

**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

Perkembangan zaman yang terjadi dari tahun ke tahun, saat ini menyebabkan terjadinya suatu perubahan besar dalam kehidupan, sampailah pada zaman sekarang ini yaitu zaman modern. Perkembangan tersebut menimbulkan besarnya aktifitas dan kebutuhan bagi manusia, sehingga menuntut tersedianya sarana dan prasarana yang baik, serta pelayanan yang berkualitas pula.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan, dalam Undang-Undang pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Manusia tidak lagi mengandalkan kekuatan fisik saja dalam kehidupan, karna kebutuhan dan gaya hidup modern menuntut manusia untuk melakukan pergerakan/mobilitas lebih luas. Pergerakan yang dilakukan oleh manusia sebagian besar dimanfaatkan untuk menunjang aktifitas/kegiatan sehari-hari, sehingga perlu didukung dengan adanya transportasi. Dimana transportasi merupakan sarana penunjang perpindahan kegiatan barang ataupun manusia. Oleh karenanya, transportasi memiliki peran penting dalam kehidupan manusia.

Hak Cipta Diindungi 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.

Fungsi strategis transportasi juga mampu memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan Bangsa dan Negara. Selain itu, transportasi berperan penting sebagai sarana penghubung, mendekatkan, dan menjembatani antara pihak-pihak yang saling membutuhkan. Transportasi merupakan unsur yang berpengaruh dalam roda perekonomian, dan memiliki fungsi sebagai pendorong pembangunan (*promoting facility*), dimaksudkan bahwa pengadaan atau pembangunan fasilitas (prasarana dan sarana) transportasi diharapkan dapat membantu membuka keterisolasian, serta keterbelakangan daerah.

Masyarakat ada yang sehari-hari menggunakan transportasi pribadi, dan ada yang pula yang menggunakan transportasi umum, jasa angkutan umumnya berpariasi, mulai dari milik swasta maupun milik pemerintah, apalagi masyarakat modern ini lebih mempertimbangkan kualitas pelayanan dari berbagai angkutan umum, dan sekarang ada pula angkutan umum berbasis online.

Kota Pekanbaru merupakan kota yang dapat dibilang berkembang cukup pesat. Perkembangan Pekanbaru ini tentunya tidak terlepas dari permasalahan kemacetan lalu lintas. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan sarana transportasi yang lebih baik. Pemerintahan kota Pekanbaru mengoprasikan bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) yang berfungsi memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dibidang angkutan umum.

Trans Metro Pekanbaru adalah sistem angkutan masal khususnya dengan sistem *buy the service* di wilayah perkotaan kota Pekanbaru dengan

Hak Cipta Diindungi 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.

menggunakan bus pada trayek/jalur yang telah ditetapkan, Trans Metro Pekanbaru ini telah diresmikan penggunaannya oleh Mantan Walikota Pekanbaru, Bapak Drs.H. Herman Abdullah, pada tanggal 18 Juni 2009. Trans Metro Pekanbaru dipusatkan di Terminal AKAP Payung Sekaki yang sekarang sudah beroperasi melalui beberapa koridor di pekanbaru.

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 87 Tahun 2015 tarif bus Trans Metro Pekanbaru bagi anak sekolah dikenakan Rp.3.000,00 dan bagi Mahasiswa/Umum dikenakan tarif sebesar Rp.4.000,00 tiket ini berlaku untuk satu kali perjalanan.

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

- a. Mewujudkan Trans Metro Pekanbaru menjadi BLUD (badan layanan umum daerah) dalam rangka kemandirian pengelolaan keuangan dan SDM (sumber daya manusia);
- b. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan yang optimal;
- c. Meningkatkan pemberdayaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa;
- d. Penghematan biaya transportasi; dan
- e. Tersedianya angkutan umum masal yang aman dan nyaman dibidang transportasi.

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 1.1 Perbandingan Jumlah Penumpang Periode 2015-2017

Tahun	Jumlah penumpang (orang)
2015	3.665.000
2016	3.890.000
2017	3.993.000
Jumlah	11.548.000

Sumber : Data BRI Trans Metro Pekanbaru

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa peminat Trans Metro Pekanbaru dari tahun ke tahun mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Dan ini berarti antusias masyarakat kota Pekanbaru ini lebih besar menggunakan angkutan umum masal Trans Metro Pekanbaru ketimbang angkutan umum lainnya, namun sekarang ini sudah banyak saingan bus Trans Metro Pekanbaru salah satu contohnya adalah angkutan yang berbasis online. Jika Trans Metro ini dapat diperbaiki secara terus menerus, tidak menutup kemungkinan di kota Pekanbaru ini Trans Metro menjadi angkutan utama yang digunakan masyarakat, pihak pengelola harus memikirkan bagaimana kenyamanan masyarakat sehingga mereka lebih memilih bus Trans Metro Pekanbaru dari pada menggunakan kendaraan pribadi untuk melakukan perjalanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Republik Indonesia nomor 27 tahun 2015 tentang standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan, dimana sistem pelayanan pada bus Trans Metro di kota Pekanbaru sangat perlu diperhatikan agar masyarakat pengguna jasa, senantiasa untuk mendapatkan suatu nyaman serta kepuasan didalam penggunaan jasa Trans Metro di Pekanbaru. Terdapat pada pasal 9 ayat 1 dan 2 yaitu: “sesuai dengan

Hak Cipta Diindungi 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.

pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Trans Metro Pekanbaru yaitu tersedia pelayanan yang terjangkau dan berkesinambungan, pengurangan resiko kecelakaan dan peningkatan keselamatan lalu lintas, terciptanya pelayanan yang bermutu, efektif, tepatguna dan sesuai standar, serta melindungi hak masyarakat dalam menerima pelayanan pengoprasian bus”.

Standar operasional pelayanan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal, ada standar-standar yang harus dipenuhi dan diatur, kita harus mengikuti aturan yang sudah ditetapkan.

Setiap tahunnya memang ada penambahan atau pengurangan bus Trans Metro Pekanbaru ini, ini tentunya juga karena ada beberapa pertimbangan dari pihak pengelola, seperti di tahun sebelumnya ada pengurangan beberapa koridor karena keterbatasan karyawan dan karena kurangnya dana, akibatnya ada beberapa koridor yang berhenti beroperasi pada saat di kelola PD Pembangunan kota Pekanbaru, tetapi saat dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru beberapa koridor yang di berhentikan pengoperasiannya, diaktifkan kembali, karena pihak pengelola merasa masyarakat kurang puas karena waktu menunggu di haltenya menjadi lebih lama dari pada biasanya, sehingga pihak UPTD PAP (Pengelola Angkutan Perkotaan) mengaktifkan kembali bus yang sempat di berhentikan kemarin karena sudah diadakan perekrutan pegawai, sehingga semua koridor bisa terlayani. Adapun penambahan jumlah bus Trans Metro Pekanbaru dapat dilihat dari tabel berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 1.2 Penambahan Jumlah Armada Tahun 2017

No	Jumlah Armada	Koridor yang Terlayani	Koridor yang tidak terlayani	Alasannya
1	45 unit	1. Koridor 1 2. Koridor 2 3. Koridor 3 4. Koridor 4A 5. Koridor 4B 6. Koridor 6	1. Koridor 5A 2. Koridor 5B 3. Koridor 7A 4. Koridor 7B 5. Koridor 8A 6. Koridor 8B 7. Koridor 9	Karena keterbatasan pegawai yang di sebabkan kurangnya dana untuk merekrut dan menggaji pegawai, sehingga ada beberapa koridor tidak terlayani.
2	15 unit	1. Koridor 1 2. Koridor 2 3. Koridor 3 4. Koridor 4A 5. Koridor 4B 6. Koridor 6 7. Koridor 8A 8. Koridor 8B 9. Koridor 9	1. Koridor 5A 2. Koridor 5B 3. Koridor 7A 4. Koridor 7B	Dengan adanya penambahan pegawai maka ada 3 koridor yang diaktifkan kembali.
3	20 unit	1. Koridor 1 2. Koridor 2 3. Koridor 3 4. Koridor 4A 5. Koridor 4B 6. Koridor 5A 7. Koridor 5B 8. Koridor 6 9. Koridor 7A 10. Koridor 7B 11. Koridor 8A 12. Koridor 8B 13. Koridor 9	-	Semua koridor terlayani, dengan adanya penambahan pegawai, karena sebelumnya di nilai kurang efektif, jam tungguanya semakin lama, maka bus Trans Metro Pekanbaru mulai mengaktifkan kembali koridor yang sebelumnya tidak terlayani, dan semua koridor terlayani
Total: 80 unit				

Sumber :Data Olahan Lapangan 2018

Dari tabel 1.2 diatas adapun masalah yang terjadi pada bus Trans Metro Pekanbaru pada saat ini adalah dengan adanya peralihan pelayanan bus Trans Metro Pekanbaru, saat dikelola oleh Dinas Perhubungan kota Pekanbaru sejak tanggal 01 Januari 2017, jumlah armada hanya 45 unit. 13 bus diantaranya merupakan bus berukuran sedang dengan kapasitas sebesar 35 penumpang,

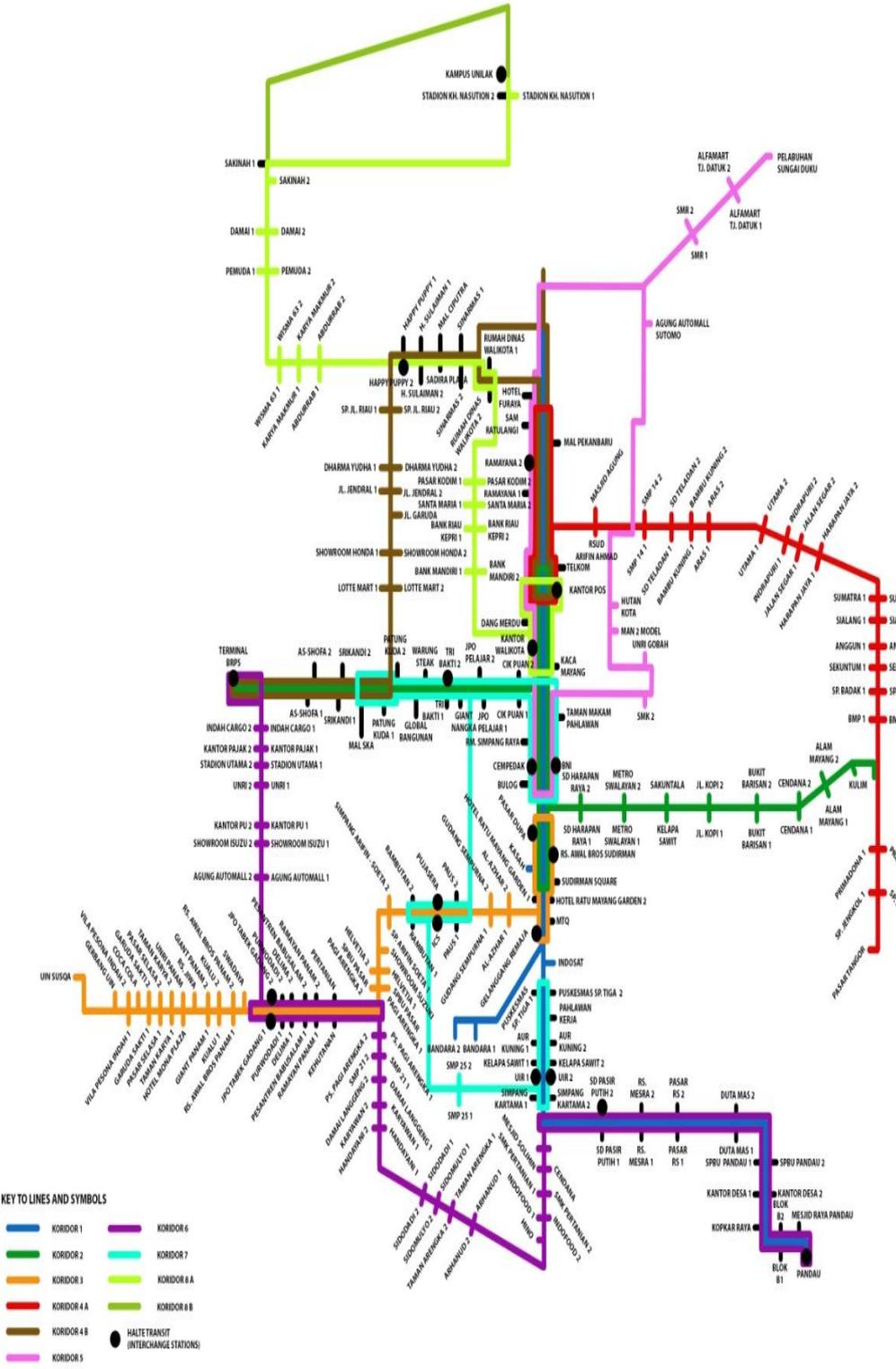
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sementara 32 unit lagi adalah bus berukuran besar.45 bus hanya bisa melayani masyarakat dengan enam koridor, sementara jumlah koridor ada tiga belas. Adapun enam koridor yang terlayani yaitu: koridor 1, koridor 2, koridor 3, koridor 4A, koridor 4B dan koridor 6.

Karena merasa masih merasa kurang, jumlah armada pada bus Trans Metro Pekanbaru ini ditambah lagi sebanyak 15 unit, sehingga koridor 8A, 8B dan 9 sudah bisa dilayani, tetapi masih ada empat koridor yang belum bisa dilayani bus Trans Metro Pekanbaru ini yaitu, koridor 5A, koridor 5B, koridor 7A dan 7B akibatnya operasional hanya sembilan koridor, merasa kurang maksimal dengan jumlah bus Trans Metro Pekanbaru ini maka diadakan lagi penambahan sebanyak 20 unit bus oleh Dinas Perhubungan kota Pekanbaru yaitu UPTD PAP (Pengelola Angkutan Perkotaan) yaitu sejak tanggal 04 September 2017. Masih ada 5 unit bus Trans Metro Pekanbaru yang belum dioperasikan. Keseluruhannya jumlah bus Trans Metro Pekanbaru ini yaitu, 80 unit bus, dan 80 unit bus sudah dioperasikan lagi, karena pada saat bus Trans Metro Pekanbaru ini tidak dioperasikan beberapa koridor saja ini memberikan efek negatif kepada bus Trans Metro Pekanbaru, bus dinilai lama sampai kepada tempat tujuan dan ini tentu saja penumpang bus Trans Metro Pekanbaru merasa kurang nyaman dengan keadaan ini, dan pihak Dinas Perhubungan kota Pekanbaru tepatnya UPTD Pengelola Angkutan Perkotaan terus memperbaiki masalah-masalah yang seperti ini. Bus Trans Metro Pekanbaru memiliki rute yang dilewati bus Trans Metro Pekanbaru:

Gambar 1.1 Peta Rute Yang Dilewati Bus Trans Metro Pekanbaru



Sumber : Dinas Perhubungan kota Pekanbaru

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi 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 di atas adalah peta rute Trans Metro Pekanbaru dilengkapi keterangan warna per koridor. Koridor 01 berwarna biru tua, koridor 02 berwarna hijau lumut, koridor 03 berwarna orange, koridor 4A berwarna merah, koridor 05 berwarna ungu muda, koridor 06 berwarna ungu tua, koridor 07 berwarna biru tosca, koridor 8A berwarna hijau muda, koridor 8B berwarna hijau tua dan halte transit berwarna hitam.

Halte Transit digunakan sebagai halte tempat perpindahan penumpang dari satu bus ke bus lain sesuai tujuan masing-masing penumpang. Halte transit di khususkan karena halte ini sangat penting dalam proses perpindahan penumpang. Kita bisa melihat setiap rute Trans Metro Pekanbaru ini ada pada setiap halte permanen, di sediakan agar penumpang bus Trans Metro Pekanbaru, tidak bingung lagi jalan mana saja kah yang di lewati bus Trans Metro Pekanbaru.

Setiap jalur yang di lewati bus itu, sudah diatur sehingga tidak sembarangan, setiap kode koridor maka beda pula jalur yang akan ditempuh, ini tidak bisa mengalihkan ke jalur lain, jadi jika terjadi macet penumpang harus tetap menunggu dan melewati jalur yang telah di tentukan.

Setiap halte permanen sudah di sediakan peta rincian jalur atau rute yang akan dilewati bus Trans Metro Pekanbaru ini, hanya pada halte-halte semi permanen dan portable belum disediakan peta jalur atau rute yang akan di lewati bus Trans Metro Pekanbaru ini, Agar mengetahui rincian jalur yang akan di lewati oleh bus Trans Metro Pekanbaru kita bisa melihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 1.3 Trayek dan Rincian Jalur

No	Trayek	Rincian Jalur
1	Koridor 1	Pelita Pantai - Pandau, yang menghubungkan Pelita Pantai- Jl. Sudirman, bandar udara SSQ.II- Jl. Kharuddin Nasution, Jl. Pasir Putih- Perumnas Pandau.
2	Koridor 2	Terminal BRPS – Kulim Pasar Pagi, yang menghubungkan Terminal Bandar RayabPayung Sekaki – Jl. T. Tambusai – Jl. Jend.Sudirman (U-Turn RRI) – Jl. Jend. Sudirman – Jl. Imam Munandar – Kulim Atas.
3	Koridor 3	Kampus UIN yang menghubungkan Kampus UIN Panam – Jl. HR Subrantas – Jl. Arifin Ahmad – Jl. Sudirman (berhenti di Halte Dipo bagi yang ingin transit. Kemudian mutar di bawah Fly Over Harapan Raya dan berhenti di halte Awal Bross untuk transfer).
4	Koridor 4A	Pasar Tangor Jl. Hangtuh – Jl.Sudirman (U Turn RRI)-Jl.Sudirman – Jl. Samratulangi – Jl. A.Yani – Jl. Riau – Jl. Panglima Undan – Jl. Senapelan – Pasar Wisata (Pasar Bawah) – Jl.A.Yani – Jl.Juanda (U-Turn Telkom).
	Koridor 4B	Terminal bandar raya payung sekaki (BRPS) – Mall SKA – Jl. Arengka (Soekarno Hatta) - Jl.Riau – Mall Ciputra – Jl. Panglima Undan – Jl. Senapelan – Pasar Wisata (Pasar Bawah) – Jl. A.Yani – Jl. Riau – BPRS
5	Koridor 5A	Sei Duku – Jl.Sutomo – Jl.Beringin – Jl.Patimura – Jl.Diponegoro – Jl. Hangtuh – Jl. H.M Dahlan – Jl. Sisingamangraja (U-Turn Korem) – Jl. H.M. Dahlan – Jl.Hangtuh – Jl.Diponegoro.
	Koridor 5B	Sei Duku - Jl. Sutomo – Jl.Setia Budi - Jl.Sudirman – Jl. Gajah Mada - Jl. Diponegoro(U-Turn Bundaran Jl. Patimura) – Jl.Gajah Mada – Jl.Sudirman (U-Turn Dibawah Jembatan Siak IV) – Jl.Setia Budi – Tanjung Datuk – Sei Duku.
6	Koridor 6	Torganda Pasir Putih – Simpang Marpoyan – Jl.Kaharuddin Nasution – Baterai R – Jl.Sukarno Hatta – Pasar Pagi Arengka – Jl.Subrantas – Jl.SM. Amin – Terminal BRPS.
7	Koridor 7A	Simpang Kaharuddin Nasution (Kartama) – Impres – Jl.Rambutan – Jl.Arifin Ahmad–Jl. Arifin Ahmad – Jl.Paus - Jl. T.Tambusai – Jl. Paus – Jl. T. Tambusai – Jl. Paus.
	Koridor 7B	Jl. Kartama – Jl. Tuanku Tambusai
8	Koridor 8A	Kantor Walikota – Jl. Cut Nyak Dien – Jl. A.Yani – Pasar Bawah – Jl. Riau – Jembatan Siak Hulu II – Umban Sari – Yos Sudarso – Universitas Lancang Kuning.
	Koridor 8B	Universitas Lancang Kuning – Simpang Bingung – Palas – Jl. Muara Fajar – Kantor Camat Rumbai - Jl. Padat Karya - Jembatan Siak II – Umban Sari – Universitas Lancang Kuning.
9	Koridor 9	Jalur Pekanbaru – Kecamatan Siak Hulu- Kabupaten Kampar.

Sumber :Data Olahan Lapangan 2017

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi 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.

Dari tabel 1.3 kita bisa melihat ada 13 koridor yang sudah terlayani, tetapi dalam pelaksanaan sarana angkutan umum massal (SAUM) kualitas pelayanannya pada bus Trans Metro Pekanbaru harus lebih ditingkatkan agar masyarakat yang setiap hari bergantung pada bus Trans Metro lebih merasa puas terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Metro ini.

Tujuan SAUM (sarana angkutan umum massal) ini adalah mengurangi kemacetan, tetapi belum optimal kinerjanya, belum optimalnya dilihat dari segi masyarakat masih banyak yang menggunakan kendaraan milik pribadi, dan pemerintah kurang mensosialisasikan bus Trans Metro ini ke masyarakat, sehingga masyarakat masih ada yang belum mengerti cara transitnya, dan belum tau jalur mana saja yang dilewati bus Trans Metro Pekanbaru ini. Bus Trans Metro harus lebih optimal dalam memposisikan diri sebagai angkutan umum masal yang aman, nyaman, terjadwal, handal serta berkelanjutan.

Bus Trans Metro Pekanbaru ini menggunakan bahan bakar yang ramah lingkungan sehingga bisa mengurangi tingginya tingkat polusi. Trans Metro Pekanbaru ini sebelumnya dikelola oleh Perusahaan Daerah Kota Pekanbaru tetapi sejak berubah menjadi Pt. Sarana Pembangunan Pekanbaru (SPP) perusahaan ini bergerak di bidang properti, pengelolaan kawasan dan utilitas, dan perusahaan ini tidak lagi bergerak di bidang usaha transportasi dan sekarang telah beralih pengelolaan Trans Metro Pekanbaru ini ke Dinas Perhubungan (DISHUB) Kota Pekanbaru, dan DISHUB kota pekanbaru tentunya menginginkan kualitas pelayanannya meningkat pula.

Pelayanan pada bus Trans Metro Pekanbaru di kota Pekanbaru ditinjau dari dua aspek yaitu: (1) Bus dan fasilitas pendukung bus; dan (2) Halte serta fasilitas pendukung halte.

Hak Cipta Diindungi 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.

Dalam catatan pengelola, sedikitnya telah terjadi 7 kecelakaan di tahun Januari 2017 hingga April 2018, ini suatu hal yang wajar karena diantara 80 bus, hanya terjadi 7 kali kecelakaan, ini juga bukan karena sebab pengemudi bus Trans Metro Pekanbaru, tetapi karena bus Trans Metro Pekanbaru ini ditabrak dari belakang, dalam kedua peristiwa ini sama penyebabnya yaitu karena ukuran bus Trans Metro Pekanbaru ini yang cukup besar sehingga pengguna jalan yang lain merasa terganggu.

Setiap pagi dan Sore hari aktifitas masyarakat kota Pekanbaru cukup besar, sehingga harus menggunakan kendaraan saat berpergian pada pagi dan sore hari, sehingga jalan menjadi macet karena kepadatan kendaraan di jalan raya, dan bus Trans Metro Pekanbaru ini lama sampai ke tempat tujuan karena terjebak macet kecepatan bus Trans Metro Pekanbaru yang seharusnya maksimal 30 kilometer per/jam atau setidaknya rata-rata 25 kilometer per/jam, namun karena kepadatan kendaraan sehingga kecepatan bus yang rata-rata hanya bisa menempuh jarak 18 kilometer per/jam. Sudah seharusnya bus Trans Metro Pekanbaru ini memiliki jalur sendiri/jalur khusus (*separator*).

Jumlah dan jenis transportasi umum mulai berpariasi bahkan sudah ada dengan sistem online tentunya ini menjadi saingan buat bus Trans Metro Pekanbaru, jika tidak memberikan apa yang diinginkan masyarakat, maka masyarakat akan mempertimbangkan untuk menggunakan angkutan umum lainnya, dan pihak Dinas Perhubungan harus melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta mampu bersaing dengan transportasi umum lainnya, dan seharusnya bus Trans Metro Pekanbaru ini mengikuti Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal berbasis Jalan agar penumpang merasakan kenyamanan pada saat menaiki bus.

Hak Cipta Diindungi 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.

Fasilitas pendukung bus, contohnya prasarana di dalam bus lebih di perhatikan, untuk meningkatkan rasa nyaman penumpang pada saat berada di dalam bus, baik itu penumpang yang duduk maupun berdiri, dan seharusnya sarana dan prasarana pada bus beserta halte Trans Metro Pekanbaru sudah mengikuti standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan agar Trans Metro Pekanbaru mampu bersaing dengan angkutan umum lainnya.

Pemberitahuan penurunan penumpang harus ada peningkatan, seperti suara knet yang harus lebih lantang dan jelas, seperti yang kita ketahui penumpang sering kelewatan halte yang hendak di singgahi, karena kurangnya kualitas dalam pemberitahuan penurunan penumpang ini, seharusnya pada bus Trans Metro Pekanbaru sudah mengikuti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015, seharusnya pemberitahuan halte mana yang akan dilewati sudah menggunakan audio visual, tetapi pada bus Trans Metro Masih menggunakan cara manual.

Kualitas halte juga perlu ditingkatkan lagi itu juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi baik buruknya kualitas pelayanan, ada beberapa masalah pada halte dan fasilitas pendukung halte, masyarakat kurang nyaman saat menunggu di halte karena ada halte yang memang sudah tidak layak pakai, salah satunya seperti halte yang berada di Jl. Sudirman Pekanbaru, kaca haltenya pecah, atapnya bocor, serta terlihat sampah yang berserakan sehingga masyarakat yang menunggupun merasa tidak aman pada saat hujan tiba masyarakat tetap kena air hujan.

Masih terdapat halte yang kurang diperhatikan contohnya pada halte Khalifah Medica, sampah sekitar halte banyak, kadang penumpang terganggu dengan bau yang kurang enak. Ada juga halte yang baru diperbaiki tetapi

Hak Cipta Diindungi 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.

kurang terawat contohnya halte Villa Pesona Panam rumput di sekitar halte yang sudah mulai panjang, sehingga mengganggu kenyamanan masyarakat yang menunggu di halte. Masih adanya kekurangan halte, salah satunya di simpang empat Panam, dekat bus pasir, sehingga masyarakat yang ingin turun disana masih merasa kurang nyaman, jika diturunkan di halte Garuda Sakti 1.

Tipe halte ada tiga jenis, yaitu: permanen, semi permanen, dan portable, jumlah keseluruhan halte bus Trans Metro Pekanbaru 296, dan 37 diantaranya mengalami kerusakan tepatnya di halte permanen yang banyak terdapat kerusakan, dan jarak satu halte ke halte yang lainnya juga masih bermasalah karena jaraknya cukup jauh yaitu, sekitar 500 meter, sehingga masih banyak penumpang yang minta diturunkan tidak pada haltenya.

Lampu penerangan pada halte maupun bus belum berfungsi 100% sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 tahun 2015, Lantas seperti apa dan sejauh mana upaya Dinas Perhubungan kota Pekanbaru khususnya UPTD Pengelola Angkutan Perkotaan, dalam melaksanakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 tentang standar minimal angkutan umum massal berbasis jalan, dan kendala apa yang dihadapinya.

Dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam lagi, dalam sebuah karya tulisan ilmiah dengan judul **“ANALISIS PELAKSANAAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 27 TAHUN 2015 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN PADA UPTD PENGELOLA ANGKUTAN PERKOTAAN 2018”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah di uraikan pada latar belakang masalah, maka dapat disimpulkan menjadi rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada UPTD PAP Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi UPTD PAP dalam melaksanakan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada bus Trans Metro Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adanya penulisan penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada UPTD PAP Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi UPTD PAP dalam melaksanakan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada bus Trans Metro Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

a) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang bagaimana implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Masal Pada Kota Pekanbaru;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- b) Bagi Aparatur Sipil Negara Dinas Perhubungan Pekanbaru
Agar meningkatkan sistem pelayanan dari tahun ke tahun berikutnya;
- c) Bagi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (fekonsos)
Bermanfaat untuk menambah kepustakaan dan dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam penelitian sejenis.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Teori-teori yang diperlukan dalam hasil penelitian dan pembahasan.

BAB III METODE PENELITIAN

Lokasi dan waktu penelitian, Jenis dan sumber data, populasi dan sampel, dan metode analisis.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Sejarah objek penelitian, aktivitas objek penelitian, struktur organisasi penelitian.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menjawab tujuan penelitian.

BAB VI KESIMPULAN

Kesimpulan dan saran/rekomendasi.