

**PENGELOLAAN INFRASTRUKTUR BUS TRANS METRO PEKANBARU
OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU**

Oleh: Roza Erlina

Pembimbing: Abdul Sadad

Program Studi Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl.H.R Soebrantas Km 12,5 Simp, Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Management Infrastructure of Trans Metro bus is a method implemented by the Transportation Department of Pekanbaru City to make Trans Metro Kota Pekanbaru a safe comfortable, reliable and affordable and made pekanbaru livable as a city. Transmetro management is in control The department of transportation Pekanbaru managed by technical service unit of of urban transportation management system. The purpose of this study is to find out how management Infrastrukture of Trans Metro bus and inhibiting factors . Is the theoretical concept used by the writers is management function by Amirullah which consists of:Planning, Organization, actuating, controlling. The research method used is a type of qualitative research case study approach, the selection of informants using the purposive sampling technique. The techniques of collecting data are through observation, interviews, library studies, and documentation. The results of this study at realization Strategic the management of Trans Metro bus by Departement Transportation at Pekanbaru city optimally. The inhibiting factors include facilities and infrastructure , budget , human resources and lack of public awareness . It's better if The department of transportation Pekanbaru does The management of transpotation Trans Metro Pekanbaru well and solving the traffic problems, air polution in order to Transportation Trans Metro can operate in pekanbaru and made sustainable transport.

Keywords: Management, Infrastructure, Trans Metro Pekanbaru

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting menunjang keberhasilan pembangunan terutama dalam mendukung kegiatan perekonomian masyarakat. Pada saat ini Kota Pekanbaru telah memiliki sarana dan prasarana transportasi yang cukup memadai. Salah satu kriteria suatu kota dikatakan sebagai kota modern adalah tersedianya sarana dan prasarana transportasi yang memadai bagi warga kota. Prasarana transportasi yang memadai akan sangat berpengaruh terhadap kuantitas dan kualitas pergerakan masyarakat aktivitas sehari-hari. Seiring dengan pesatnya moda transportasi dan kebutuhan akan angkutan umum menjadikan populasi kendaraan di Kota Pekanbaru semakin meningkat.

Pertumbuhan penduduk yang terus bertambah setiap tahunnya dan jumlah kendaraan pribadi di Kota Pekanbaru tidak sebanding dengan jumlah ruas jalan yang ada sehingga menyebabkan kemacetan, pemborosan penggunaan bahan bakar, kebisingan serta tingginya tingkat polusi dan pemandangan yang tidak bagus karena lalu lintas yang sembrawutan. Untuk menyingkapi masalah tersebut pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan Kebijakan kebijakan pelayanan transportasi perkotaan yang dikenal dengan sistem angkutan umum massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru yang dilaksanakan berdasarkan surat keputusan Menteri Perhubungan Nomor 111 Tahun 2009 dimana Kota Pekanbaru termasuk Kota Percontohan di Bidang Transportasi.

Pada 18 Juni 2009 Pemerintah Pekanbaru secara resmi meluncurkan Trans Metro Pekanbaru sebagai

transportasi massal yang menggunakan bus sebagai moda transportasi pilihan bagi masyarakat. Pada awal beroperasi bus Trans metro berjumlah 20 bus dan 2 rute koridor. Tahun 2015 mendapat bantuan dari Kementerian Perhubungan berupa 50 unit bus besar. Di tahun 2016 mendapat bantuan berupa bus sedang (kapasitas 15 kursi, berdiri 15 orang) Saat ini jumlah keseluruhan bus Trans Metro yang ada 95 unit bus dan setiap tahunnya akan bertambah sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan atau subsidi Pemerintah Kota Pekanbaru.

Salah satu usaha yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan transportasi di Kota Pekanbaru adalah pengelolaan dan pengoperasian Trans Metro Pekanbaru sebagai moda transportasi terpadu. Pengembangan dan pengelolaan sistem transportasi yang efektif dan efisien akan dapat memperbaiki kondisi saat ini seperti penanganan masalah kemacetan, polusi, biaya tinggi, dan tingkat kecelakaan, sehingga diperlukan penanganan khusus. Untuk memperbaiki sistem dan infrastruktur transportasi yang dapat mendukung kegiatan masyarakat serta mengurangi persoalan yang ada tentu Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mempunyai manajemen dalam pengelolaan infrastruktur Bus Trans Metro agar meningkatkan pelayanan.

Pengelolaan SAUM Trans Metro ini berada dalam kendali Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang dikelola oleh unit pelayanan teknis dinas (UPTD) Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP). Perlu diketahui, bahwa selain Dinas Perhubungan yang mengelola Bus Trans Metro, Perusahaan Daerah (PD) Pembangunan juga mengelola Bus Trans Metro yang sesuai atas dasar hukum Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014, yaitu ditegaskan dalam peraturan tersebut bahwa ada 4 unsur

yang bisa mengelola Bus Trans Metro Pekanbaru, diantaranya ialah BUMD, BUMN, Koperasi BUMD dan BUMN, serta Perusahaan berbadan hukum. Dengan demikian, maka Pemerintah Kota Pekanbaru memutuskan bahwa Perusahaan Daerah (PD) Pembangunan juga mengelola Bus Trans Metro yang ada di Kota Pekanbaru.

Pada tahun 2014 pengelolaan Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) di kelola oleh kepada Perusahaan Daerah (PD) Pembangunan. Tetapi pada awal Januari 2017 perusahaan daerah (PD) pembangunan tidak lagi kelola Trans Metro Pekanbaru di karenakan banyaknya permasalahan seperti keadaan baik halte dan bus tidak terawat dengan baik sehingga peminat penumpang akan Trans metro menurun dan dianggap gagal dalam mengurus tata kelola bus Trans Metro kota Pekanbaru. Dalam pengurusan segala pengelolaan bus TMP Kota Pekanbaru di serahkan kepada Dinas Perhubungan dibawah UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan.

Pada tahun 2019 rencananya Pemko Pekanbaru akan kembali menyerahkan pengelolaan angkutan umum bus Trans Metro Pekanbaru kepada pihak ketiga yakni Perusahaan Daerah (PD). Pengelolaan bus Trans Metro Pekanbaru sudah tidak bisa lagi diurus oleh orang birokrat atau pemerintahan. Sebab selama ini pengelolaan bus TMP dinilai belum maksimal dalam melayani masyarakat. Tetapi Pemko Pekanbaru masih akan menyerahkan pengelolaan bus TMP ini oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan dibantu oleh Perusahaan daerah yang sebagai Operasional bus TMP ini. Dalam pengelolaan Bus Trans Metro ini, yang memiliki wewenang dalam pengembangan serta mengatur

koridor atau trayek-trayek pada Bus adalah tugas dari Dinas Perhubungan.

Pelaksanaan sistem angkutan umum massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru kerap mendapat kritikan dan keluhan tentang pelayanan dari masyarakat. Belum optimalnya Trans Metro memposisikan diri sebagai angkutan umum massal yang aman, nyaman, terjadwal, handal dan berkelanjutan. Trans Metro Pekanbaru juga kurang efisiensi, seperti masih banyak terjadi permasalahan terkait prasarana Halte Bus Trans Metro yang tak bersih, bau, bahkan ada yang halte yang rusak dan tidak layak digunakan dan juga tak dilengkapi lampu penerangan pada malam hari. beberapa koridor TMP tidak difungsikan dikarenakan armada yang kurang dan sepi pengunjung serta Jadwal menunggu bus yang tidak tepat waktu yang banyak keluhan khususnya penumpang TMP. Seharusnya Dinas Perhubungan lebih meningkatkan pelayanan di halte untuk kenyamanan masyarakat menggunakan Trans Metro Pekanbaru

Berdasarkan Latar Belakang ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru”***

1.1 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang sudah di jelaskan maka peneliti merumuskan masalah penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan infrastruktur bus Trans Metro Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor-faktor Penghambat pengelolaan infrastruktur bus Trans Metro oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru?

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dilakukan Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab beberapa rumusan permasalahan:

1. Untuk mengetahui Bagaimana pengelolaan infrastruktur bus transmetro Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor Penghambat pengelolaan infratraktur bus Trans Metro oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan menjadi sumber wawasan dan pengetahuan khususnya untuk perkembangan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Administrasi Publik, yang berkaitan dengan pengelolaan infrastruktur bus Trans Metro Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
2. Manfaat Praktis
Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menyumbang pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan pengelolaan infrastruktur bus Trans Metro Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
3. Manfaat Akademis
Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah referensi keputakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik, serta menjadi rujukan bagi peneliti -

peneliti berikutnya yang membahas permasalahan yang sama.

2. KONSEP TEORI

2.1 Konsep Pengelolaan

Kata “Pengelolaan” dapat disamakan dengan manajemen yang berarti pula pengaturan atau pengurusan. James **A.F. Stoner dan Charles dalam (Manullang, 2015)**, Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi). cara sistematis untuk menjalankan suatu pekerjaan. Dalam batasan manajemen di atas prosesnya meliputi:

- 1) Perencanaan, yaitu menetapkan tujuan dan tindakan yang akan dilakukan.
- 2) Pengorganisasian, yaitu mengkoordinasikan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya yang dibutuhkan.
- 3) Kepemimpinan, yaitu mengupayakan agar bawahan bekerja sebaik mungkin.
- 4) Pengendalian, yaitu memastikan apakah tujuan tercapai atau tidak dan jika tidak tercapai dilakukan tindakan perbaikan.

Andrew F. Sikula dalam (Hasibuan, 2016), Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Menurut **Mary Parker Follet dalam Susatyo Herlambang (2013:3)** Manajemen atau pengelolaan sebagai seni

dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan, atau berarti tidak melakukan tugas-tugas itu sendirian. Manajemen dapat diartikan tentang bagaimana mengatur sumber daya manusia untuk melaksanakan berbagai tugas-tugas agar mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk mencapai tujuan yang diharapkan maka fungsi manajemen dibutuhkan dalam suatu pengelolaan. Beberapa fungsi manajemen yang dimaksud

1. perencanaan
2. pengorganisasian
3. pengarahan
4. pengendalian
5. motivasi
6. pengawasan.

2.2 Fungsi-Fungsi Pengelolaan

Fungsi-fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Namun terdapat perbedaan pandangan mengenai fungsi-fungsi manajemen oleh beberapa ahli. Menurut **George R. Terry (Hasibuan, 2009 : 38)** fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*actuating*) dan Pengendalian (*controlling*). Menurut Henry Fayol (**Safroni, 2012 : 47**), fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*commanding*), Pengkoordinasian (*coordinating*), Pengendalian (*controlling*).

Menurut **Amirullah (2015;8)** fungsi manajemen pada umumnya dibagi menjadi beberapa fungsi manajemen yang merencanakan, mengkoordinasikan, mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien. Manajemen sangat penting dalam suatu organisasi atau perusahaan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu, menurut **Terry dalam Amirullah (2015:3)** terdapat empat fungsi manajemen, yaitu :

1. Perencanaan (*Planning*)
Dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan. Merencanakan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, menghitung matang-matang apa saja yang menjadi kendala dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan.
2. Pengorganisasian (*Organization*)
Mengumpulkan orang-orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan.
3. Penggerakan (*Actuating*)
Menggerakan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja masing-masing serta menggerakan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bisa berjalan sesuai rencana.
4. Pengendalian (*Controlling*)
Mengawasi apakah gerakan dari organisasi ini sudah sesuai dengan rencana atau belum, serta mengawasi sumber daya dalam organisasi agar bisa terpakai secara efektif dan efisien tanpa ada yang melenceng dari rencana.

2.3 Infrastruktur

Infrastruktur fisik dan sosial dapat diartikan sebagai kebutuhan dasar fisik pengorganisasian sistem struktur yang diperlukan untuk jaminan ekonomi sektor publik dan sektor privat sebagai layanan dan fasilitas yang diperlukan agar perekonomian dapat berfungsi dengan baik. Menurut **Grigg dalam Nurmadimah (2012:19)** Infrastruktur adalah semua fasilitas fisik yang sering disebut dengan pekerjaan umum.

Menurut **Peraturan Presiden No. 38/ 2015** mendefinisikan infrastruktur sebagai salah satu teknis, fisik, sistem, perangkat keras dan lunak yang diperlukan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat serta mendukung jaringan kepada masyarakat dan mendukung jaringan struktur agar pertumbuhan ekonomi dan sosial masyarakat dapat berjalan dengan baik. *The World Bank* dalam **Prasetyo dan Firdaus (2009)** membagi infrastruktur menjadi 3 yaitu:

1. Infrastruktur ekonomi, infrastruktur dalam bentuk nyata atau fisik untuk menunjang aktivitas ekonomi, *public utilities* berupa tenaga, gas, air, telekomunikasi, sanitasi dan *public work* berupa irigasi, jalan, drainase, bendungan serta untuk sektor transportasi berupa jalan, pelabuhan dan seterusnya.
2. Infrastruktur sosial dapat berupa perumahan, kesehatan dan pendidikan.
3. Infrastruktur administrasi dapat berupa koordinasi dan penegakan hukum.

3 METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif yang bersifat deskriptif. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan, prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, analisis data secara individu membangun data yang persial kedalam tema, dan menafsirkan makna data. Sesuai dengan permasalahan yang akan di bahas berdasarkan hasil penelitian yaitu Pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang beralamat di jalan Dr. Sutomo. Adapun alasan penulis mengambil lokasi penelitian ini adalah menambah pemahaman dan informasi mengenai Pengelolaan Bus TransMetro, terkait dengan Pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

3.2 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, informan penelitian diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode Dalam penelitian ini, dipilih informan- informan yang mengetahui tentang Pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Oleh Karena itu penelitian menetapkan informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Bidang UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
- b. Kasubag Tata Usaha Bidang UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
- c. Unit UKP Dan Perencanaan Program & Kerjasama Bidang Upt Pengelolaan Angkutan Perkotaan (Pap) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

- d. Sopir Bus TMP
- e. Masyarakat Pengguna Bus TransMetro Kota Pekanbaru

3.3 Jenis Data

a. Data Primer

Data ini diperoleh dari informan melalui wawancara mendalam tentang informasi yang berkaitan dengan Pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru meliputi:

1. Wawancara mendalam berkaitan Pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
2. Wawancara mendalam tentang apa saja faktor-faktor yang menghambat Pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

b. Data Sekunder

Data sekunder yang peneliti dapatkan yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi atau tersedia melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan diberbagai organisasi atau organisasi.

1. Profil Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
2. Rencana Strategi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru tahun 2017-2022.
3. Peraturan Menteri Perhubungan RI tentang Standart Pelayanan Miniml Angkutan Umum Berbasis Jalan dan Perwako Pekanbaru tentang SOP Pengeoperasian Koridor Bus Trans Metro serta Rute Trans Metro

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

a. Observasi (Pengamatan)

Observasi di sini yaitu pengamatan secara langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap realita yang terjadi pada objek yang di teliti. Pengamatan dilaksanakan untuk mengamati permasalahan mengenai Pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Pengamatan dilakukan oleh peneliti mulai saat pertama kalinya penelitian dilakukan yaitu tanggal 14 Mei 2018 dengan melakukan observasi langsung peneliti mendatangi tempat penelitian di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP), Sopir Bus Trans Metro dan Penumpang Bus Trans Metro Pekanbaru. Selanjutnya pada tanggal 11 Februari 2019 peneliti mulai melakukan observasi mendalam secara langsung dengan menjumpai informan-informan penelitian sampai dengan tanggal 28 Maret 2019.

b. Interview (Wawancara)

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara tentang pengelolaan infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan dalam Kota Pekanbaru. Wawancara dengan *key informan* pertama yaitu pada tanggal 16 Desember 2018 dan kemudian dilaksanakan bertahap ke informan lainnya hingga tanggal 28 Maret 2019.

c. Dokumentasi

Data yang diambil melalui dokumentasi yang bertujuan melengkapi data penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini, Adapun dokumentasi yang dilakukan peneliti adalah berupa tulisan, gambar, file, catatan, dan arsip yang berhubungan dengan penelitian ini, seperti: profil, Renstra, Perwako dan undang-undang Tentang Trans Metro Pekanbaru dan foto-foto Pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

3.5 Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini yaitu analisis data dengan pendekatan linear dan hierarki mengenai analisis data dalam penelitian kualitatif, sebagai berikut:

Tahap pertama yang peneliti lakukan adalah mempersiapkan data untuk dianalisis, dengan cara memilah, *men-scening* hasil transkrip wawancara dengan informan – informan penelitian. Yang kemudian peneliti lakukan dengan mencatat dan menyusun data kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi. Tahap pertama ini peneliti lakukan setelah keseluruhan wawancara selesai dilakukannya itu tanggal 14 Februari 2019.

Tahap selanjutnya, peneliti membaca keseluruhan data untuk membangun informasi yang diperoleh tentang Pengelolaan Bus Trans Metro dari hasil transkrip wawancara dengan menentukan gagasan umum apa yang terkandung dalam perkataan informan penelitian, bagaimana nada gagasan-gagasan tersebut, dan bagaimana kesan

dari kedalaman, penuturan informasi tersebut.

Setelah itu, peneliti lakukan dengan *meng-coding* data. Yaitu proses mengolah materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Pada tahap ini peneliti mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan saat penelitian berlangsung. Gambar tersebut seperti gambar suatu teknologi dalam pengelolaan bus Trans metro seperti GPS, CCTV dalam bus dll.

Tahap selanjutnya, peneliti menghubungkan hasil wawancara dengan teori yang digunakan yaitu teori Proses menetapkan Strategi oleh Lena Eliitan untuk dijadikan suatu rangkaian cerita, dalam narasi atau laporan kualitatif.

Tahap terakhir peneliti memaknai data, dengan membandingkan antara hasil penelitian dengan informasi yang didapatkan oleh peneliti pada tanggal 14 Mei 2018 dan 06 Desember 2018 dari informasi media online yang didapatkan oleh peneliti.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

4.1.1 Perencanaan

Perencanaan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan dengan memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru agar dapat mendukung kelancaran

transportasi dan aktivitas ekonomi masyarakat, distribusi aliran produksi barang dan jasa.

a. Mengoptimalkan Pengeoperasian Bus Trans Metro

Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru yang meliputi sarana dan prasarana seperti Armada Bus TMP, infrastruktur halte dan lainnya yang berkaitan dengan Transportasi Trans Metro Pekanbaru ini. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya di bidang Transportasi, tersedianya sarana dan prasarana tentu sangat dibutuhkan untuk menunjang kegiatan dalam Pengelolaan Transportasi di Kota Pekanbaru khususnya Transportasi bus Trans Metro oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Ketersediaan sarana dan prasarana akan berpengaruh pada efektivitas program dan tugas yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Ketersediaan Infrastruktur Bus TMP menunjang kegiatan akan pengelolaannya serta pengoperasian bus TMP untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

b. Perencanaan Pengembangan Koridor Bus Trans Metro Pekanbaru

Pengembangan koridor Bus Trans Metro Pekanbaru merupakan salah satu langkah pengantisipasi kemacetan yang telah terjadi di Kota Pekanbaru sekaligus menghindari agar trayek pada angkutan lainnya tidak berhimpitan dengan trayek Bus Trans Metro Pekanbaru. Rute Jaan atau Trayek Trans Metro Pekanbaru dapat melayani dan akan meintasi seluruh ruas jalan Pekanbaru. Dalam pengeoperasian Bus Trans Metro yang wewennag dalam pengembangan serta mengatur koridor atau trayek-trayek pada bus adalah tugas dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Dalam hal ini Dinas Perhubungan telah mengembangkan koridor pada Bus Trans Metro Pekanbaru.

c. Halte Bus Trans Metro Pekanbaru

Bangunan halte bus TMP sebagai tempat penumpang menunggu bus TMP sudah cukup banyak di Pekanbaru ini. Pada awalnya bangunan halte yang disediakan sangat bagus, bersih, bangunan terbuat dari beton, diberi kaca sehingga keseluruhan halte tertutup dan dapat melindungi penumpang dari hujan, tempat duduk terbuat dari besi yang cukup bagus dan nyaman, dan halte dilengkapi gambar rute bus TMP. Namun, belum lama bus TMP beroperasi halte sudah dirusak oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Kaca halte dilempari batu, dinding halte dicoret, serta sampah-sampah yang berserakan di halte yang tidak ada petugasnya.

4.1.2 Pengorganisasian

Pengorganisasian yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sebagai keseluruhan proses pengelompokkan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga membentuk beberapa bidang dan seksi yang dapat digerakan sebagai satuan kesatuan dalam rangka mencapai tujuan yang salah satunya adalah keberhasilan dalam pengelolaan infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru.

Pengorganisasian dalam keberhasilan dalam pengelolaan infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru.. Dengan adanya tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang tercantum dalam Peraturan Walikota (Perwako) Pekanbaru Nomor 106 tahun 2016 tentang kedudukan dan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Suatu pengorganisasian dibutuhkan adanya

pembagian kerja diharapkan pekerjaan akan dapat terselesaikan dengan efektif dan tidak terjadi adanya tumpang tindih. Hal ini karena pekerjaan dibagi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.1.3 Pengarahan

Kepala Bidang UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mengarahkan semua bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian sebagai upaya tindakan dan proses agar dapat berhasil mencapai tujuan pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru untuk meningkatkan pelayanan transportasi. Menjadikan Trans Metro Pekanbaru sebagai transportasi yang aman, nyaman, handal dan terjangkau sehingga menarik minat penumpang untuk naik Trans Metro Pekanbaru.

Pelaksanaan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru dan meningkatkan pelayanan Bus Trans Metro sehingga menjadikan Transmetro sebagai transportasi yang paling diminati oleh masyarakat Kota Pekanbaru yakni :

- a. Teknolgi GPS pada Bus Trans Metro
- b. Kamera CCTV didalam Bus Trans Metro
- c. Inovasi Layanan Wifi gratis di dalam Bus Trans Metro

4.1.4 Pengawasan

Pengawasan merupakan mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif

sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana-rencana kegiatan monitoring penting dilakukan dalam upaya meningkatkan ketertiban jalannya suatu alur atau proses. Kepala UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melaksanakan pengawasan dalam pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru. Pengawasan sangat penting sebagai pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan dapat dilaksanakan dengan optimal.

Pelaksanaan pengawasan dalam pengelolaan infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Bus Trans Metro Pekanbaru dibantu oleh Reskrim Polresta Pekanbaru , Polri, Intel dan Satlantas untuk menjaga keamanan dalam pengeoperasian Trans Metro Pekanbaru.

5.2 Faktor-faktor yang penghambat Pengelolaan Infrastruktur bus Trans Metro Pekanbaru Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Ada beberapa faktor yang Penghambat Pengelolaan Infrastruktur bus Trans metro Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru diantaranya adalah sebagai berikut:

5.2.1 Sarana dan Prasarana

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya di bidang Transportasi, tersedianya sarana dan prasarana tentu sangat dibutuhkan untuk menunjang kegiatan dalam Pengelolaan Transportasi di Kota Pekanbaru khususnya Transportasi bus Trans Metro oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Ketersediaan sarana dan prasarana akan berpengaruh pada efektivitas program dan tugas yang dilaksanakan oleh

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru . Ketersediaan sarana dan prasarana bus TMP seperti Halte yang ada di Pekanbaru menunjang kegiatan akan pengelolaannya serta pengoperasian bus TMP untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Mengenai Dinas Perhubungan akan tambah sarana dan prasarana bus TMP.

5.2.2 Anggaran

Salah satu unsur penting dalam terselenggaranya suatu program atau kegiatan adalah anggaran. Anggaran menjadi faktor penunjang segala bentuk program pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Besar kecilnya anggaran yang dimiliki tentu akan mempengaruhi efektivitas suatu program dan bisa menjadi kendala apabila anggaran yang dibutuhkan tidak sesuai. Pelaksanaan program akan membutuhkan anggaran untuk mencapai hasil yang ingin dicapai. Anggaran (budget) yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sebagai suatu rencana yang menggambarkan penerimaan dan pengeluaran yang akan dilakukan setiap kegiatannya, Anggaran harus rasional karena dari pengeluaran yang disediakan dapat berhasil mencapai tujuan. Tanpa adanya budget yang mencukupi maka planning tidak mungkin dilaksanakan, oleh karena itu faktor anggaran dalam suatu planning sangat menentukan dalam mengelola transportasi bus Trans Metro di Kota Pekanbaru

Administrasi Penggunaan Anggaran dan Belanja Daerah (APBD) Kota Pekanbaru 2019 digunakan untuk kebutuhan anggaran Trans Metro hingga kebutuhan Operasional lainnya. Pengelolaan Bus Trans Metro masih tetap menjadi aset Pemerintah Kota Pekanbaru

masih dibawah pengawasan Dinas Perhubungan yang selaku regulator dan anak Perusahaan Daerah PT Transportasi Pekanbaru Madani (TPM) sebagai operator. Pada saat ini unit bus TMP Kota Pekanbaru berjumlah 96 unit bus yang akan diserahkan pengelolaan kepada anak perusahaan daerah namun persoalan sarana dan prasarana masih kewenangan Dinas Perhubungan begitu juga dengan pengawasannya, sebab TMP merupakan Pelayanan Publik

5.2.3 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan seluruh potensi diri atau kemampuan yang di miliki oleh manusia serta karekteristik, sosial, ekonomi yang dapat di dimanfaatkan untuk keperluan pembangunan dengan segala potensi meliputi kualitas dan kuantitas. Sumber daya manusia merupakan faktor-faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan suatu program ataupun kegiatan. Meski perintah-perintah pelaksanaan kegiatan telah di teruskan dengan cermat, jelas, konsisten namun jika dalam prosesnya terjadi kekurangan sumber daya manusia yang di perlukan, maka pelaksanaan program tersebut akan kurang efektif.

Sumber daya manusia yang handal dan kualitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam pengelolaan bus Trans Metro di Kota Pekanbaru. Sumber daya manusia itu penting untuk pengeoperasian dan pengelolaan tanpa adanya sumber daya manusia yang terampil memiliki kompetensi yang handal di bidangnya dengan di dukung jumlah sumber daya manusia yang memadai akan dapat mewujudkan keberhasilan dari suatu kegiatan yang telah di rencanakan. Pelaksanaan Pengoperasian dan pengelolaan bus TMP.

6. PENUTUP

6.1 Kesimpulan

1. Dari penelitian yang dilakukan, Pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan belum optimal. Hal ini dikarenakan pelayanan halte bus masih dikeluhkan oleh masyarakat seperti halte yang banyak rusak, jam operasional Bus TMP yang tidak tepat waktu sehingga masyarakat menunggu lama armada bus datang ke setiap halte dan beberapa Koridor yang tidak dapat difungsikan dikarenakan sepi pengunjung dan kurangnya armada Bus TMP.
2. Faktor-faktor yang menghambat dalam Pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru ini adalah terdapat pada kurangnya Sumber Daya Manusia, ketersediaan sarana rasarana, dan ketersediaan anggaran faktor-faktor inilah yang dapat mempengaruhi suatu kegiatan dapat berjalan secara optimal atau tidak. Ketiga faktor tersebut sangat berpengaruh dan saling berkaitan untuk mencapai tujuan yaitu keberhasilan Pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk Dinas Pariwisata Provinsi Riau, diantaranya sebagai

berikut:

1. Pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro masih belum efektif seperti masih banyak terjadi permasalahan seperti prasarana halte Bus Trans Metro yang rusak, sebaiknya Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru hendaknya lebih memperhatikan dan memperbaiki halte tersebut sehingga layak digunakan dan masyarakat merasa nyaman dalam menunggu Bus di halte. Masyarakat Kota Pekanbaru harap bisa menjaga barang Publik seperti halte Bus Trans Metro.
2. Pemerintah Kota Pekanbaru membuat kebijakan yang terintegrasi yaitu kebijakan tentang pengguna kendaraan pribadi disetiap orang di masyarakat Kota Pekanbaru, agar tidak banyak kendaraan pribadi yang menyebabkan kemacetan serta polusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinova, D. E. 2015. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Calpulis.
- Ahmadi, Abu. 2009. *Psikologi Sosial*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Abu Rohmad. 2008. *Paradigma Resolusi Konflik Agraria*. Semarang: Walisongo Press.
- Creswell, J. W. 2016 *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran (4th ed.)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ismail, Nurhasan. 2008. *Mediasi Sengketa Tanah*: Kompas
- Liliweri, Alo. 2005. *Prasangka dan Konflik (Komunikasi Lintas Budaya Masyarakat Multikultur)*. LKIS, Yogyakarta.
- Limbong, Bernhard. 2012 *Konflik Pertanahan*. Jakarta: CV RafiMaju Mandiri.

- Margono, Suyud. 2004. *ADR (Alternative Dispute Resolution) dan Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Maria S.W. Sumardjono. 2008. *Mediasi Sengketa Tanah (Potensi Penerapan Alternatif Penyelesaian Sengketa di Bidang Pertanahan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Miall, Hugh dkk. 2000. *Resolusi Damai Konflik Kontemporer*. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Puspitawati, Herien. 2009. *Teori Konflik Sosial dan Aplikasinya dalam Kehidupan Keluarga*. Institut Pertanian Bogor.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sumardjono, Maria, Ismail dkk. 2008. *Mediasi Sengketa Tanah*. Jakarta : PT Kompas Media Nusantara.
- Sumarto. 2012. *Penanganan dan Penyelesaian Konflik Pertanahan dengan Prinsip Win-win Solution oleh BPN RI*.
- Susan, Novri. 2009. *Pengantar Sosiologi Konflik dan Isu-isu Konflik Kontemporer*. Kencana, Jakarta.
- Usman, Rachmadi. 2003. *Pilihan Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan, PT. Citra Aditya Bakti*, Bandung.
- Wahyu, Akdan. 2005. *Menejemen Konflik Dalam Organisasi*. Bandung : Alfabeta.
- 11 Tahun 2016 Tentang Penyelesaian Kasus Pertanahan
2. Undang Undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat 3
 3. Undang-Undang Pokok Agraria Tahun 1960
 4. Undang- Undang Republik Indonesia No 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial
 5. Surat Keputusan Bupati Kampar tentang Pebentukan Tim Terpadu Penanganan Konflik Sosial tahun 2018
 6. Surat Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor: 28/HGU/BPN /2003 Tentang Hak Guna Usahan Atas Tanah Terletak Dikabupaten Kampar, Provinsi Riau.

Penelitian Terdahulu

- Fina. 2017. *Resolusi Konflik Antara Perseroan Terbatas Bangun Nusa Indah Lampung (Pt. Bnil) Dengan Masyarakat Serikat Tani Korban Gusuran Bnil (Stkgb) Di Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2016*. Skripsi Mahasiswa Universitas Lampung
- H. Mohd. Yunus. 2013. *Konflik Pertanahan dan Penyelesaiannya Menurut Adatdi Provinsi Riau*. Vol. 12, Nomor 1.
- Herwandi. 2010. *Peran Kantor Pertanahan dalam Rangka Menyelesaikan Sengketa Tanah Secara Mediasi di Kantor Pertanahan Jakarta Utara*. Thesis Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang.
- James D. Adam. 2008. *Peranan Teori Konflik dalam Interaksi Bisnis*. Jurnal Bisnis dan Usahawan, Vol. 6, Nomor 2.
- Laras, Wida, Satty, Wibisono. 2014. *Resolusi Konflik Sengketa Tanah Adat Oleh Pemerintah Daerah*

Dokumen

1. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor

Kabupaten Batang Hari. Skripsi
MahasiswaMuhammadiyah
Malang.
Selviani, Devita. 2017. *Resolusi Konflik
Agraria di Kawasan Register 45
Sungai Buaya (Studi Desa
Talang Batu Kecamatan Mesuji
Timur Kabupaten Mesuji)*.
Skripsi Mahasiswa Universitas
Lampung

Website:

[http://riau .bps.go.id](http://riau.bps.go.id) diakses pada
tanggal 26 Oktober pukul 20.54
WIB
[www. kpa.or.id](http://www.kpa.or.id) diakses pada tanggal 2
Mei 2018 pukul 19.08 WIB.

www.kpa.or.id diakses pada tanggal 2
Mei 2018 pukul 20. 20 WIB.
www.kpa.or.id diakses tanggal 19 Mei
2018 pukul 10.00 WIB.
www.kpa.or.id diakses tanggal 22 Mei
2018 pukul 13.00 WIB.
[www. scaleup.or.id](http://www.scaleup.or.id) diakses pada 22 juni
2018 pukul 21.00 WIB
[www. Suarakamparonline.com](http://www.Suarakamparonline.com) diakses
pada 2 mei 2018 pukul 17.00 WIB