

## **PELAKSANAAN STANDAR KESETARAAN PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN UMUM MASSAL BERBASIS JALAN PADA BUS TRANS METRO PEKANBARU**

Oleh

**Deni Prasetyo dan Hendry Andry**

Mahasiswa dan Dosen Program Studi Administrasi Publik Fisipol UIR

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the level minimum service equivalence standard on transbecous busses of pekanbaru, where the standard of equality is measured by 3 indicators : Accessibility, Service Priorities and Service Facilities. Type of research located in urban transport management UPTD Pekanbaru City Riau Proviencie is a survey description is priotize the list of questionnaires as a mean of data collection and data collected with this tool then used as the main raw material to assessing empirical conditions of the objectivity of existence research objektivities on location researched. There are 2 population groups and samples in this study15 the employee is people and society 20 people. Sampling technique used in the data collection is incidental sampling technique for employees and society. The types and techniques of data collection used consist of primary data, collected by questionnaire and interview : secondary data collected using observation techniques. While the data analysis technique used is using the frequency table tool. Based on this analysis technique the researchers assess and concluded that level the implementation of minimum service standar equality tranbecaus busses of Pekanbaru are at fairly prime intervals.*

*Keywords : Equality,Minimum service standard*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal pada Bus Trans Metro Pekanbaru, dimana Standar Kesetaraan diukur dengan 3 Indikator yaitu : Aksesibilitas, Prioritas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan. Tipe Penelitian yang berlokasi di UPTD Pengelolaan Angkutan Perkotaan Kota Pekanbaru Provinsi Riau ini adalah survey Deskriptif, yaitu memprioritaskan daftar kuisisioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menilai kondisi Empiris dari obyektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi yang diteliti. Terdapat 2 kelompok populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu pegawai 15 orang, dan Masyarakat 20 orang. Teknik Penarikan Sampel yang dipergunakan dalam pengumpulan data adalah teknik sampling insidental untuk pegawai dan masyarakat. jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari, data primer, dikumpulkan dengan teknik kuisisioner, dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisis data yang dipergunakan adalah dengan mempergunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa tingkat Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal Bus Trans Metro Pekanbaru berada pada Interval Cukup Prima.

Kata kunci : Aksesibilitas, Prioritas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Bus Trans Metro Pekanbaru adalah sebuah sistem Transportasi bus rapid transit cepat yang terdapat dikota pekanbaru. Trans Metro Pekanbaru resmi dilaksanakan pada tanggal 18 Juni 2009. Trans Metro Pekanbaru (busway), adalah salah satu alat Transportasi yang ramah lingkungan. Berkapasitas 33 penumpang duduk dan 34 berdiri serta

juga dilengkapi dengan tempat duduk untuk orang cacat, ibu hamil dan lansia. Dilengkapi dengan fasilitas AC yang beroperasi dari pukul 06.00 pagi sampai pukul 22.00 Wib. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Perhubungan dan Kominfo Kota Pekanbaru, 2016 semenjak 3 (tiga) bulan terakhir dari Januari, Februari dan Maret Bus Trans Metro Pekanbaru memiliki Jumlah penumpang sebanyak 600.000 (enam

ratus ribu) orang, dalam hal ini pada setiap bulannya penumpang Bus Trans Metro Pekanbaru Mencapai 200.000 orang.

Pemerintah Kota Pekanbaru sudah menyediakan Bus trans metro, berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Perhubungan dan Kominfo Kota Pekanbaru untuk saat ini Bus Trans Metro yang sudah beroperasi yaitu untuk Bus ukuran sedang berjumlah 50 (lima puluh) unit dan untuk bus ukuran besar berjumlah 10 (sepuluh) unit. Jadi keseluruhan jumlah Bus Trans Metro yang beroperasi di kota Pekanbaru berjumlah 60 (enam puluh) unit yang akan melayani 8 (delapan) trayek di kota Pekanbaru. Namun Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) yang ada di kota Pekanbaru belum memenuhi persyaratan yang normalnya berjumlah 109 (seratus sembilan) unit. Sementara jumlah karyawan yang ada pada bus Trans Metro Pekanbaru yaitu Manajemen berjumlah 26 (dua puluh enam) orang, sopir berjumlah 90 (sembilan puluh) orang dan pramugara berjumlah 90 (sembilan puluh) orang.

Jika merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada pasal 3 tentang jenis pelayanan pada poin e, yaitu kesetaraan. Kesetaraan adalah standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan ibu hamil. Kesetaraan yang dimaksud disini adalah

1. Kursi prioritas;
2. Ruang khusus untuk kursi roda; dan
3. Kemiringan lantai dan tekstur khusus.

Kesetaraan berarti seimbang atau tidak pilih kasih. Di dalam pelayanan

publik seluruh masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang sama dan harus difasilitasi oleh negara. Bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia lanjut usia, anak-anak dan ibu hamil berhak mendapatkan pelayanan yang sama dengan masyarakat yang normal lainnya. Tidak ada perbedaan di dalam pemberian pelayanan. Di dalam pelayanan Transportasi misalnya, pemberi pelayanan harus memberikan fasilitas khusus supaya penyandang cacat, manusia lanjut usia, anak-anak dan ibu hamil mendapatkan pelayanan yang setara. Kemudian berdasarkan jenis pelayanan pada Bus Trans Metro Pekanbaru yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal berbasis jalan jika dilihat dari indikator Kesetaraan maka ditemukan beberapa fenomena, yaitu :

1. Kursi prioritas yang disediakan untuk ibu hamil, penyandang cacat dan lansia itu belum digunakan sebagaimana seharusnya. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dilapangan, kursi prioritas yang disediakan untuk ibu hamil, penyandang cacat dan lansia justru bisa digunakan oleh penumpang-penumpang lainnya itu dikarenakan kurangnya kepekaan Pramugara terhadap penumpang penyandang difabel, lansia dan ibu hamil serta kurang tegasnya pramugara terhadap penumpang yang tidak berkebutuhan khusus mengenai ketersediaan kursi prioritas.
2. Kursi prioritas yang disediakan jumlahnya belum mencukupi. Didalam Bus Transmetro Pekanbaru hanya ada tiga buah kursi prioritas pada setiap bus, sementara didalam Peraturan Menteri setiap bus minimal ada empat buah kursi prioritas.

3. Berdasarkan observasi di lapangan peneliti tidak menemukan akses di halte yaitu kemiringan lantai yang disediakan untuk menaiki halte, sehingga pengguna jasa penyandang difabel tidak bisa mengakses halte yang tersedia sehingga mengalami kesulitan untuk menaiki bus Trans Metro Pekanbaru.

### **Perumusan Masalah**

“Bagaimanakah Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan pada Bus Transmetro Pekanbaru”

### **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui dan menganalisis praktik pelayanan Transportasi massal yang dilakukan oleh Bus Trans Metro Pekanbaru
  - b. Untuk mengetahui aplikasi standar kesetaraan pelayanan minimal pada sistem angkutan umum massal trans metro Pekanbaru.
  - c. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam penerapan Standar Pelayanan Minimal.
2. Kegunaan Penelitian
  - a. Kegunaan Teoritis yaitu penelitian ini diharapkan mampu mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu administrasi publik.
  - b. Kegunaan Empiris yaitu penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya dengan judul terkait.
  - c. Kegunaan Praktis yaitu penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan masukan terutama Pemerintah Daerah Provinsi Riau dalam mengawasi pelaksanaan dari

Bus Transmetro Pekanbaru dan perusahaan yang mengelolanya.

### **Studi Kepustakaan**

#### **Konsep Administrasi**

Secara etimologis, didalam Syafri (2012;3) bahwa administrasi berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administration*, yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan”.

Menurut Woodrow Wilson (didalam Syafri, 2012;21) administrasi adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat.

Menurut Anggara (2012;11) Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber - sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apapun dapat dilakukan dengan baik.

#### **Konsep Organisasi**

Atmosudirjo ( dalam Makmur 2008;107) organisasi adalah suatu kelompok yang terdiri dari dua orang atau lebih ( *social entity*) dengan sadar bekerjasama secara terpadu (*consciously coordinated*) dalam suatu konteks tertentu, menurut batasan-batasan (*boundaries*) dan fungsi-fungsi tertentu guna mencapai suatu tujuan bersama tertentu atau suatu perangkat (*set off*) tujuan-tujuan bersama tertentu.

Definisi Organisasi menurut Thoha (2010;169) organisasi adalah kolektivitas orang-orang yang bekerja sama secara sadar dan sengaja untuk mencapai tujuan tertentu. Kolektivitas tersebut terstruktur, terbatas, dan beridentitas yang dapat dibedakan

dengan kolektivitas-kolektivitas lainnya.

### **Konsep Kesetaraan Dalam Pelayanan Publik**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Kesetaraan adalah standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan ibu hamil. Kesetaraan yang dimaksud disini adalah :

#### 1. Aksesibilitas

Maksudnya adalah suatu ukuran kenyamanan dan kemudahan dicapai oleh seseorang menuju halte bus dan dari halte menuju ke dalam bus. Hal ini sesuai dengan kualitas pelayanan publik prima yang dikemukakan oleh Sinambela (2008;6), yaitu Keseimbangan hak dan kewajiban. Kesamaan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Aksesibilitas disini adalah fasilitas akses untuk mempermudah pengguna jasa penyandang cacat atau berkebutuhan khusus untuk menuju halte maupun masuk ke dalam bus Trans Metro Pekanbaru.

#### 2. Prioritas Pelayanan

Maksudnya adalah pelayanan yang didahulukan atau paling diutamakan bagi seseorang ataupun sekelompok orang memiliki kesempatan untuk di layani karena faktor-faktor tertentu, misalnya pengguna jasa

penyandang cacat, lansia, wanita hamil dan anak-anak. Sesuai dengan yang dikatakan oleh Hardiansyah (2011;24) dimana salah satu azas-azas pelayanan publik yaitu Kondisional. Kondisional adalah sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

#### 3. Fasilitas Pelayanan

Maksudnya adalah fasilitas yang disediakan untuk menunjang kegiatan pelayanan yang dilakukan untuk pengguna jasa penyandang cacat, lansia, wanita hamil dan anak-anak sehingga mendapatkan pelayanan yang maksimal pada pelayanan bus Trans Metro Pekanbaru. Sesuai dengan yang dikatakan Sinambela (2008;6) dimana salah satu kualitas pelayanan prima yaitu Partisipatif. Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dengan demikian, kesetaraan atau kesederajatan menunjukkan adanya tingkatan yang sama, kedudukan yang sama, tidak lebih tinggi atau tidak lebih rendah antara satu sama lain didalam kehidupan berbangsa dan bernegara. setiap warga negara mempunyai hak-hak dan kewajiban yang sama, tidak ada diskriminasi antara yang satu dengan yang lainnya. Di dalam pelayanan Transportasi massal tidak hanya diperuntukkan untuk orang sehat semata tetapi untuk orang disabilitas juga, untuk itu pemerintah harus memberikan akses kepada masyarakat disabilitas agar dapat menikmati pelayanan Transportasi massal yang ada.

**Operasionalisasi Variabel**

**Tabel 1 : Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan pada Bus Transmetro Pekanbaru**

	Variabel/ Dimensi	Indikator	Item yang dinilai / Penilaian	Skala
Kesetaraan adalah standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia lanjut usia, anak-anak dan ibu hamil. (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012)	Kesetaraan Pelayanan	1. Aksesibilitas	a. Informasi halte yang akan dilewati; b. Sistem pembayaran dan tarif; c. Akses/alat bantu menuju halte; d. Akses/alat bantu menuju bus; e. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor;	Prima  Cukup Prima  Kurang Prima
		2. Prioritas Pelayanan	a. Tersedia kursi prioritas bagi penyandang cacat, lansia, ibu hamil dan anak-anak; b. Kursi prioritas yang ada sudah mencukupi c. Kursi prioritas digunakan bagaimana seharusnya d. Petugas mengarahkan untuk menggunakan kursi prioritas e. Kursi prioritas sesuai dengan gambar f. Ruang khusus untuk kursi roda; g. Ruang yang tersedia sudah memberikan kenyamanan h. Kemiringan lantai menuju ke halte	
		3. Fasilitas Pelayanan	A. Fasilitas di halte : a. Lampu penerangan; b. Ventilasi; c. Fasilitas kebersihan; d. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang. e. Petugas keamanan B. Fasilitas di dalam bus : a. Lampu penerangan; b. Kapasitas angkut; c. Pengatur suhu ruangan; d. Fasilitas kebersihan. e. Fasilitas pegangan penumpang berdiri	

**Teknik Pengukuran**

Prima : Jika rata-rata presentase hasil penilaian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 67 – 100 %

Cukup Prima : Jika rata-rata presentase hasil penilaian terhadap seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori 34 – 66 %

Kurang Prima : Jika rata-rata presentase hasil penilaian terhadap

seluruh sub indikator yang telah ditetapkan berada pada kategori kurang dari 33 %

## METODE PENELITIAN

### Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah survey deskriptif. Karena penelitian ini bermaksud memberikan hasil analisa informasi yang detail terhadap objek penelitian.

### Populasi dan Sampel

**Tabel 2 : Populasi Dan Sampel Penelitian Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan Pada Bus Trans Metro Pekanbaru**

No	Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1.	Kepala UPTD pengelolaan angkutan perkotaan / trans metro pekanbaru.	1 orang	1 orang	100%
2.	Pegawai TMP	200	15 orang	7,5%
3.	Penumpang TMP	600.000	20 orang	0,003%
	Jumlah		36 Orang	

Sumber : Hasil Penelitian lapangan, 2017

### Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi, adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantaranya yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Sutrisno Hadi (didalam Sugiyono, 2012:145). Observasi dilakukan pada objek penelitian yaitu pada bus trans metro pekanbaru dan halte bus trans metro pekanbaru.
2. Wawancara, adalah mengadakan Tanya jawab secara langsung dengan objek penelitian. Wawancara dilakukan dengan Kepala UPTD pengelolaan angkutan perkotaan / trans metro pekanbaru.
3. Kuesioner, adalah memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah masyarakat pengguna bus trans metro Pekanbaru.
4. Dokumentasi, okumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan media tertentu untuk mengabadikan suatu momen, baik foto, rekaman dan lain-lain pada saat melakukan penelitian di Dinas Perhubungan dan Kominfo Kota Pekanbaru, serta ketika dihalte maupun didalam bus trans metro Pekanbaru.

### Lokasi Penelitian

Didalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Kota Pekanbaru salah satunya adalah di UPTD Pengelolaan Angkutan Perkotaan / Trans Metro Pekanbaru Dinas Perhubungan Kominfo Kota Pekanbaru. Dipilihnya UPTD Pengelolaan Angkutan Perkotaan / Trans Metro Pekanbaru Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kota Pekanbaru.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan pada Bus Trans Metro Pekanbaru

#### 1. Aksesibilitas Pelayanan Bus Trans Metro Pekanbaru

**Tabel 3 : Tanggapan responden pegawai Bus Trans Metro Pekanbaru tentang Aksesibilitas pada pelaksanaan standar kesetaraan pelayanan minimal pada Bus Trans Metro Pekanbaru**

No	Item penilaian	Kategori jawaban			Jumlah
		Prima	Cukup prima	Kurang prima	
1	Akses/alat bantu menuju ke halte	3 (20%)	10 (67%)	2 (13%)	15
2	Akses/alat bantu menuju bus	3 (20%)	10 (67%)	2 (13%)	15
3	Informasi halte yang akan dilewati	10 (67%)	4 (27%)	1 (6%)	15
4	Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor	8 (53%)	7 (47%)	0 (%)	15
5	Sistem pembayaran dan tarif	6 (40%)	9 (60%)	0 (%)	15
6	Bantuan pramugara naik/turun bus	7 (47%)	8 (53%)	0 (%)	15
Jumlah		37	48	5	90
Rata-rata		6	8	1	15
Persentase		40%	53,3%	6,7%	100%

Sumber : Data Olah Lapangan, 2017

Dari data dan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa di dalam pelaksanaan standar kesetaraan pelayanan minimal Bus Trans Metro Pekanbaru dalam indikator Aksesibilitas sudah cukup prima, ini dibuktikan dengan hasil kuesioner penulis terhadap beberapa item yang dinilai yaitu Akses/alat bantu menuju ke halte, Akses/alat bantu menuju bus, Informasi halte yang akan dilewati, Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor, Sistem pembayaran dan tarif dan Bantuan pramugara naik/turun bus.

Dari hasil observasi penulis, dari beberapa item yang dinilai di atas pegawai bus telah melakukan item-item penilaian pada indikator Aksesibilitas

dengan cukup prima, misalnya pegawai membantu penumpang difabel, lansia, ibu hamil ataupun anak-anak ketika menaiki atau turun dari Bus Trans Metro Pekanbaru.

Tetapi pada saat penumpang terlalu penuh beberapa pramugara tidak membantu penumpang difabel, lansia, ibu hamil ataupun anak-anak ketika naik atau turun dari bus. kemudian memberikan informasi ketika akan melewati halte dan ketika ada penumpang yang akan melakukan perpindahan koridor. Sehingga penumpang bisa lebih nyaman ketika menggunakan jasa Bus Trans Metro Pekanbaru.

**Tabel 4 : Tanggapan responden masyarakat pengguna jasa bus tentang Aksesibilitas pada pelaksanaan standar kesetaraan pelayanan minimal pada Bus Trans Metro Pekanbaru**

No	Item penilaian	Kategori jawaban			Jumlah
		Prima	Cukup prima	Kurang prima	
1	Akses/alat bantu menuju ke halte	2 (10%)	8 (40%)	10 (50%)	20
2	Akses/alat bantu menuju bus	5 (25%)	8 (40%)	7 (35%)	20
3	Informasi halte yang akan dilewati	12 (60%)	5 (25%)	3 (15%)	20
4	Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor	8 (40%)	9 (45%)	3 (15%)	20
5	Sistem pembayaran dan tarif	2 (10%)	17 (85%)	1 (5%)	20
6	Bantuan pramugara naik/turun bus	8 (40%)	7 (35%)	5 (25%)	20
Jumlah		37	54	29	120
Rata-rata		6	9	5	20
Persentase		30%	45%	25%	100%

*Sumber : Data Olahan Lapangan, 2017*

Dapat diketahui bahwa pendapat dari 20 responden masyarakat pengguna Bus Trans Metro Pekanbaru terhadap enam item yang dinilai yaitu Akses/alat bantu menuju ke halte, Akses/alat bantu menuju bus, Informasi halte yang akan dilewati, Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor, Sistem pembayaran dan tarif dan Bantuan pramugara naik/turun bus, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Prima dengan persentase 30 %, cukup prima dengan jumlah persentase 45%, dan kurang prima dengan jumlah persentase 25%

Dapat disimpulkan bahwa di dalam pelaksanaan standar kesetaraan pelayanan minimal Bus Trans Metro Pekanbaru dalam indikator Aksesibilitas sudah cukup prima, ini dibuktikan

dengan hasil kuesioner penulis terhadap beberapa item yang dinilai yaitu Akses/alat bantu menuju ke halte, Akses/alat bantu menuju bus, Informasi halte yang akan dilewati, Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor, Sistem pembayaran dan tarif dan Bantuan pramugara naik/turun bus.

Dari observasi dan data kuesioner penulis melihat tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Bus Trans Metro cukup beragam. Namun bisa disimpulkan bahwa masyarakat sangat berharap pelayanan yang diberikan lebih ditingkatkan lagi karena pada saat penumpang terlalu penuh, pegawai merasa kwalahan dikarenakan terlalu sesak di dalam bus, sehingga pegawai tidak bisa maksimal untuk memberikan pelayanan

## 2. Prioritas Pelayanan Bus Trans Metro Pekanbaru

**Tabel 5 : Tanggapan responden pegawai Bus Trans Metro Pekanbaru tentang Prioritas Pelayanan terhadap Pelayanan Standar Kesetaraan Minimal pada Bus Trans Metro Pekanbaru**

No	Item penilaian	Kategori jawaban			Jumlah
		Prima	Cukup prima	Kurang prima	
1	Tersedia kursi prioritas bagi penyandang cacat, lansia, ibu hamil dan anak-anak	2 (13%)	13 (87%)	0 (%)	15
2	Kursi prioritas yang ada sudah mencukupi	3 (20%)	9 (60%)	3 (20%)	15
3	Kursi prioritas digunakan bagaimana seharusnya	1 (6%)	7 (47%)	7 (47%)	15
4	Petugas mengarahkan untuk menggunakan kursi prioritas	6 (40%)	8 (54%)	1 (6%)	15
5	Kursi prioritas sesuai dengan gambar	3 (20%)	11 (74%)	1 (6%)	15
6	Ruang khusus untuk kursi roda	2 (13%)	10 (67%)	3 (20%)	15
7	Ruang yang tersedia sudah memberikan kenyamanan	3 (20%)	11 (74%)	1 (6%)	15
8	Kemiringan lantai menuju ke bus	0 (%)	13 (87%)	2 (13%)	15
9	Kemiringan lantai menuju ke halte	1 (6%)	3 (20%)	11 (74%)	15
Jumlah		21	85	29	135
Rata-rata		2	9	4	15
Persentase		13%	60%	27%	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan 2017

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bus Trans Metro Pekanbaru dalam indikator Prioritas Pelayanan sudah cukup prima, ini dibuktikan dengan hasil kuesioner dan observasi penulis terhadap pelaksanaan standar kesetaraan pelayanan minimal pada Bus Trans Metro Pekanbaru.

Dari observasi dan data kuesioner, penulis melihat pada beberapa item penilaian di atas terkadang pegawai kurang mengarahkan penumpang yang difabel, lansia, ibu hamil ataupun anak-anak untuk menggunakan kursi prioritas yang tersedia, dan ada juga beberapa

masyarakat tidak memperdulikan arahan dari pegawai agar memberikan kursi prioritas kepada penyandang difabel, lansia, ibu hamil ataupun anak-anak yang tidak mendapatkan tempat duduk. Kemudian pada halte kurang adanya kemiringan lantai sehingga penyandang difabel kesulitan untuk menaiki halte, dan pada saat akan menaiki bus juga mengalami kesulitan sehingga terkadang pegawai dibantu penumpang bersama-sama membantu atau menggendong penyandang difabel yang kesulitan menaiki bus. Dari sini pelayanan yang diberikan belum maksimal.

Dari data dan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa harus ada peningkatan pelayanan, baik itu dari segi sumber daya manusia pegawai ataupun kondisi fisik halte untuk menunjang peningkatan Pelayanan

Standar Kesetaraan Minimal terhadap penyandang difabel, lansia, ibu hamil maupun anak-anak. Walaupun dari keseluruhan tanggapan 15 responden dikategorikan cukup prima dengan persentase 60%.

**Tabel 6 : Tanggapan responden pegawai Bus Trans Metro Pekanbaru tentang Prioritas Pelayanan terhadap Pelayanan Standar Kesetaraan Minimal pada Bus Trans Metro Pekanbaru**

No	Item penilaian	Kategori jawaban			Jumlah
		Prima	Cukup prima	Kurang prima	
1	Tersedia kursi prioritas bagi penyandang cacat, lansia, ibu hamil dan anak-anak	6 (30%)	10 (50%)	4 (20%)	20
2	Kursi prioritas yang ada sudah mencukupi	2 (10%)	14 (70%)	4 (20%)	20
3	Kursi prioritas digunakan bagaimana seharusnya	4 (20%)	9 (45%)	7 (35%)	20
4	Petugas mengarahkan untuk menggunakan kursi prioritas	8 (40%)	7 (35%)	5 (25%)	20
5	Kursi prioritas sesuai dengan gambar	1 (5%)	15 (75%)	4 (20%)	20
6	Ruang khusus untuk kursi roda	2 (10%)	5 (25%)	13 (65%)	20
7	Ruang yang tersedia sudah memberikan kenyamanan	1 (5%)	14 (70%)	5 (25%)	20
8	Kemiringan lantai menuju ke bus	0 (%)	13 (65%)	7 (35%)	20
9	Kemiringan lantai menuju ke halte	2 (10%)	4 (20%)	14 (70%)	20
Jumlah		26	91	63	180
Rata-rata		3	10	7	20
Persentase		15%	50%	35%	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2017

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bus Trans Metro Pekanbaru dalam indikator Prioritas Pelayanan sudah cukup prima, ini dibuktikan dengan hasil kuesioner dan observasi penulis terhadap pelaksanaan standar kesetaraan pelayanan minimal pada Bus Trans Metro Pekanbaru.

Dari observasi dan data kuesioner terhadap masyarakat dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat berharap adanya peningkatan kualitas dari sumber daya pegawai dalam kualitas ataupun kuantitas dan peningkatan sarana prasarana baik itu kondisi fisik

halte maupun jalan khusus untuk Bus Trans Metro Pekanbaru supaya Pelayanan Standar Kesetaraan Minimal dapat dicapai, karena masyarakat penyandang difabel, lansia, ibu hamil ataupun anak-anak juga berhak menikmati atas pelayanan yang maksimal Bus Trans Metro Pekanbaru.

Dari data dan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bus Trans Metro Pekanbaru dalam indikator Fasilitas Pelayanan sudah cukup prima, ini dibuktikan dengan hasil kuesioner dan observasi penulis terhadap pelaksanaan standar kesetaraan

pelayanan minimal pada Bus Trans Metro Pekanbaru.

### 3. Fasilitas Pelayanan Bus Trans Metro Pekanbaru

**Tabel 7 : Tanggapan responden pegawai Bus Trans Metro Pekanbaru tentang Fasilitas Pelayanan terhadap Pelayanan Standar Kesetaraan Minimal pada Bus Trans Metro Pekanbaru**

No	Item penilaian	Kategori jawaban			Jumlah
		Prima	Cukup prima	Kurang prima	
1	Fasilitas di halte				
	a. Lampu penerangan	3 (20%)	7 (47%)	5 (33%)	15
	b. Ventilasi	1 (6%)	7 (47%)	7 (47%)	15
	c. Fasilitas kebersihan	0 (%)	9 (60%)	6 (40%)	15
	d. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	1 (6%)	13 (88%)	1 (6%)	15
	e. Petugas keamanan	14 (94%)	1 (6%)	0 (%)	15
2	a. Lampu penerangan	3 (20%)	7 (47%)	5 (33%)	15
	b. Kapasitas angkut	11 (74%)	2 (13%)	2 (13%)	15
	c. Pengatur suhu ruangan	8 (54%)	2 (13%)	5 (33%)	15
	d. Fasilitas kebersihan	3 (20%)	3 (20%)	9 (60%)	15
	e. Fasilitas pegangan penumpang berdiri	5 (33%)	10 (67%)	0 (%)	15
	Jumlah	49	61	40	150
	Rata-rata	5	6	4	15
	Persentase	33%	40%	27%	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan 2017

Dapat diketahui bahwa pendapat dari 15 responden pegawai bus untuk item penilaian yaitu fasilitas pada halte : lampu penerangan, ventilasi, fasilitas kebersihan, fasilitas kemudahan untuk naik/turun penumpang, adanya petugas keamanan, dan fasilitas di bus : lampu penerangan, kapasitas angkut bus, ventilasi atau pengatur suhu ruangan, fasilitas kebersihan dan fasilitas pegangan untuk penumpang yang berdiri. Tanggapan atau jawaban responden kategori prima sebanyak 5 orang dengan persentase 33%, sedangkan kategori cukup prima sebanyak 6 orang dengan persentase 40%, dan kategori kurang prima

sebanyak 4 orang dengan persentase 27%.

Dari observasi dan data kuesioner, penulis melihat fasilitas di halte kurang mendukung misalnya kondisi halte yang kotor, lampu penerangan yang tidak ada, kaca-kaca di halte banyak yang sudah pecah dan ada beberapa halte yang hanya ada tangganya saja bisa dikatakan halte yang tidak permanen. Kondisi tersebut membuat kenyamanan dan keamanan penumpang kurang maksimal.

Dari data dan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa harus ada perbaikan-perbaikan fasilitas-fasilitas di halte maupun di dalam bus agar

meningkatkan pelaksanaan standar kesetaraan pelayanan minimal pada Bus Trans Metro Pekanbaru terhadap penumpang penyandang difabel, lansia, ibu hamil ataupun anak-anak. Walaupun

dikategorikan pelayanan yang cukup prima dengan persentase 40% dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden yang berjumlah 15 orang.

**Tabel 8 : Tanggapan responden masyarakat pengguna Bus Trans Metro Pekanbaru tentang Fasilitas Pelayanan terhadap pelaksanaan standar kesetaraan pelayanan minimal pada Bus Trans Metro Pekanbaru**

No	Item penilaian	Kategori jawaban			Jumlah
		Prima	Cukup prima	Kurang prima	
1	Fasilitas di halte				
	a. Lampu penerangan	3 (15%)	5 (25%)	12 (60%)	20
	b. Ventilasi	1 (5%)	5 (25%)	14 (70%)	20
	c. Fasilitas kebersihan	1 (5%)	13 (65%)	6 (30%)	20
	d. Fasilitas kemudahan naek/turun penumpang	1 (5%)	8 (40%)	11 (55%)	20
	e. Petugas keamanan	19 (95%)	1 (5%)	0 (%)	20
2	a. Lampu penerangan	4 (20%)	9 (45%)	7 (35%)	20
	b. Kapasitas angkut	17 (85%)	2 (10%)	1 (5%)	20
	c. Pengatur suhu ruangan	14 (70%)	4 (20%)	2 (10%)	20
	d. Fasilitas kebersihan	0 (%)	6 (30%)	14 (70%)	20
	e. Fasilitas pegangan penumpang berdiri	7 (35%)	11 (55%)	2 (10%)	20
	Jumlah	67	64	69	200
	Rata-rata	7	6	7	20
	Persentase	35%	30%	35%	100%

Sumber : Data Olah Lapangan, 2017

Dari observasi dan data kuesioner, penulis melihat kondisi dari beberapa halte memang sudah lumayan rusak, fasilitas-fasilitas di halte banyak yang rusak. Dan sangat disayangkan ada beberapa kasus bahwa pengrusakan halte dilakukan oleh oknum-oknum masyarakat yang tidak bertanggung jawab. Seharusnya masyarakat bisa menjaga fasilitas umum yang kegunaannya juga untuk masyarakat. Dan pada fasilitas di dalam bus yaitu alat pegangan untuk penumpang berdiri, menurut pandangan penulis kurang

efektif karena alat pegangan yang terlalu tinggi, sehingga anak-anak sekolah yang tidak dapat tempat duduk kesusahan untuk menjangkau pegangan tersebut, ditambah lagi ada beberapa oknum pramudi yang mengemudikan bus ugal-ugalan. Tetapi tidak tanpa alasan pramudi yang ugal-ugalan, itu karena pihak UPTD Trans Metro Pekanbaru memberikan target trip sesuai koridor yang harus dipenuhi, dengan kata lain pramudi dikejar-kejar oleh target. Dan yang jelas pihak UPTD trans metro Pekanbaru harus melakukan

perbaikan-perbaikan guna untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan Bus Trans Metro Pekanbaru. Masyarakat juga sangat berharap dengan adanya bus angkutan umum massal dapat mengurangi kemacetan dan resiko kecelakaan di Kota Pekanbaru sehingga masyarakat yang menyandang difabel, lansia, ibu hamil ataupun anak-anak tidak lagi kesusahan untuk melakukan perjalanan ke daerah-daerah lain dengan menggunakan jasa Bus Trans Metro Pekanbaru.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat berharap dengan adanya peningkatan fasilitas halte, fasilitas bus ataupun sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan standar kesetaraan pelayanan minimal Bus Trans Metro Pekanbaru. Karena pada indikator Fasilitas Pelayanan dikategorikan kurang prima dengan persentase 35% dari keseluruhan tanggapan responden atau jawaban yang berjumlah 20 orang responden.

**Tabel 9 : Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan pada Bus Trans Metro Pekanbaru**

No	Indikator yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Prima	Cukup Prima	Kurang Prima	
1	Aksesibilitas	12 (34%)	17 (49%)	6 (17%)	35
2	Prioritas Pelayanan	5 (14%)	19 (54%)	11 (32%)	35
3	Fasilitas Pelayanan	12 (34%)	12 (34%)	11 (32%)	35
Jumlah		29	48	28	105
Rata-rata		10	16	9	35
Persentase		28,6%	45,7%	25,7%	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2017

Dari data tabel rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Kesetaraan, untuk kategori penilaian prima yaitu sebesar 28,6%, untuk kategori cukup prima yaitu sebesar 45,7% dan untuk kategori penilaian kurang prima yaitu sebesar 25,7% dari total keseluruhan responden pegawai bus dan masyarakat sebanyak 35 orang. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk penelitian ini dikategorikan cukup prima dengan persentase 45,7%, sesuai dengan penjelasan di depan tentang persentase sebesar 34%-66% masuk ke dalam kategori cukup prima, artinya belum semua indikator terlaksana dengan prima.

Berdasarkan hasil dari wawancara penulis dengan staff UPTD Pengelolaan Angkutan Perkotaan Trans Metro Pekanbaru mengenai indikator Aksesibilitas dijelaskan bahwa Aksesibilitas yang ada di dalam Sistem Angkutan Umum Massal di Kota Pekanbaru ini masih belum memadai, akses penunjang untuk penumpang penyandang difabel, lansia, ibu hamil dan anak-anak belum tersedia dengan baik, misalnya masih banyak halte yang belum ada kemiringan lantai untuk mempermudah pengguna kursi roda naik ke dalam halte, yang seharusnya sudah disediakan akses-akses seperti itu.

Selanjutnya untuk indikator Prioritas Pelayanan, dijelaskan bahwa

Prioritas Pelayanan yang diberikan tidak lepas dari kinerja seorang pramugara yang memberikan arahan kepada penumpang. Untuk itu sebelum dipekerjakan seluruh pramugara harus diberikan pengarahan mengenai standar kesetaraan yang harus diberikan kepada penumpang penyandang difabel, lansia, ibu hamil dan anak-anak.

Kemudian pada indikator terakhir yaitu Fasilitas Pelayanan, dijelaskan mengenai Fasilitas Pelayanan ini masih harus mendapatkan perhatian lebih karena banyak kondisi halte yang rusak dan belum ada perbaikan. Untuk itu pihak pemerintah Kota Pekanbaru dan dinas perhubungan Kota Pekanbaru harus melakukan perbaikan dan peningkatan fasilitas-fasilitas tersebut guna untuk mencapai standar pelayanan yang telah di atur di dalam peraturan menteri perhubungan no 10 tahun 2012 tentang standar pelayanan minimal.

#### **Hambatan Dalam Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan pada Bus Trans Metro Pekanbaru**

1. Kurangnya perhatian pegawai terhadap penumpang penyandang difabel, lansia, ibu hamil dan anak-anak ketika menaiki bus ataupun ketika di dalam bus. Dan kondisi fisik penunjang akses menuju halte ataupun bus itu menjadi hambatan terlaksananya pelayanan minimal standar kesetaraan pada Bus Trans Metro Pekanbaru.
2. Kurangnya kondisi fisik bus untuk memberikan kesempatan yang sama kepada penumpang penyandang difabel, lansia, ibu hamil dan anak-anak untuk mendapatkan pelayanan yang sama dengan penumpang yang normal. Dan kurangnya kepekaan sesama penumpang untuk memprioritaskan penumpang yang

berkebutuhan khusus agar mendapatkan tempat duduk di dalam bus walaupun pegawai sudah memberikan arahan. Serta kurangnya ketegasan pegawai kepada penumpang yang normal.

3. Kurang memadainya fasilitas di halte maupun di dalam bus. Dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk menjaga fasilitas halte yang telah disediakan oleh pihak UPTD Pengelolaan Angkutan Perkotaan (Trans Metro Pekanbaru).

#### **PENUTUP**

##### **Kesimpulan**

1. Aksesibilitas Pelayanan Publik kategori penilaian responden pegawai Bus Trans Metro Pekanbaru berada pada kategori cukup Prima, dan untuk kategori penilaian responden masyarakat terhadap aksesibilitas cukup Prima. Tetapi jika dari kedua responden digabungkan dalam tabel rekapitulasi indikator dari aksesibilitas dimana pada tabel tersebut penilaian dikategorikan cukup prima. Maka oleh karena itu, untuk tingkat aksesibilitas yang terdiri dari enam item yang dinilai yaitu Akses/alat bantu menuju ke halte, Akses/alat bantu menuju bus, Informasi halte yang akan dilewati dan Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor, Sistem pembayaran dan tarif dan Bantuan pramugara naik/turun bus. maka kedepannya harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi akses yang disediakan oleh pihak UPTD pengelolaan angkutan perkotaan/trans metro pekanbaru dan peningkatan kualitas dan kuantitas pegawai Bus Trans Metro Pekanbaru.
2. Prioritas Pelayanan kategori penilaian responden pegawai Bus Trans Metro Pekanbaru berada pada

kategori cukup prima, dan untuk kategori penilaian responden masyarakat pengguna jasa bus terhadap Prioritas Pelayanan juga cukup prima. Tetapi jika dari kedua responden digabungkan dalam tabel rekapitulasi indikator dari Prioritas Pelayanan dimana pada tabel tersebut penilaian dikategorikan cukup prima. Maka oleh karena itu, untuk tingkat Prioritas Pelayanan yang terdiri dari sembilan item yang dinilai yaitu Tersedia kursi prioritas bagi penyandang cacat, lansia, ibu hamil dan anak-anak, Kursi prioritas yang ada sudah mencukupi, Kursi prioritas digunakan bagaimana seharusnya, Petugas mengarahkan untuk menggunakan kursi prioritas, Kursi prioritas sesuai dengan gambar, Ruang khusus untuk kursi roda, Ruang yang tersedia sudah memberikan kenyamanan, Kemiringan lantai menuju ke bus, Kemiringan lantai menuju ke halte. maka kedepannya harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan kembali bagaimana pegawai harus lebih memprioritaskan penumpang penyandang difabel, lansia, ibu hamil dan anak-anak untuk mendapatkan pelayanan terlebih dahulu, baik saat naik atau turun dari bus dan mendapatkan tempat duduk di dalam Bus Trans Metro Pekanbaru.

3. Fasilitas Pelayanan kategori penilaian responden Pegawai Bus Trans Metro Pekanbaru berada pada kategori cukup prima, dan untuk kategori penilaian responden Masyarakat terhadap Fasilitas Pelayanan kurang prima. Tetapi jika dari kedua responden digabungkan dalam tabel rekapitulasi indikator dari Fasilitas Pelayanan dimana pada tabel tersebut penilaian dikategorikan cukup Baik. Maka oleh karena itu, untuk tingkat

Fasilitas Pelayanan yaitu fasilitas di halte dan di dalam bus. Untuk fasilitas di halte masih banyak kekurangannya, sehingga harus ada perbaikan atau peningkatan yang dilakukan oleh UPTD Pengelolaan Angkutan Perkotaan. Dan fasilitas di dalam bus sudah cukup baik.

### Saran

1. Perlu adanya peningkatan akses-akses untuk mempermudah penumpang penyandang difabel, lansia, ibu hamil dan anak-anak untuk menuju ke halte ataupun menuju ke dalam bus. Karena seluruh masyarakat berhak tanpa kecuali untuk mendapatkan pelayanan yang sama atas jasa Bus Trans Metro Pekanbaru tersebut.
2. Perlu peningkatan kualitas dari pramugara Bus Trans Metro Pekanbaru untuk bisa memberikan arahan-arahan dan bantuan kepada seluruh penumpang dan khususnya untuk penumpang penyandang difabel, lansia, ibu hamil dan anak-anak. Perlu diperhatikan untuk Pemerintah agar memberikan peningkatan sumber daya manusia yang bekerja di Bus Trans Metro Pekanbaru.
3. Sangat perlu diperhatikan untuk Pemerintah Kota Pekanbaru dan dinas perhubungan Kota Pekanbaru mengenai fasilitas-fasilitas penunjang sistem angkutan umum massal di Kota Pekanbaru, misalnya kondisi halte yang telah rusak harus segera diperbaiki. Dan pembangunan-pembangunan halte juga harus sesuai dengan aturan yang ada agar bisa mencapai standar pelayanan minimal khususnya standar

kesetaraan. Dan penambahan bus yang beroperasi, agar dalam waktu tertentu penumpang tidak membludak di dalam satu bus.

#### DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Adisasmita, Sakti Adji, 2011. Perencanaan Pembangunan Transportasi, Penerbit Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Anggara, Sahya, 2012. Ilmu Administrasi Negara. Pustaka Setia : Bandung.
- Awang, Azam. 2010. Implementasi Pemberdayaan Masyarakat Desa. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Bungin, Burhan. 2005. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Kencana : Jakarta.
- Dunn. N, William. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. UGM Press : Yogyakarta.
- Hakim, Lukman. 2011. Pengantar Administrasi Pembangunan. Ar-Ruzz Media : Yogyakarta.
- Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Cetakan I. Gava Media. Yogyakarta.
- Kadarman, A.M dan Udaya, Yusuf. 1997. Pengantar Ilmu Manajemen. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Kencana, Inu, 2006. Ilmu Administrasi Publik. Cetakan ke II. Rineka Cipta. Jakarta.
- Munawar, Ahmad, 2005. Dasar-dasar Teknik Transportasi. Beta Offset : Yogyakarta.
- Nasrullah, Adon Jamaludin, 2016. Sosiologi Pembangunan. CV PUSTAKA SETIA. Bandung.
- Nasution, 2008. Manajemen Transportasi. Edisi ke III. Ghalia Indonesia : Bogor.
- Nawawi, Hadari, 2012. Metode Penelitian Bidang Sosial. Gadjah Mada University Press : Yogyakarta.
- Pasalong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Alfabeta : Bandung.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2012. Manajemen Pelayanan. Cetakan 9. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Riva'i Veithzal, Mulyadi Deddy. 2013. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Rajawali Pers : Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 1994. Teori Organisasi Struktur, Desain dan Aplikasi. Arcan : Jakarta.
- Salim, Abas, 2004. Manajemen Transportasi. Cetakan Ke VII. Raja Grafindo. Jakarta.
- Siagian, Sondang. P. 2011. Filsafat Administrasi. Bumi Aksara : Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Cetakan Ke III. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabeta.
- Syafri, Wirman. 2012. Studi tentang Administrasi Publik. Jakarta : Erlangga.
- Syafri, Inu Kencana. 2011. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Terry, George R. 2009. Prinsip-prinsip Manajemen. Jakarta : Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 2011. Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Jakarta : Kencana.
- Torang, Syamsiar, 2013. Organisasi dan Manajemen. Alfabeta. Bandung.
- Winardi, J. 2009. Manajemen Perilaku Organisasi. Jakarta : Kencana Perdana Media Group.

Zulkifli. 2009. Fungsi-fungsi Manajemen. Pekanbaru : UIR.

Zulkifli. Awang, Azam dkk. 2013. Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa. Fisipol UIR.

Dokumentasi

Peraturan Menteri Perhubungan No 10 Tahun 2012 Tentang Standart pelayanan minimal sistem angkutan umum massal berbasis jalan.

Keputusan waliKota Pekanbaru nomor 167 tahun 2008 tentang pembentukan tim teknis perencanaan, pembangunan dan pengoperasian angkutan umum massal di Kota Pekanbaru.

Kesepakatan bersama (MOU) Departemen perhubungan dengan Pemerintah Kota Pekanbaru nomor : AJ.004/1/1 phb-2007.

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/aksesibilitas>

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/fasilitas pelayanan](https://id.m.wikipedia.org/wiki/fasilitas_pelayanan)

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/prioritas pelayanan](https://id.m.wikipedia.org/wiki/prioritas_pelayanan)