

**KUALITAS STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
ANGKUTAN UMUM MASSAL BERBASIS JALAN  
(STUDI KASUS PADA TRANS METRO KOTA PEKANBARU)**

**Maulida Hasanah**

Universitas Riau

**Febri Yuliani**

Universtas Riau

***Abstract.** This study aims to determine and explain the Quality of Minimum Service Standards for Road-Based Mass Public Transport Case Studies on Trans Metro Pekanbaru City. The type used in this study is to explore and understand the meaning by a number of individuals or groups of people related to the problem of Quality of Minimum Service Standards for Road-Based Mass Public Transport Case Studies on Trans Metro Pekanbaru City with a Qualitative method. Thus it is known that the Quality of Minimum Service Standards for Road-Based Mass Public Transport Case Studies on Trans Metro Pekanbaru City is Fairly Good. As for the obstacles in the Quality of Minimum Service Standards for Road-Based Mass Public Transport Case Study on Trans Metro Pekanbaru City, among others: Constraints on the budget from the central government for the development of programs planned by the Pekanbaru City Transportation Service related to improving the quality of minimum service standards for bus stops and constraints the implementation of the Pekanbaru transmetro bus special lane because it has not received permission from the central government has resulted in the Pekanbaru transmetro bus special lane being unable to be implemented until now.*

***Keywords:** Quality of Minimum Service Standards, Trans Metro Pekanbaru*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan Kualitas Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan Studi Kasus Pada Trans Metro Kota Pekanbaru. Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang berkaitan dengan masalah Kualitas Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan Studi Kasus Pada Trans Metro Kota Pekanbaru dengan metode Kualitatif. Dengan demikian diketahui bahwa Kualitas Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan Studi Kasus Pada Trans Metro Kota Pekanbaru adalah Cukup Baik. Adapun yang menjadi hambatan dalam Kualitas Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan Studi Kasus Pada Trans Metro Kota Pekanbaru antara lain : Terkendalanya Anggaran dari pemerintah pusat untuk pengembangan program-program yang direncanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru terkait peningkatan kualitas standar pelayanan minimal halte dan Terkendalanya penerapan jalur khusus bus transmetro Pekanbaru karena belum mendapatkan izin dari pemerintah pusat mengakibatkan hingga saat ini jalur khusus bus transmetro Pekanbaru belum bisa diterapkan.

**Kata kunci:** Kualitas Standar Pelayanan Minimal, Trans Metro Pekanbaru

## LATAR BELAKANG

Kota Pekanbaru terus menunjukkan peningkatan yang signifikan di berbagai sektor salah satunya adalah infrastruktur pelayanan transportasi umum. Perkembangan Kota Pekanbaru tentunya tidak terlepas dari permasalahan keamanan, keselamatan dan ketertiban lalu lintas. Hal ini diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan. Pada pasal 24 ayat (1) menjelaskan bahwa pemerintah daerah bertanggung jawab atau menyediakan angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan/atau barang didalam kota.

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

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan transportasi untuk masyarakat demi terciptanya sarana transportasi yang baik, maka pemerintah Kota Pekanbaru meluncurkan transportasi berupa bus yang diberi nama Trans Metro Pekanbaru. Trans Metro Pekanbaru adalah Sistem Angkutan Umum Massal khusus dengan sistem *Buy the Service* di wilayah perkotaan kota Pekanbaru dengan menggunakan bus pada trayek atau jalur yang telah ditetapkan.

Dalam pelaksanaan pelayanan dari Trans Metro Pekanbaru, pelayanan yang diberikan memiliki standar acuan pada Standar Pelayanan Minimal yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal Standar Pelayanan Minimal (SPM) disusun sebagai alat Pemerintah dan Pemerintahan

Daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.

Standar pelayanan di atas menjadi suatu tolak ukur bagi Dinas Perhubungan dalam menyelenggarakan angkutan umum terkhusus Trans Metro Pekanbaru sehingga tercapainya pelayanan yang baik bagi masyarakat yang menggunakan jasa tersebut. Tidak hanya di dalam bus namun juga harus memperhatikan kondisi halte yang harus dibangun dengan layak sesuai standar yang telah di tentukan dan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan harus sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Terpenuhinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dari Pemerintah sangatlah penting dan harus lebih di perhatikan demi tercapainya tujuan agar masyarakat terdorong untuk menggunakan kendaraan umum/busway untuk berpergian sehingga dengan begitu dengan meningkatnya minat masyarakat dalam menggunakan busway dapat mengurangi kemacetan serta polusi di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan dari hasil observasi awal penulis di tempat, fenomena yang terjadi saat ini terkait dengan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Trans Metro Kota Pekanbaru diantaranya : Salah satu jenis pelayanan di Standar Pelayanan Minimal yakni Kenyamanan halte dan fasilitas pendukung. 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 memiliki lampu penerangan 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).

## KAJIAN TEORITIS

Pelayanan adalah suatu untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain. Selain itu pelayanan merupakan produk-produk yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan adanya usaha-usaha dari unsur manusia yang menggunakan peralatan dalam memenuhi berbagai bentuk kebutuhannya dalam kehidupan (Maulidiah,2014;39-40).

Menurut Sinambela (dalam Daryanto dan Ismanto,2014;136) istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Istilah publik menurut Kencana (dalam Daryanto dan Ismanto) adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Menurut Hardiyansyah (2018;55) konsep kualitas pelayanan publik dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah,2018;55) mengemukakan ciri-ciri atau atribut-atribut dalam menentukan kualitas pelayanan publik antara lain adalah:

- (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung;
- (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Dari berbagai penjelasan diatas, bahwa pelayanan publik bisa dilakukan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat jika seluruh komponen pelayanan memenuhi standar pelayanan. Output yang berkualitas dalam sebuah pelayanan ditandai dengan kepuasan masyarakat dan kualitas kinerja yang dilakukan dengan dibuktikan oleh nilai-nilai akuntabilitasnya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini berjudul Kualitas Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan (Studi Kasus Pada Trans Metro Kota Pekanbaru), didalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe Penelitian kualitatif. Menurut Ahmad (2015;52) penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui tentang Kualitas Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan (Studi Kasus Pada Trans Metro Kota Pekanbaru) dapat dilihat dari indikator variabel dibawah ini: Untuk itu, melihat lebih mendalam tentang kualitas standar pelayanan minimal yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru terhadap masyarakat pengguna jasa Trans Metro Pekanbaru dan untuk mengetahui hambatan atau kendala berdasarkan data dan informasi yang diperoleh selama melakukan penelitian, peneliti kupas dan jelaskan beberapa Indikator kualitas pelayanan publik yaitu:

### **1. Ketepatan Waktu Pelayanan**

Melalui wawancara dan juga didukung oleh data observasi dan dokumentasi, peneliti memahami bahwa pada indikator Kepastian Waktu Pelayanan yang dirasakan masyarakat masih belum maksimal dikarenakan faktor utama yaitu kemacetan dan

kurang teraturnya penumpang yang datang maupun pergi sehingga berdampak pada ketepatan waktu kedatangan bus yang sering terlambat. Untuk itu perlu adanya peningkatan tentang standar pelayanan ketepatan waktu seperti penerapan jalur khusus bus transmetro sehingga efektifitas waktu pelayanan dapat terlaksana dan keteraturan penumpang harus ditingkatkan agar tidak terjadi penumpang yang berdesak-desakan sehingga mempercepat pergantian penumpang bus transmetro.

## **2. Akurasi Pelayanan**

Melalui wawancara dan juga didukung oleh data observasi dan dokumentasi, peneliti memahami bahwa pada indikator Akurasi Pelayanan keselamatan dan keamanan penumpang yang dirasakan masyarakat sudah berjalan dengan baik seperti kelengkapan fasilitas keselamatan bus serta pengemudi yang tidak melanggar batas kecepatan bus trans metro sehingga hal ini dapat meningkatkan keselamatan dan keamanan penumpang pengguna jasa bus trans metro Pekanbaru.

## **3. Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan Pelayanan**

Melalui wawancara dan juga didukung oleh data observasi dan dokumentasi, peneliti memahami bahwa pada indikator Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan Pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah berjalan dengan baik. Keamanan halte saat ini sudah sangat baik dengan minimnya pengrusakan fasilitas halte dan dibangunnya halte-halte baru oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sehingga tingkat keamanan halte semakin baik.

## **4. Kemudahan mendapatkan Pelayanan**

Melalui wawancara dan juga didukung oleh data observasi dan dokumentasi, peneliti memahami bahwa pada indikator kemudahan mendapatkan pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah berjalan namun perlu adanya peningkatan pelayanan

penambahan petugas agar memudahkan masyarakat bertanya koridor tujuan mereka sehingga waktu keberangkatan dan kedatangan bus dapat terlaksana secara efektif dan efisien.

#### **5. Kenyamanan dalam memperoleh Pelayanan**

Melalui wawancara dan juga didukung oleh data observasi dan dokumentasi, peneliti memahami bahwa pada indikator Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan yang dirasakan masyarakat masih belum maksimal dikarenakan faktor utama yaitu kurangnya fasilitas pendukung beberapa halte sehingga masyarakat pengguna bus trans metro merasa kurang nyaman dalam menunggu kedatangan bus. Dengan peningkatan fasilitas halte seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan halte maupun perluasan ruang tunggu halte sehingga hal ini akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa bus trans metro Pekanbaru.

#### **6. Atribut Pendukung Pelayanan**

Melalui wawancara di atas dan juga didukung oleh data observasi dan dokumentasi, peneliti memahami bahwa pada indikator Atribut Pendukung Pelayanan yang dirasakan masyarakat masih kurang maksimal karena tidak adanya tangga khusus penyangga disabilitas, manusia usia lanjut maupun ibu hamil di beberapa halte di Pekanbaru sehingga berdampak pada kurangnya minat masyarakat untuk menggunakan jasa angkutan umum massal bus trans metro Pekanbaru karena sulitnya akses untuk menaiki bus trans metro Pekanbaru. Perlunya Dinas Perhubungan kota Pekanbaru untuk merealisasikan program-program perbaikan halte di kota Pekanbaru sehingga semakin meningkatnya pengguna bus trans metro Pekanbaru.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Bahwa Analisis tentang Kualitas Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan (Studi Kasus Pada Trans Metro Kota Pekanbaru) diukur dengan menggunakan indikator yang terdiri dari 6 indikator yaitu : Ketepatan waktu pelayanan, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, Kemudahan mendapatkan pelayanan, Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan Atribut pendukung pelayanan lainnya dinilai sudah berjalan Cukup Baik.
2. Berdasarkan hasil analisa dan temuan serta pembahasan bab-bab sebelumnya peneliti juga menyimpulkan bahwa Faktor-faktor atau hambatan yang bisa menjadi penyebab dalam mempengaruhi Kualitas Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan (Studi Kasus Pada Trans Metro Kota Pekanbaru) adalah sebagai berikut:
  - a. Terkendalanya Anggaran dari pemerintah pusat untuk pengembangan program-program yang direncanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru terkait peningkatan kualitas standar pelayanan minimal halte.
  - b. Terkendalanya penerapan jalur khusus bus transmetro Pekanbaru karena belum mendapatkan izin dari pemerintah pusat mengakibatkan hingga saat ini jalur khusus bus transmetro Pekanbaru belum bisa diterapkan.

Adapun saran yang penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Meningkatkan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal di Kota Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Pekanbaru seperti Ketepatan waktu pelayanan, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, Kemudahan mendapatkan pelayanan, Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan Atribut pendukung pelayanan perlunya



bagi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru untuk menerapkan jalur khusus bus transmetro serta mempercepat perbaikan beberapa halte yang rusak.

2. Untuk Meningkatkan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal di Kota Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Pekanbaru maka perlunya membangun komunikasi yang baik dengan Pemerintah Pusat untuk anggaran pengelolaan bus transmetro Pekanbaru sehingga dapat memudahkan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru untuk menjalankan program-program yang telah direncanakan agar dapat meningkatkan kualitas Standar Pelayanan Minimal bus transmetro Pekanbaru.

## **DAFTAR REFERENSI**

### **Buku:**

- Adisasmita, Rahardjo dan Adisasmita S. Adji, 2011. *Manajemen Transportasi Darat*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ahmad, Jamaluddin, 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, dimensi, Indikator, dan implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Kusumanegara, Solahuddin, 2010. *Model Dan Aktor Dalam Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mardalis, 2017. *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*. Jakarta: Edisi 1, Cet. 14, Bumi Aksara.
- Miro, Fidel, 2012. *Pengantar Sistem Transportasi*. Padang: Erlangga.
- Mulyadi, Deddy, 2018. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik)*. Bandung: Alfabeta.
- Nurmandi, Achmad, Khozin, Muhammad, dan Salahudin, 2018. *Pelayanan Sektor Publik*. Yogyakarta: UMY Press.
- Pasolong, Harbani, 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, A. Erwan dan Sulistyastuti R. Dyah, 2018. *Implamantasi Kebijakan Publik (Konsep dan Aplikasinya di Indonesia)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sani, Zulfikar, 2012. *Trasnportasi Suatu Pengantar*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Warpani, Suwardjoko, 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: ITB.
- Widodo, Joko. 2018. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep dan Aplikasi Analisis Kebijakan Publik)*. Malang: Media Nusa Creatif.

**Karya Ilmiah:**

- Astuti, Puji, 2018. *Persepsi Masyarakat Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Angkutan Umum Trans Metro Pekanbaru*. Pekanbaru: UIR.
- Erlina, Roza, 2019. *Pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Riau.
- Jayati, Citra, Dwi, 2018. *Analisis Kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Pm 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan (Study Kasus Bus Trans Metro Pekanbaru)*. Pekanbaru: UIN Suska.
- Rahmadani, Bella, 2018. *Analisis Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan Pada Uptd Pengelola Angkutan Perkotaan Kota Pekanbaru*. Pekanbaru: UIN Suska.
- Muda, P. T. Muhammad, 2018. *Analisis Pelayanan Jasa Transportasi Trans Metro Pekanbaru Menggunakan Metode Serqual Dan Qfd (Studi Kasus : Pt Tmp Pekanbaru)*. Pekanbaru: UIN Suska.