agar tidak terjadi pengulangan pembahasan maupun pengulangan penelitian dan juga dapat melengkapi wacana yang berkaitan dengan penelitian maka diperlukan wacana atau pengetahuan tentang penelitian-penelitian sejenis yang telah diteliti sebelumnya. Terkait dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang mengangkat tema antara lain:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

NO	PENELITIAN	JUDUL	HASIL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Sitorus (2023)	Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Trans Metro Deli Dalam Menangani Kemacetan Kota Medan	Kepadatan dan kemacetan dapat diatasi melalui kebijakan transportasi yang lebih efektif, penegakan aturan yang konsisten oleh pelaksana kebijakan dan	1.menggunakan metode deskriptif kualitatif 2.meneliti mengenai transportasi publik	Meneliti di kota medan



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	2 Astuti, Marsela, Mardianto, & Putri (2018)	Persepsi Masyarakat Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Angkutan Umum Trans Metro Pekanbaru	kesadaran masyarakat Ketersediaan Trans Metro Pekanbaru hingga 90 responden merasa terbantu. Trans Metro Pekanbaru dipilih karena jumlah responden yang tersedia maksimal 79. Akses menuju halte juga mudah dijawab oleh 72 orang. Tarif ongkos, yang menurut 83 responden murah. Sebanyak 55 responden memberikan tanggapan positif tentang keamanan dan kenyamanan saat berkendara di Trans Metro Pekanbaru dan halte.	Persamaan dalam penelitian terdahulu adalah menggunakan metode penelitian kualitatif	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah melihat persepsi Masyarakat terhadap fasilitas dan pelayanan Transmetro Pekanbaru
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	3 Fadhillah, Rusli, & Mayarni (2024)	Penertiban Angkutan Umum AKDP (Antar Kota Dalam	Penelitian tentang penertiban angkutan umum AKDP (antar kota	Persamaan yang peneliti lakukan adalah sama-sama meneliti terkait Transportasi	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan

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			
		Provinsi) di Kota Pekanbaru	dalam provinsi) di Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau, Terminal BRPS, dan instansi terkait belum efektif dan maksimal. Angkutan umum masih sering menaikkan dan menurunkan penumpang di terminal bayangan serta di berbagai titik di Jalan Hr. Soebrantas dan Jl. Harapan Raya.	Publik dan Lokasi penelitian yang diteliti sama	adalah penerbitan terkait angkutan umum kota pekanbaru
	Nisak & Febrian (2025)	Peran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Dalam Pembinaan Keselamatan Transportasi	Salah satu langkah strategis yang dilakukan adalah meningkatkan kualitas layanan transportasi publik. Inisiatif ini bertujuan	Persamaan penelitian yang dilakukan adalah peran dinas perhubungan dalam Trasnportasi Publik	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah peran dinas kota pekanbaru dalam pembinaan keselamatan



© 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.

		untuk menyediakan sistem transportasi massal yang lebih efisien dan berkelanjutan, meskipun masih menghadapi tantangan terkait pemeliharaan fasilitas serta infrastruktur. Selain itu, kolaborasi dengan berbagai instansi, termasuk Dinas Perhubungan, menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi umum serta memastikan keselamatan pengguna jalan.		trasnportasi sedangkan peneliti kebijakannya
Wijaya, Erowati, Marlina (2025)	& Implementasi Kebijakan Biskita Trans Pakuan Bogor 2022-2023	implementasi kebijakan BisKita Trans Pakuan Bogor telah mencapai beberapa keberhasilan signifikan, seperti tingkat keterisian	Persamaan penelitian yang dilakukan yaitu sama-sama meneliti terkait implementasi kebijakan transportasi publik	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah tempat penelitian yang dilakukan



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

		penumpang sebesar 86%, antusiasme masyarakat lintas kalangan, serta dukungan politik yang luas. Namun, masih ditemukan beberapa hambatan, antara lain perlunya peningkatan kualitas sumber daya manusia, keterbatasan infrastruktur pendukung, tantangan mengubah kebiasaan masyarakat, serta kompleksitas menyelaraskan kepentingan beragam aktor dalam ekosistem transportasi kota.		
--	--	---	--	--

Sumber : (observasi peneliti)

2.7 Definisi Konsep

Mengenai konsep penelitian ini, untuk menghindari terjemahan yang berbeda, mengkarakterisasi istilah-istilah sangatlah penting. Arti istilah ini dipahami 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.

1. Kebijakan Publik

Pasolong (2014), kebijakan publik adalah rangkaian pilihan-pilihan yang berkaitan dengan Lembaga maupun pejabat pemerintah dalam bidang yang bersangkutan paut dengan tugas pemerintah, yaitu pertahanan keamanan, kesehatan, perekonomian, pendidikan, dan lain-lain.

2. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan hal yang sangat luas, meliputi bagaimana implementasi ditempatkan sebagai alat administrasi hukum dan juga sekaligus dipandang sebagai fenomena kompleks sebuah proses atau hasil dari kebijakan. Situmorang juga menegaskan bahwa implementasi kebijakan adalah satu dari sekian banyak tahap kebijakan publik, sekaligus menjadi variabel terpenting yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap keberhasilan kebijakan terkait penyelesaian isu-isu publik (Chazali, 2016).

3. Transportasi Publik

Menurut Nasution (2004) transportasi merupakan proses berpindahnya muatan manusia dan barang dari asal ke tujuan. Proses ini merupakan pergerakan dari titik awal aktivitas, ke tempat tujuan, dan titik terakhir. Komponen pokok transportasi adalah muatan yang diangkut, kendaraan, terminal, serta manajemen sumber daya manusia yang membantu pengaturan pergerakan transportasi.

4. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan area kajian yang luas, mencakup evaluasi kinerja, pengukuran kepuasan Masyarakat, dan refosmasi administratif guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan. Fokus utama dalam

pengembangan Pelayanan Publik adalah pada peningkatan aksesibilitas, responsivitas, dan transparansi layanan, sejalan dengan prinsip good governance dan accountability. (Sari, 2024)

2.8 Konsep Operasional

Gagasan Operasional dapat dilihat sebagai komponen yang menjelaskan cara mengukur suatu Variabel sehingga jelas dari pengukuran indikasi mana yang digunakan sebagai dasar analisis berikut:

NO	Sumber	Indikator	Subindikator
1.	Teori Van Meter Van Horn Dalam Implementasi Kebijakan Transportasi Publik	Standar dan sasaran kebijakan	1. Kejelasan tujuan kebijakan 2. kesesuaian standar pelayanan dengan kebutuhan masyarakat 3. pencapaian tujuan kebijakan
		Sumber daya	1. ketersediaan dan kualitas sumber daya manusia 2. sarana dan prasarana pendukung 3. ketersediaan anggaran
		Karakteristik agen pelaksana	1. struktur organisasi pengelola 2. pembagian tugas dan fungsi pelaksana 3. koordinasi antar unit pelaksana
		Komunikasi antar organisasi & aktivitas pelaksana	1. mekanisme komunikasi antara instansi (Dishub-BLUD-pihak terkait) 2. kejelasan prosedur pelaksanaan 3. Efektivitas sosialisasi
		Sikap / Disposisi Pelaksana	1. pemahaman pelaksana terhadap tujuan kebijakan 2. tanggapan pelaksana terhadap keluhan



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.

			masyarakat 3.sikap pelayanan
		Lingkungan social, politik, ekonomi	1.dukungan Masyarakat terhadap kebijakan 2.tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan 3.kondisi ekonomi yang memengaruhi pelaksanaan kebijakan

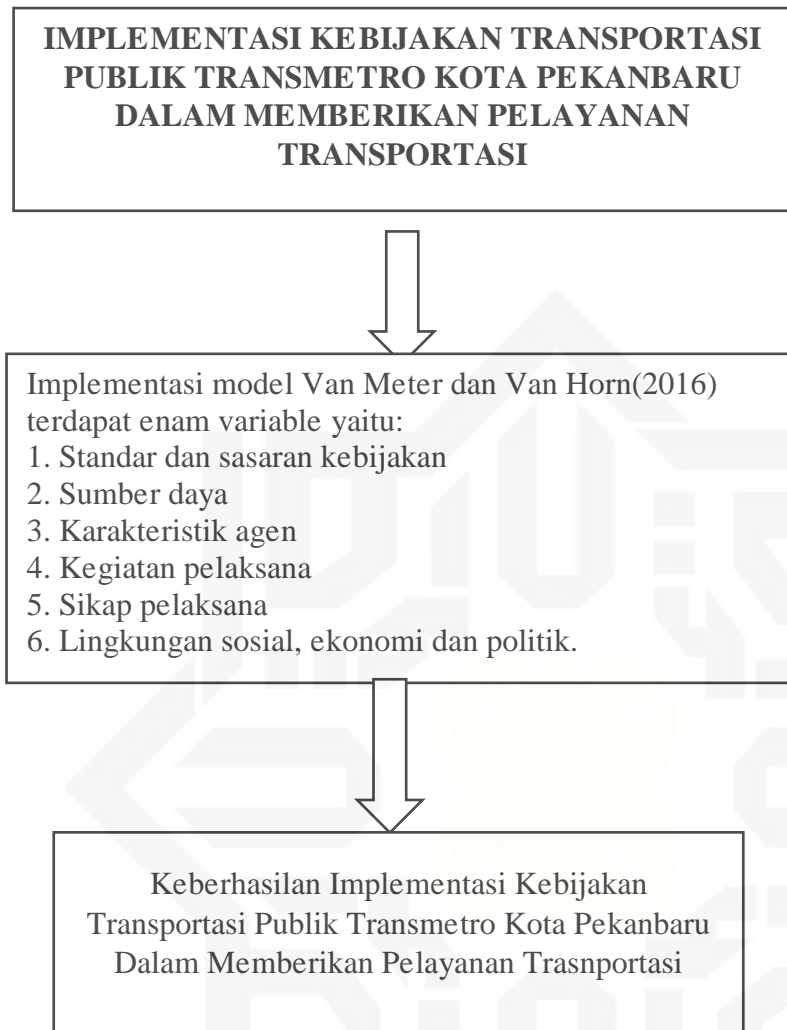
(Sumber : Van Meter & Van Horn (2016))

2.9 Kerangka Berfikir

Kerangka pikiran adalah kerangka pikiran yang berisi gambaran umum tentang alur pemikiran penelitian yang menjelaskan hubungan antar variabel yang mampu memberikan penjelasan kepada pembaca mengenai permasalahan yang sedang diteliti. Kerangka berpikir menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan di teliti. Hubungan variabel dirumuskan dalam bentuk paradigma penelitian oleh karena itu setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berpikir.

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.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan suatu gambaran dan informasi yang jelas, lengkap dan mudah untuk peneliti dalam melakukan penelitian observasi. Maka dari itu penulis menetapkan lokasi penelitian bertempat di BLUD PT Pengelolaan Transmetro Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan pada bulan april 2025 sampai dengan oktober 2025.

3.2 Jenis Penelitian Dan Sumber Data

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan memahami pengalaman, pandangan, dan makna dari perspektif orang-orang yang diteliti, dengan bentuk kata-kata dan gambar. Menurut (Moleong, 2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

2. Sumber data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data. Yaitu sebagai berikut (Sugiyono, 2018).



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.

a. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder adalah data yang berhubungan dengan informasi dari sumber yang telah ada sebelumnya, data sekunder dapat berasal dari berbagai sumber seperti dokumen-dokumen penting, situs web, buku dan sebagainya.

3.3 Informan Penelitian

Menurut (Moleong, 2017), informan kunci atau informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-bener mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Informan penelitian ini penulis tentukan dengan metode *purpposive sampling*. *Purpposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, dengan menggunakan teknik *purposive sampling* diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-bener sesuai dengan penelitian yang dilakukan dan mampu menjelaskan keadaan yang diteliti.

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

No	Key Informan	Informan	Jumlah
1.	Staff BLUD Pengelolaan Transmetro Pekanbaru		2
2.		Masyarakat Pengguna Transmetro Pekanbaru	2
3.		Masyarakat Non-pengguna Transmetro	2

3.4 Teknik Pengumpulan Data

(Sugiyono, 2013) dalam penelitian kualitatif. (pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi alamiah), sumber data primer, dan Teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan (participant, observation), wawancara mendalam (in depth interview) dan dokumentasi. Untuk mendapatkan data dan informasi bagi kepentingan penelitian ini maka penulis menggunakan beberapa pengumpulan data, yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah peneitian atau pengumpulan data yang dilakukan secara langsung terhadap situasi yang terjadi dilapangan. Seperti, pada saat penelitian mencatat informasi sebagaimana yang disaksikan selama penelitian berlangsung.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode Ketika subjek dan peneliti bertemu dalam suatu situasi tertentu dalam proses mendapatkan informasi dan data yang diperoleh didapatkan secara langsung. Pada saat penelitian berlangsung peneliti melakukan wawancara secara langsung (tatap muka) menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan indikator teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn.



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. Dokumentasi

Dokumentasi (*documentation*) adalah memperoleh data dan informasi dalam bentuk gambar yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya. Pada saat penelitian dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data tertulis maupun visual yang relevan dengan penelitian. Dokumen yang dikumpulkan meliputi : data laporan pengunjung serta foto-foto pendukung.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut (Sugiyono, 2018) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2018) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Hal-hal yang dilakukan dalam menganalisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Reduksi Data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik

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.

penelitian, mencari tema dan polanya. Pada akhirnya memberikan pada gambar yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Pada tahap ini peneliti menyeleksi observasi, wawancara, dan dokumentasi yang relevan dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data

Setelah mereduksi data maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam penelitian kualitatif. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, flowchart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya namun yang sering digunakan. untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami. Pada saat penelitian, peneliti menyajikan data yang didapatkan dalam bentuk tabel, atau poin poin yang mudah dipahami

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. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Pada tahap ini, peneliti menarik makna dari data yang disajikan. Kesimpulan dibuat berdasarkan temuan selama penelitian dan dikaitkan dengan fokus penelitian, yaitu bagaimana kebijakan Transmetro dilaksanakan serta faktor yang mempengaruhi minat masyarakat.



BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan Ibu Kota Provinsi Riau. Sungai Siak adalah Lokasi awal mula berkembangnya Kota Pekanbaru. Daerah ini terdapat masjid bersejarah yaitu Masjid Agung Kota Pekanbaru yang merupakan suatu kehormatan yang bersejarah terhadap Kerajaan Siak dan asal mula Kota Pekanbaru. Asal mula terbentuknya Kota Pekanbaru dulunya adalah sebuah kampung kecil yang bernama Senapelan yang terletak di tepian Sungai Siak, yaitu Dusun Payung Sekaki. Kampung ini, pertama kali didirikan oleh Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah yang berhasil naik kedudukannya sebagai Raja Siak setelah berhasil mendahului Raja Alam yang dibantu oleh Belanda. Kerajaan Siak Sri Indra Pura dan Senapelan memiliki hubungan yang erat. Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah memilih menetap di Senapelan untuk menghindari Belanda. Kemudian Sultan membangun sebuah pekan atau pasar di Senapelan, namun tidak berhasil. Putra dari Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah yaitu Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah, melanjutkan upaya yang dilakukan saat pemerintahan Sultan Yahya. Setelah peristiwa itu ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.

Penetapan Gubernur Sumatera di Medan No. 103 tanggal 17 Mei 1956, Kota Pekanbaru ditetapkan sebagai Daerah Otonomi dengan nama Harminte (Kota Baru). Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia memulai proyek untuk membuat ibu kota Provinsi Riau secara permanen pada tahun 1958.



Sebelumnya, Kota Tanjung Pinang di Kepulauan Riau berfungsi sebagai ibu kota provinsi Riau.

Setelah diputuskan bahwa Kota Pekanbaru akan menjadi Ibu Kota daripada Provinsi Riau. Pada 20 Januari 1959, Surat Keputusan No. Des 52/1/44-25 keputusan ini disampaikan oleh Menteri Dalam Negeri. Didalam keputusannya bahwa menetapkan Kota Pekanbaru sebagai Ibu Kota Provinsi Riau dan memberikan Kota Pekanbaru status Kota Madya Daerah Tingkat II. Kemudian, Kota Pekanbaru memulai Pembangunan. Pemerintah pada awal menyiapkan beberapa bangunan dalam waktu singkat untuk memudahkan pemindahan kantor dan karyawan dari Tanjung Pinang Ke Pekanbaru. Kota Pekanbaru terletak antara $101^{\circ}14'$ - $101^{\circ}34'$ Bujur Timur dan $0^{\circ}25'$ - $0^{\circ}45'$ Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5-50 meter. Menurut hasil pengukuran dilapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 Km². Maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa Baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 kelurahan/Desa.

4.2 Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mempunyai tugas dan melaksanakan urusan Pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas perbantuan bidang Perhubungan serta untuk melaksanakan wewenang serta tanggung jawab yang diberikan oleh pemerintah Pusat kepada daerah dalam rangka desentralisasi. Bidang perhubungan memiliki kontribusi yang sangat vital dan berdimensi strategis bagi pembangunan mengingat sifatnya sebagai penggerak dan pendorong



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.

kegiatan pembangunan serta sebagai perekat kesenjangan antar wilayah. Selain itu ciri utama aktivitas transportasi adalah tidak mengenal batas wilayah administrasi sehingga secara sistematis penyelenggaraannya tidak biasa dipisah-pisahkan antara satu dengan yang lain karena masih dalam wilayah administratif.

Adapun Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru diatur dalam PERDA No. 07/2001 tentang perubahan peraturan daerah kota pekanbaru nomor 4 tahun 2001 tentang pembentukan, susunan organisasi, dan tata kerja dinas-dinas lingkungan pemerintah kota pekanbaru. Dinas Perhubungan Kominfo Kota Pekanbaru termasuk kedalam SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) yang di atur oleh UU Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, PP Nomor 38 tahun 2007, PP Nomor 41 tahun 2007, Perda Nomor 08 tahun 2008 dan Perwako Nomor 08 tahun 2009.

4.2.1 Visi Dan Misi Dinas Perhubunagn Kota Pekanbaru

Adapun yang menjadi visi dan misi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

Visi Dinas Perhubungan dan Kominfo Kota Pekanbaru:

“Terwujudnya Tingkat Kualitas Pelayanan dan Penyediaan Jasa Transportasi, Komunikasi dan Informatika yang lengkap, menyeluruh, handal dan terjangkau.”

Misi Dinas Perhubungan dan Kominfo Kota Pekanbaru:

1. Meningkatkan dan memberdayakan SDM perhubungan yang berkualitas dan profesional



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. Memperbaiki, mempertahankan, meningkatkan aksesibilitas dan tingkat kualitas pelayanan perhubungan.
3. Mengusahakan ketersediaan/kecukupan dan kehandalan prasarana, sarana, dan sistem jaringan transportasi.
4. Meningkatkan koordinasi pelayanan dan pengawasan operasional perhubungan.

4.2.2 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 17 Tahun 2008 tentang rincian tugas, fungsi dan tata kerja dinas-dinas di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru maka dibawah ini tercantum Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika serta Unit Pelaksana teknis (UPT) adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika mempunyai rincian tugas:

- a. Melaksanakan kewenangan daerah dalam bidang perhubungan, komunikasi dan informasi dan tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah.
- b. Memimpin dan mengkoordinasi seluruh kegiatan aparat dan staff dinas.
- c. Menyusun rencana dan program bidang perhubungan, komunikasi dan informasi.
- d. Menyusun kebijakan pelaksanaan perhubungan, komunikasi dan informasi.
- e. Melaksanakan koordinasi, pengendalian dan pengawasan serta evaluasi pelaksanaan tugas bagian sekretariat, bidang angkutan, pengawasan dan



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.

pengendalian lalu lintas, keselamatan teknik sarana dan prasarana, dan kominfo.

- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 193 menyelenggarakan fungsi.

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang perhubungan, komunikasi dan informatika.
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum.
- c. Penyusunan rencana kerja, pemantauan dan evaluasi.
- d. Pembinaan dan pelaporan.
- e. Penyelenggaraan urusan penatausahaan dinas.
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kepala Dinas perhubungan, Komunikasi dan Informatika membawahi :

- a. Sekretaris
- b. Bidang Angkutan
- c. Bidang KTSP
- d. Bidang WASDAL LALIN
- e. Bidang KOMINFO
- f. UPTD Dinas
- g. Kelompok Jabatan Fungsional



Hak Iptta Dilindungi Undang-Undang

2. Bagian Sekretariat

Sekretaris mempunyai rincian tugas :

- a. Memimpin, menyelenggarakan kegiatan administrasi kepegawaian, umum, perlengkapan, keuangan dan penyusunan program dinas.
- b. Menyusun rencana kerja dan membuat laporan tahunan.
- c. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan program kerja tahunan di lingkungan dinas.
- d. Mewakili kepala dinas apabila yang bersangkutan berhalangan atau tidak berada di tempat.
- e. Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan sub bagian-sub bagian.
- f. Mengkoordinasikan, mengarahkan, membina dan merumuskan pedoman dan petunjuk administrasi keuangan, kepegawaian, tata persuratan, perlengkapan, umum dan rumah tangga di lingkungan dinas.
- g. Melaporkan pelaksanaan tugas sekretariat kepada atasan secara lisan maupun tertulis.
- h. Memfasilitasi dan asistensi tugas sekretariat dengan cara konsultasi, kunjungan kerja, sosialisasi dan bimbingan teknis.
- i. Mengevaluasi tugas sekretariat, berdasarkan informasi, data, laporan yang di terima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat terdiri dari :

- a. Sub Bagian Kepegawaian, umum dan Perlengkapan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- b. Sub Bagian Keuangan.
- c. Sub Bagian Penyusunan Program.

3. Bidang Pengawasan Pengendalian Lalu Lintas

Bidang pengawasan pengendalian lain mempunyai rincian tugas:

- a. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pedoman dan petunjuk tatalaksana administrasi bidang pengawasan dan pengendalian operasional.
- b. Mengkoordinasi, membina dan merumuskan setiap kegiatan di bidang pengawasan dan pengendalian operasional.
- c. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pelayanan dan pengaturan kinerja bidang pengawasan dan pengendalian operasional.
- d. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan laporan-laporan bidang pengawasan dan pengendalian operasional.
- e. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan tugas-tugas manajemen dan rekayasa lalu lintas serta pengawasan dan pengendalian operasional angkutan jalan, perairan dan udara.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pengawasan pengendalian Lalu Lintas terdiri dari :

- a. Seksi pengawasan dan pengendalian lalu lintas jalan.
- b. Seksi manajemen dan rekayasa lalu lintas.
- c. Seksi pengawasan dan pengendalian lalu lintas perairan dan udara.

- 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.



4.2 Seksi Pengawasan Dan Pengendalian Lalu Lintas Jalan

- a. Melaksanakan Pemeriksaan Kendaraan di Jalan sesuai Kewenangannya.
- b. Pelaksanaan Penyidikan Pelanggaran PERDA di bidang LLAJ, Pemenuhan Persyaratan Teknis dan Laik Jalan, Pelanggaran Ketentuan Pengujian Berkala dan Perizinan Angkutan Umum.
- c. Melaksanakan Pengawasan dan Pengendalian Operasional terhadap Penggunaan Jalan selain untuk Kepentingan Lalu Lintas di Jalan dalam Kota.
- d. Melakukan pengawalan terhadap kendaraan yang memiliki hak utama penggunaan jalan untuk kelancaran lalu lintas.
- e. Merumuskan dan melaksanakan pengawasan pengangkutan bahan dan atau barang berbahaya lintas darat.
- f. Melakukan Pengawasan, pengendalian, dan Pengamanan Lalulintas di ruas-ruas, persimpangan jalan, dan pos-pos pengawasan pengendalian dalam kota.
- g. Menyiapkan dan menyampaikan laporan kegiatan di bidang tugasnya.

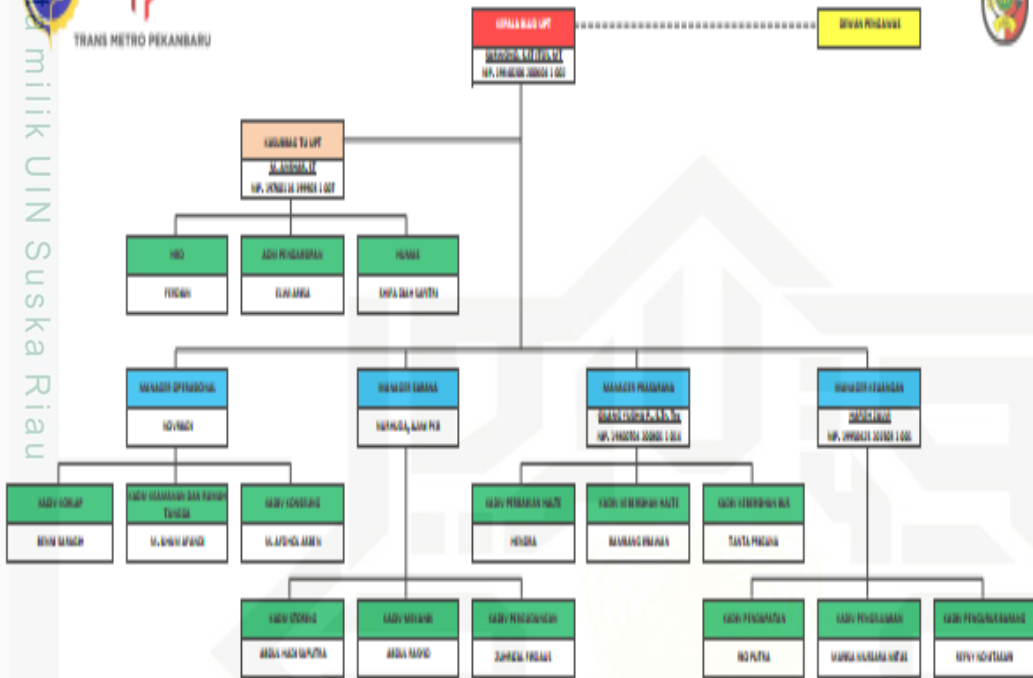
4.3 Struktur Organisasi BLUD UPT Pengelolaan Pekanbaru

Bentuk dari struktur Organisasi BLUD UPT Pengelolaan Pekanbaru dapat dilihat pada gambar berikut :



TRANS METRO PEKANBARU

STRUKTUR ORGANISASI BLUD UPT PENGELOLAAN TRANS PEKANBARU



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 mengemukakan 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.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Transmetro Kota Pekanbaru dalam Memberikan Pelayanan Transportasi, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan ini telah berjalan namun belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yang menjadi landasan penelitian, ditemukan beberapa poin penting sebagai berikut:

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Kebijakan Transmetro Pekanbaru telah memiliki tujuan yang jelas, yaitu menyediakan transportasi publik yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat. Sasaran utama kebijakan ini adalah masyarakat menengah ke bawah, pelajar, dan pekerja yang membutuhkan moda transportasi umum. Namun, pelaksanaan di lapangan masih belum maksimal karena keterbatasan armada dan jangkauan rute yang belum merata ke seluruh wilayah Kota Pekanbaru.

2. Sumber Daya

Sumber daya, baik dari segi armada maupun SDM, menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi. Transmetro memiliki 90 unit bus, namun hanya sekitar 40 unit yang masih beroperasi dengan baik. Jumlah ini belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Meskipun jumlah petugas dan sopir sudah mencukupi,



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.

keterbatasan armada berdampak pada ketepatan waktu dan frekuensi keberangkatan bus.

3. Komunikasi Antarorganisasi dan Aktivitas Pelaksana

Koordinasi antar pihak pelaksana sudah berjalan cukup baik, terutama antara BLUD UPT Pengelolaan Transmetro dengan Dinas Perhubungan dan lembaga terkait. Namun, komunikasi dengan masyarakat sebagai pengguna layanan masih kurang optimal. Hal ini terlihat dari masih minimnya sosialisasi mengenai rute, jadwal, dan tata cara penggunaan Transmetro.

4. Karakteristik Badan Pelaksana

Struktur organisasi pelaksana sudah terbentuk dengan jelas, dan pembagian tanggung jawab antar bagian berjalan sesuai tugasnya. Namun, profesionalisme sebagian petugas lapangan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal sikap dan respons terhadap keluhan masyarakat.

5. Kondisi Sosial dan Ekonomi Masyarakat

Kondisi sosial ekonomi masyarakat turut mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Masyarakat berpenghasilan rendah sangat terbantu dengan adanya Transmetro karena tarifnya murah, tetapi masyarakat menengah ke atas cenderung tetap menggunakan kendaraan pribadi karena alasan kenyamanan dan fleksibilitas waktu.

6. Disposisi atau Sikap Pelaksana

Secara umum, petugas Transmetro memiliki komitmen yang baik dalam memberikan pelayanan, bersikap ramah, dan berupaya membantu



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.

penumpang. Namun, keterbatasan armada dan ketidaktepatan jadwal membuat pelayanan belum bisa memenuhi harapan masyarakat sepenuhnya.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Kota Pekanbaru dan Dinas Perhubungan, diharapkan dapat menambah jumlah armada bus Transmetro serta memperluas rute agar layanan dapat menjangkau seluruh wilayah kota. Selain itu, perlu dilakukan peremajaan armada dan perbaikan fasilitas halte untuk meningkatkan kenyamanan penumpang.
2. Bagi BLUD UPT Pengelolaan Transmetro, diharapkan dapat meningkatkan sistem manajemen operasional, terutama dalam hal ketepatan waktu, monitoring pelayanan, serta tanggapan terhadap keluhan masyarakat. Peningkatan profesionalisme dan pelatihan bagi petugas lapangan juga perlu dilakukan secara rutin.
3. Bagi Masyarakat Kota Pekanbaru, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi dalam menggunakan transportasi publik. Dukungan masyarakat menjadi faktor penting agar kebijakan transportasi publik dapat berjalan efektif dan mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi.

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.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan dasar untuk melakukan kajian yang lebih luas mengenai efektivitas dan dampak sosial ekonomi kebijakan transportasi publik di daerah lain, atau dengan menggunakan teori implementasi kebijakan publik yang berbeda.





DAFTAR PUSTAKA

Sumber Al-Qur'an

Al-Qur'an. (n.d.). *Surah Al-Baqarah* [26].

Al-Qur'an. (n.d.). *Surah Al-Baqarah* [267].

Buku

Agustino, L. (2019). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.

Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. PUSTAKA SETIA.

Ayuningtyas, D. (2014). *Kebijakan kesehatan: Prinsip dan praktik*. Jakarta, Indonesia: RajaGrafindo Persada.

Chazali, S. (2016). *Kebijakan publik: Teori analisis, implementasi, dan evaluasi kebijakan*. Depok, Indonesia: Social Security Development Institute.

Fatimah, S. (2019). *Pengantar transportasi*. Ponorogo, Indonesia: Myria Publisher.

Pasolong, H. (2014). *Teori administrasi publik*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.

Pramono, J. (2020). *Implementasi dan evaluasi Kebijakan Publik*. Surakarta: Unisri Press.

Rahardian, R. (2022). *Studi Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Deepublish.

Samah, A. (2023). *Kajian-Kajian Hukum Kebijakan Publik di Indonesia (Hukum dan Kebijakan Publik)*.

Sinaga, S. M., Hamdi, M., Wasistiono, S., & Lukman, S. (2020). Model of Implementing Bus Rapid Transit (BRT) Mass Public Transport Policy in DKI Jakarta Province, Indonesia. *International Journal of Science and Society*, 1(3), 261–271. <https://doi.org/10.54783/ijssoc.v1i3.51>

Subarsono, A. (2016). *Analisis kebijakan publik: Konsep, teori dan aplikasi* (4th ed.). Yogyakarta, Indonesia: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.

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.

Sorei, U. B., & Sobirin. (2017). *Kebijakan publik*. Makassar, Indonesia: Sah Media.

Sari, A. R. (2024). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta, Indonesia: PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.

Jurnal Ilmiah

Astuti, P., Marseila, R., Mardianto, M., & Putri, T. A. (2018). Public perception of facilities and public transportation services of Trans Metro Pekanbaru. *Jurnal Saintis*, 18(2), 23–32.

Fadhillah, M., Rusli, Z., & Mayarni, M. (2024). Enforcement of intercity public transportation (AKDP) in Pekanbaru City. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(4), 5347–5354.

Lestari, S., & Kamaruddin, K. (2023). Evaluasi Implementasi Kebijakan Pengelolaan Sampah di Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial (JEIS)*, 2(01), 75-82.

Nisak, R. Y., & Febrian, R. A. (2025). The role of the Department of Transportation of Pekanbaru City in fostering transportation safety. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 109–118.

Wijaya, I. G. D., Elrowati, D., & Marlina, N. (2025). Implementation of the Biskita Trans Pakuan Bogor policy 2022–2023. *Journal of Politic and Government Studies*, 14(2), 694–707.

DeLeon, P., & DeLeon, L. (2002). What ever happened to policy implementation? An alternative approach. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 12(4), 467–492.

Skripsi / Tesis / Karya Ilmiah

Amalia, N. (2023). *Kebijakan pemerintah terhadap pemanfaatan kembali bangunan eks venue Musabaqah Tilawatil Quran Aceh di Kabupaten Pidie menurut konsep Milk Al-Daulah* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry].

Sitorus, P. M. (2023). *Implementasi kebijakan transportasi publik Trans Metro Deli dalam menangani kemacetan Kota Medan* [Skripsi, Universitas Medan Area].

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 PEDOMAN WAWANCARA

Kepala BLUD UPT Pengelolaan Transmetro Pekanbaru

a. Standar dan Sasaran Kebijakan

1. Apa tujuan utama dari kebijakan Transmetro ini menurut Anda?
2. Bagaimana kebijakan ini disusun agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat Pekanbaru?
3. Apakah ada standar atau target pelayanan tertentu yang ingin dicapai?

b. Sumber Daya

1. Bagaimana kondisi armada Transmetro saat ini? Apakah jumlah dan kualitasnya memadai?

c. Komunikasi Antar Organisasi

1. Bagaimana bentuk koordinasi antara Dishub dan operator/pihak ketiga dalam mengelola Transmetro?
2. Apakah ada sistem pelaporan atau evaluasi yang rutin dilakukan?

II. Staff BLUD PT Pengelolaan Transmetro Pekanbaru

a. Sumber Daya

1. Bagaimana menurut Anda kondisi armada dan fasilitas yang disediakan saat ini?
2. Apakah jumlah SDM pelaksana (termasuk sopir dan petugas halte) mencukupi?

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. Komunikasi Antar Organisasi

1. Apakah Anda terlibat dalam komunikasi atau koordinasi antar instansi dalam pelaksanaan Transmetro?
2. Bagaimana sistem pelaporan dan evaluasi dilakukan?

c. Karakteristik Badan Pelaksana

1. Bagaimana pembagian tugas dan tanggung jawab di lingkungan kerja Anda dalam program Transmetro?

d. Disposisi Pelaksana

1. Apa saja tantangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

III. Masyarakat Pengguna Transmetro

a. Standar dan Sasaran Kebijakan

1. Menurut Anda, apakah Transmetro sudah menjawab kebutuhan transportasi masyarakat?
2. Apa harapan Anda terhadap layanan ini?

b. Sumber Daya

1. Bagaimana kondisi armada dan fasilitas Transmetro yang Anda gunakan?
2. Apakah sopir dan petugas bersikap ramah dan profesional?

c. Komunikasi

1. Apakah informasi rute, jadwal, dan layanan Transmetro mudah diakses?

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.

2. Apakah Anda pernah menyampaikan keluhan? Bagaimana responnya?

d. Karakteristik Pelaksana

1. Bagaimana sikap petugas Transmetro dalam memberikan pelayanan?

e. Kondisi Sosial

1. Mengapa Anda memilih menggunakan Transmetro?
2. Apa pengaruh layanan ini terhadap pengeluaran transportasi Anda?

f. Disposisi Pelaksana

1. Apakah Anda merasa petugas Transmetro serius dalam melayani penumpang?
2. Bagaimana Anda menilai pelayanan yang Anda terima?

IV. Masyarakat yang tidak menggunakan Transmetro

a. Standar dan Sasaran

1. Apakah Anda mengetahui tujuan dari layanan Transmetro?
2. Menurut Anda, apakah Transmetro menjawab kebutuhan transportasi publik di Pekanbaru?

b. Komunikasi

1. Apakah Anda mengetahui informasi terkait rute, jadwal, atau manfaat Transmetro?
2. Apakah informasi tentang Transmetro sudah cukup disosialisasikan?

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.

c. Kondisi Sosial dan Ekonomi

1. Apa alasan Anda tidak menggunakan Transmetro?
2. Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki agar masyarakat tertarik menggunakan Transmetro?



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

FOTO DOKUMENTASI



Gambar 1. Wawancara Kepala BLUD UPT Pengelolaan Transmetro Pekanbaru



Gambar 2. Wawancara Staff BLUD UPT Pengelolaan Transmetro 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.



Gambar 3. Wawancara Masyarakat Pengguna Transmetro Pekanbaru



Gambar 4. Wawancara Masyarakat Pengguna Transmetro 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.



Gambar 5. Wawancara Masyarakat Non-pengguna Transmetro Pekanbaru



Gambar 6. Wawancara Masyarakat Non-pengguna Transmetro Pekanbaru